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/2017

BELÉM/PA, 10 de SETEMBRO 2017.

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 001
2. Produção Consolidada 002
3. Mapa de Produção Analítico 004
4. Plano Estatístico 011
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 035
6. Núcleo de Educação Permanente 082
7. Relatório Mensal CCIH 102
8. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 126
9. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 128
10 Ata Comissão de Revisão de Prontuários 130
11. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 133

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 2017**.

Belém/PÁ, 10 de setembro 2017.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Hospital Jean Bitar/INDSH

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: AGOSTO/2017

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

HOSPITAL JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

Produção Consolidada de Agosto de 2017

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	49	116	7	1.007	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	97	110	-	452	20
CTI	-	-	9	280	10
TOTAL	146	226	16	1.739	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	162				

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	142	9	151	0,97	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	82		82		82
CIRURGIA BARIÁTRICA	121		121		121
CARDIOLOGIA	96		96		96
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	48		48		48
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	-		-		-
CIRURGIA GERAL	193		193		193
CIRURGIA PLÁSTICA	42		42		42
CLÍNICA MÉDICA	199		199		199
COLOPROCTOLOGIA	156		156		156
DERMATOLOGIA	64		64		64
ENDOCRINOLOGIA	410		410		410
FÍGADO E VIAS BILIARES	119		119		119
GERIATRIA	108		108		108
PNEUMOLOGIA	79		79		79
REUMATOLOGIA	163		163		163
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1.880		1.880		1.880
ASSISTÊNCIA SOCIAL	47		47		47
NUTRIÇÃO	57		57		57
PSICOLOGIA	46		46		46
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	150	-	150	-	150
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.030				
CURATIVOS AMBULATORIAL	153		153		153
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO	2.183				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	8.540	5.746	14.286		14.286
ELETROCARDIOGRAMA	85	73	158		158
ECOCARDIOGRAMA	25	33	58		58
ENDOSCOPIA	20	624	644		644
RAIOS-X	465	178	643		643
TOMOGRAFIA	28	73	101		101
ULTRASSONOGRAFIA	24	117	141		141
PAAF	-	22	22		22
DENSITOMETRIA OSSEA	-	30	30		30
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	10	12	22		22
ANATOMIA PATOLÓGICA		223	223		223
ERGOMETRIA	-	8	8		8
MEDICINA NUCLEAR	-	3	3		3
MAPA	-	14	14		14
IODOTERAPIA	-	2	2		2
PULSOTERAPIA	-	23	23		23
ESPIROMETRIA	-	31	31		31
HEMOTERAPIA	493	-	493		493
HEMODIALISE	72	-	72		72
BRONCOSCOPIA	1	-	1		1
TOTAL	9.763	7.212	16.975	-	16.975
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	16.975				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	16.975				

Belém, 6 de Setembro de 2017.

Giovani Merenda
Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

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

SUS — SESPA — INDSH

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: AGOSTO/2017

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

MAPA DE PRODUÇÃO - AGOSTO/2017

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	57	50	0	12	1007	40	1240	62	81,21%	16,24
CIRÚRGICA	100	97	0	0	452	20	620	97	72,90%	4,66
CTI	10	0	0	4	280	10	310	4	90,32%	70,00
TOTAL	167	147	0	16	1739	70	2170	163	80,14%	10,67

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	82			82
CIRURGIA BARIÁTRICA	121			121
CARDIOLOGIA	96			96
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	48			48
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0			0
CIRURGIA GERAL	193			193
CIRURGIA PLÁSTICA	42			42
CLÍNICA MÉDICA	199			199
COLOPROCTOLOGIA	156			156
DERMATOLOGIA	64			64
ENDOCRINOLOGIA	410			410
FÍGADO E VIAS BILIARES	119			119
GERIATRIA	108			108
PNEUMOLOGIA	79			79
REUMATOLOGIA	163			163
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1880			1880
ASSISTÊNCIA SOCIAL	47			47
NUTRIÇÃO	57			57
PSICOLOGIA	46			46
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	150			150
TOTAL CONSULTAS	2030			2030
CURATIVOS AMBULATORIAIS	153			153
TOTAL GERAL	2183			2183

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	5.746
ELETROCARDIOGRAMA	73
ECOCARDIOGRAMA	33
ENDOSCOPIA	624
RAIOS-X	178
TOMOGRAFIA	73
ULTRASSONOGRAFIA	117
PAAF	22
DENSITOMETRIA ÓSSEA	30
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	12
ANATOMIA PATOLÓGICA	223
ERGOMETRIA	8
MEDICINA NUCLEAR	3
MAPA	14
PULSOTERAPIA	23
ESPIROMETRIA	31
IODOTERAPIA	2
TOTAL	7.212

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	142
URGÊNCIA	9
TOTAL	151

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	39
MÉDIA	95
GRANDE	17
TOTAL	151

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ALENQUER	1
ANANINDEUA	30
BELÉM	81
BENEVIDES	1
BRAGANÇA	2
CAPANEMA	3
CAPITAO POÇO	1
CASTANHAL	1
COLARES	1
CURUÇA	1
DOM ELISEU	1
IRITUIA	1
TUPIRANGA	1
MÃE DO RIO	1
MARAPANIM	1
MARITUBA	3
MOCAJUBA	1
MOJU	2
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	2
PARAGOMINAS	4
SALINÓPOLIS	1
SANTA BARBARA DO PARÁ	1
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
SOURE	1
TERRA ALTA	1
UCURUÍ	1
TOTAL	151

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Bariátrica	5
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	16
Cirurgia Dermatológica	-
Cirurgia Geral	35
Cirurgia do Cólon	9
Cirurgia de Hérnia	19
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	39
Cirurgia Vascular	1
Endoscopia (CPRE)	5
Plástica Reparadora	5
Estomia	0
Outros	0
TOTAL	151

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	23
ACARA	9
AGUA AZUL DO NORTE	4
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	22
ANANINDEUA	217
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	10
AURORA DO PARA	2
BAGRE	5
BAIAO	1
BANNACH	1
BARCARENA	28
BELEM	1179
BELEM	1
BELTERRA	1
BENEVIDES	57
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BONITO	1
BRAGANCA	10
BRASIL NOVO	1
BREVES	4
BUJARU	14
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	10
CANAA DOS CARAJAS	2
CAPANEMA	10
CAPITAO POCO	15
CASTANHAL	27
COLARES	11
CONCEICAO DO ARAGUAIA	2
CONCORDIA DO PARA	3
CURIONOPOLIS	1
CURRALINHO	1
CURUCA	25
DOM ELISEU	16
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
GARRAFAO DO NORTE	1
GOIANESIA DO PARA	1
IGARAPE-ACU	7
IGARAPE-MIRI	24
INHANGAPI	5
IPIXUNA DO PARA	5
IRITUIA	7
ITUPIRANGA	5
JACUNDA	5
LIMOEIRO DO AJURU	2
MACAPA	1
MAE DO RIO	14
MARABA	3
MARACANA	7
MARAPANIM	3
MARITUBA	52
MELGACO	5
MOCAJUBA	4
MOJU	33
MUANA	6
NÃO INFORMADA	1
NOVA TIMBOTEUA	5
NOVO PROGRESSO	2

NOVO REPARTIMENTO	2
OEIRAS DO PARA	3
OUREM	13
OURILANDIA DO NORTE	2
PACAJA	2
PARAGOMINAS	20
PARAUAPEBAS	5
PEIXE-BOI	12
PONTA DE PEDRAS	4
PORTEL	1
PORTO DE MOZ	1
PRAINHA	1
PRIMAVERA	7
REDENCAO	2
RONDON DO PARA	2
SALINOPOLIS	29
SALVATERRA	5
SANTA BARBARA DO PARA	15
SANTA ISABEL DO PARA	21
SANTA LUZIA DO PARA	5
SANTA MARIA DO PARA	3
SANTAREM	6
SANTO ANTONIO DO TAUA	6
SAO CAETANO DE ODIVELAS	7
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SAO DOMINGOS DO CAPIM	6
SAO FRANCISCO DO PARA	10
SAO JOAO DA PONTA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	2
SAO MIGUEL DO GUAMA	15
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	1
SOURE	10
TAILANDIA	13
TERRA ALTA	2
TOME-ACU	11
TRACUATEUA	2
TUCUMA	1
TUCURUI	2
ULIANOPOLIS	8
URUARA	2
VIGIA	6
VISEU	2
VITORIA DO XINGU	1
XINGUARA	1
TOTAL	**2183**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	82
CIRURGIA BARIÁTRICA	121
CARDIOLOGIA	96
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	48
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA GERAL	193
CIRURGIA PLÁSTICA	42
CLÍNICA MÉDICA	199
COLOPROCTOLOGIA	156
DERMATOLOGIA	64
ENDOCRINOLOGIA	410
FÍGADO E VIAS BILIARES	119
GERIATRIA	108
PNEUMOLOGIA	79
REUMATOLOGIA	163
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1880**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	47
NUTRIÇÃO	57
PSICOLOGIA	46
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**150**
TOTAL GERAL	**2030**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ALTAMIRA	4
ANANINDEUA	19
AUGUSTO CORRÊA	1
AURORA DO PARÁ	1
BAGRE	1
BARCARENA	4
BELÉM	83
BENEVIDES	1
BRAGANÇA	2
BUJARU	1
CACHOEIRA DO ARARI	1
CANAÃ DOS CARAJÁS	1
CAPANEMA	1
CAPITÃO POÇO	3
CASTANHAL	5
CURIONÓPOLIS	3
CURUÇA	1
DOM ELISEU	2
GARRAFÃO DO NORTE	1
IGARAPÉ – AÇU	1
INHANGAPI	1
MÃE DO RIO	3
MARACANÃ	2
MARAPANIM	1
MARITUBA	1
MELGAÇO	2
MOJU	2
PARAGOMINAS	1
PORTO DE MOZ	1
PRIMAVERA	1
SALINÓPOLIS	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO JOÃO DA PONTA	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SOURE	1
TAILÂNDIA	1
ULIANOPOLIS	1
URUARÁ	1
VIGIA	1
VISEU	1
TOTAL	**167**

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: AGOSTO/2017

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

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2017

HOSPITALAR JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20	20	20	20	20					**160**	**20,00**
Clínica Médica	40	40	40	40	40	40	40	40					**320**	**40,00**
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10	10	10					**80**	**10,00**
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**					**560**	**70,00**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600	620	600	620	620					**4860**	**607,50**
Clínica Médica	1240	1120	1240	1200	1240	1200	1240	1240					**9720**	**1.215,00**
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300	310	310					**2430**	**303,75**
Total	**2170**	**1960**	**2170**	**2100**	**2170**	**2100**	**2170**	**2170**					**17010**	**2.126,25**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244	258	290	289	296	307	299	255					**2238**	**279,75**
Cirurgia Bariátrica	157	54	3	49	69	2	38	19					**391**	**48,88**
Cirurgia Plástica	2	7	17	5	16	7	22	31					**107**	**13,38**
Clínica Médica	56	242	387	322	483	433	265	328					**2516**	**314,50**
Coloproctologia	26	17	67	64	60	83	38	64					**419**	**52,38**
Cardiologia	9	16	18	30	12	23	0	24					**132**	**16,50**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	14	13	16	7	11	6	14	18					**99**	**12,38**
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0	0	0	0	0	0	0					**11**	**1,38**
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	14	0					**14**	**1,75**
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	9	0					**9**	**1,13**
Endocrinologia	46	74	161	123	158	148	123	46					**879**	**109,88**
Fígado e Vias biliares	0	2	40	49	26	10	47	45					**219**	**27,38**
Geriatria	34	71	38	52	65	118	66	74					**518**	**64,75**
Medicina Intensiva	202	136	186	207	230	132	190	211					**1494**	**186,75**
Plantonista / Clínica Médica	81	28	14	0	0	0	0	0					**123**	**15,38**
Pneumologia	35	91	76	19	39	90	92	162					**604**	**75,50**
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	2					**2**	**0,25**
Reumatologia	492	381	388	434	255	238	341	460					**2989**	**373,63**
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**	**1720**	**1597**	**1558**	**1739**					**12764**	**1.595,50**
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	389	347	443	454	439	365	467	452					**3356**	**419,50**
Clínica Médica	755	820	1.004	956	1013	972	810	1.007					**7337**	**917,13**
UTI Adulto	265	223	254	240	268	260	281	280					**2071**	**258,88**
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**	**1720**	**1597**	**1558**	**1739**					**12764**	**1.595,50**
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	12,55	12,39	14,29	15,13	14,16	12,17	15,06	14,58					**110,34**	**13,79**
Clínica Médica	24,35	29,29	32,39	31,87	32,68	32,40	26,13	32,48					**241,58**	**30,20**
UTI Adulto	8,55	7,96	8,19	8,00	8,65	8,67	9,06	9,03					**68,11**	**8,51**

Total	**45,45**	**49,64**	**54,87**	**55,00**	**55,48**	**53,23**	**50,26**	**56,10**					**420,04**	**52,50**
1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	53	52	68	70	52	47	56	64					**462**	**57,75**
Cirurgia Bariátrica	39	10	1	3	12	1	3	4					**73**	**9,13**
Cirurgia Plástica	1	3	5	2	2	4	3	6					**26**	**3,25**
Clínica Médica	7	16	25	15	34	16	10	12					**135**	**16,88**
Coloproctologia	4	0	8	4	6	13	7	11					**53**	**6,63**
Cardiologia	2	1	2	0	0	1	0	1					**7**	**0,88**
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	0	0	0	0	0	0					**2**	**0,25**
Cirurgia de cabeça e pescoço	6	5	3	3	4	2	5	6					**34**	**4,25**
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	1	0					**1**	**0,13**
Endocrinologia	3	4	12	8	12	12	6	6					**63**	**7,88**
Fígado e vias biliares	0	1	8	4	4	5	12	9					**43**	**5,38**
Geriatria	4	4	7	2	7	8	5	10					**47**	**5,88**
Medicina Intensiva	12	5	15	15	14	6	11	6					**84**	**10,50**
Plantonista / Clínica Médica	0	0	1	0		0	0	0					**1**	**0,14**
Pneumologia	3	7	6	1	5	6	8	8					**44**	**5,50**
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	1					**1**	**0,13**
Reumatologia	36	19	31	23	6	18	20	23					**176**	**22,00**
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**					**1252**	**156,52**
1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	105	72	93	85	79	72	87	100					**693**	**86,63**
Clínica Médica	56	49	78	41	63	51	48	57					**443**	**55,38**
UTI Adulto	11	6	21	24	16	16	12	10					**116**	**14,50**
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**					**1252**	**156,50**
1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	3	3	4	3	1	1	3					**24**	**3,00**
Acará	0	1	1	2	1	0	2	0					**7**	**0,88**
Altamira	0	1	0	2	1	1	0	4					**9**	**1,13**
Anajás	0	0	0	0	0	0	1	0					**1**	**0,13**
Ananindeua	16	13	23	18	15	17	9	19					**130**	**16,25**
Augusto Corrêa	2	2	0	0	0	0	1	1					**6**	**0,75**
Aurora do pará	0	1	1	0	0	0	1	1					**4**	**0,50**
Bagre	2	1	0	0	0	0	1	1					**5**	**0,63**
Baião	0	0	0	0	0	0	1	0					**1**	**0,13**
Barcarena	0	2	1	1	1	1	2	4					**12**	**1,50**
Belém	106	65	105	84	92	78	92	83					**705**	**88,13**
Benevides	2	2	4	2	3	0	2	1					**16**	**2,00**
Bom Jesus do tocantins	0	1	0	0	0	0	0	0					**1**	**0,13**
Bragança	1	0	1	1	3	1	0	2					**9**	**1,13**
Breves	1	3	1	0	1	1	0	0					**7**	**0,88**
Breu Branco	2	0	1	1	0	0	0	0					**4**	**0,50**
Bujaru	2	1	3	1	0	3	0	1					**11**	**1,38**
Cachoeira do Arari	0	0	0	0	0	0	0	1					**1**	**0,13**
Cachoeira do Piriá	0	0	0	0	0	1	0	0					**1**	**0,13**
Cametá	0	1	1	0	0	0	0	0					**2**	**0,25**
Canaã dos Carajás	0	0	0	0	0	0	1	1					**2**	**0,25**
Capanema	0	4	0	3	0	3	0	1					**11**	**1,38**

Capitão Poço	0	0	0	1	1	1	0	3					6	0,75
Castanhal	2	2	3	2	6	2	4	5					26	3,25
Colares	0	0	0	0	0	1	0	0					1	0,13
Concórdia do Pará	1	0	0	0	1	0	0	0					2	0,25
Conceição do Araguaia	1	0	0	0	0	0	0	0					1	0,13
Curionópolis	0	0	0	0	0	0	0	3					3	0,38
Curuça	0	0	0	1	1	1	0	1					4	0,50
Curralinho	1	1	0	0	0	0	0	0					2	0,25
Dom Eliseu	0	0	0	0	0	1	1	2					4	0,50
Garrafão do Norte	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Igarapé – Açu	1	0	0	0	1	0	1	1					4	0,50
Igarapé - Miri	0	0	2	1	2	1	2	0					8	1,00
Inhangapi	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Ipixuna do Pará	0	0	0	0	0	1	0	0					1	0,13
Irituia	0	0	0	1	0	1	1	0					3	0,38
Itupiranga	0	1	0	0	0	1	0	0					2	0,25
Jacundá	2	2	1	0	1	0	0	0					6	0,75
Mãe do Rio	1	1	1	0	2	0	3	3					11	1,38
Marabá	1	0	2	0	1	0	0	0					4	0,50
Maracanã	0	1	0	0	0	0	0	2					3	0,38
Marapanim	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Marituba	5	1	7	5	1	3	3	1					26	3,25
Melgaço	0	0	0	1	0	0	1	2					4	0,50
Mocajuba	0	0	1	1	0	1	1	0					4	0,50
Moju	0	2	0	0	3	0	1	2					8	1,00
Muaná	0	1	3	0	0	0	1	0					5	0,63
Nova Esperança do Piriá	0	0	1	0	0	1	0	0					2	0,25
Nova Timboteua	0	0	1	0	0	0	0	0					1	0,13
Novo Progresso	1	0	0	1	0	0	0	0					2	0,25
Oeiras do Pará	0	0	0	0	1	0	0	0					1	0,13
Ourém	0	0	0	0	0	0	1	0					1	0,13
Paragominas	3	1	1	0	2	1	0	1					9	1,13
Parauapebas	0	1	0	0	1	0	0	0					2	0,25
Peixe - boi	0	0	1	2	1	1	1	0					6	0,75
Portel	0	0	0	1	0	0	0	0					1	0,13
Porto de Moz	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Ponta de pedras	0	2	1	0	0	0	0	0					3	0,38
Primavera	0	0	0	0	0	1	0	1					2	0,25
Redenção	0	0	0	0	1	0	0	0					1	0,13
Rurópolis	0	0	1	1	0	0	0	0					2	0,25
Salinópolis	0	0	4	4	2	0	1	2					13	1,63
Salvaterra	0	0	1	0	0	0	1	0					2	0,25
Santa Bárbara do Pará	0	0	1	0	0	1	1	0					3	0,38
Santa Isabel do Pará	2	2	2	2	2	1	1	1					13	1,63
Santa Luzia do Pará	0	0	0	0	2	0	0	0					2	0,25
Santa Maria do Pará	0	0	1	0	0	1	1	0					3	0,38
Santo Antonio do Tauá	0	0	0	0	1	0	0	1					2	0,25
São Caetano de Odivelas	0	1	0	1	0	0	0	0					2	0,25
São Domingos do Araguaia	1	0	1	0	0	0	0	0					2	0,25
São Francisco do Pará	1	2	1	1	0	1	0	0					6	0,75
São João de Pirabas	0	1	0	1	0	2	0	1					5	0,63

São João da Ponta	0	0	1	0	0	0	1	1					3	0,38
São Miguel do Guamá	1	0	2	1	0	1	1	1					7	0,88
São Sebastião da Boa Vista	0	0	0	0	0	1	1	0					2	0,25
Soure	3	0	0	1	0	3	0	1					8	1,00
Tailândia	0	2	3	0	1	2	3	1					12	1,50
Terra Alta	0	0	1	0	1	0	0	0					2	0,25
Tracuateua	0	0	1	0	0	0	0	0					1	0,13
Ulianopolis	0	0	0	1	0	0	1	1					3	0,38
Uruará	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Tucuruí	1	0	0	0	0	1	0	0					2	0,25
Vigia	1	0	1	0	2	0	0	1					5	0,63
Viseu	1	1	0	0	0	0	0	1					3	0,38
Outros	2	1	1	1	1	0	0	0					6	0,75
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**					**1252**	**156,50**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	0	0	0	0	0	0	1	0					1	0,13
De 14 a 24 anos	13	12	14	8	9	17	15	13					101	12,63
De 25 a 35 anos	20	23	17	22	26	16	19	27					170	21,25
De 36 a 46 anos	37	26	31	24	27	19	31	24					219	27,38
De 47 a 57 anos	45	30	34	35	37	27	29	36					273	34,13
De 58 a 68 anos	29	26	45	25	32	31	26	31					245	30,63
De 69 a 79 anos	16	6	35	20	18	18	15	18					146	18,25
De 80 a 110 anos	12	4	16	16	9	11	11	18					97	12,13
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**					**1252**	**156,50**

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

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85	80	75	87	97					687	85,88
Clínica Médica	37	38	61	50	51	49	40	48					374	46,75
UTI Adulto	1	0	0	0	0	0	0	0					1	0,13
Total	**131**	**119**	**150**	**135**	**131**	**124**	**127**	**145**					**1062**	**132,75**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	20	4	2	7					52	6,50
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2	1	0	1	0					4	0,50

Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	1	0					1	0,13
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0	0					2	0,25
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2	0					5	0,63
Geriatria	0	1	1	0	0	0	2	1					5	0,63
Medicina Intensiva	6	7	8	7	0	7	5	4					44	5,50
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	0					2	0,25
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0	1					5	0,63
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3	3					28	3,50
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	**148**	**18,50**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	1	0	0					1	0,13
Clínica Médica	4	4	7	2	4	5	3	7					36	4,50
UTI Adulto	14	15	11	18	17	14	13	9					111	13,88
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	**148**	**18,50**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	0	0						
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Geriatria	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Medicina Intensiva	0	2	2	0	1	2	0	0					7	0,88
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**-**	**2**	**2**	**-**	**1**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**7**	**0,88**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	1	0	0	0					1	0,13
Clínica Médica	3	5	5	6	2	4	2	7					34	4,25
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	2	0	0	1	0					3	0,38
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	1	0						
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0	0					2	0,25
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2	0					5	0,63
Geriatria	0	1	1	0	1	0	2	1					6	0,75
Medicina Intensiva	6	5	6	7	16	5	5	4					54	6,75
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	0					2	0,25
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0	1					5	0,63
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3	3					28	3,50
Total	**18**	**17**	**16**	**20**	**20**	**18**	**16**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	**140**	**17,50**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0	1	0	0	0	2	1	1					5	0,63
De 25 a 35 anos	0	1	0	0	0	2	0	0					3	0,38
De 36 a 46 anos	1	1	1	0	1	3	0	2					9	1,13
De 47 a 57 anos	4	5	1	1	1	1	0	0					13	1,63

De 58 a 68 anos	3	3	5	7	6	3	8	5					40	5,00
De 69 a 79 anos	3	2	5	8	7	3	4	3					35	4,38
De 80 a 110 anos	7	6	6	4	6	6	3	5					43	5,38
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	**148**	**18,50**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	13	7	6	14	13	16	14	15					98	12,25
Clínica Médica	10	16	9	13	17	14	12	11					102	12,75
UTI Adulto	20	15	17	29	24	32	20	24					181	22,63
Total	**43**	**38**	**32**	**56**	**54**	**62**	**46**	**50**	**-**	**-**	**-**	**-**	**381**	**47,63**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Clínica Médica	3	1	3	1	2	2	0	1					13	1,63
UTI Adulto	0	1	0	1	1	0	0	0					3	0,38
Total	**3**	**2**	**3**	**2**	**3**	**2**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**16**	**2,00**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	20	4	2	7	-	-	-	-	52	6,50
Cirurgia bariátrica	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-
Cirurgia Geral	-	-	-	2	1	-	1	0	-	-	-	-	4	0,50
Cirurgia vascular	-	-	-	-	-	-	1	0						
Coloproctologia	-	1	-	-	-	1	0	0	-	-	-	-	2	0,25
Endocrinologia	1	1	-	-	-	1	2	0	-	-	-	-	5	0,63
Geriatria	-	1	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	5	0,63
Medicina Intensiva	6	7	8	7	-	7	5	4	-	-	-	-	44	5,50
Plantonista / Clínica Médica	2	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	2	0,25
Pneumologia	1	1	-	2	-	-	0	1	-	-	-	-	5	0,63
Reumatologia	5	3	4	3	-	7	3	3	-	-	-	-	28	3,50
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**					**147**	**18,38**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85	80	76	87	97					688	86,00
Clínica Médica	44	43	71	53	57	56	43	56					423	51,25
UTI Adulto	15	16	11	19	18	14	13	9					115	14,00
Total	**152**	**140**	**171**	**157**	**155**	**146**	**143**	**162**					**1226**	**151,25**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	62,74	61,96	71,45	75,67	70,81	60,83	75,32	72,90					551,69	68,96
Clínica Médica	60,89	73,21	80,97	79,67	81,69	81,00	65,32	81,21					603,96	75,50
UTI Adulto	85,48	79,64	81,94	80,00	86,45	86,67	90,65	90,32					681,15	85,14
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93**	**70,92**	**78,39**	**78,57**	**79,26**	**76,05**	**71,80**	**80,14**					**600,05**	**75,01**

Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**	**78,57%**	**79,26%**	**76,05%**	**71,80%**	**80,14%**					**600,05%**	**75,01%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,67	3,94	4,66	4,59	4,72	3,97	4,62	4,04					34,21	4,28
Clínica Médica	13,98	13,90	12,55	14,48	13,69	13,89	14,73	15,03					112,25	14,03
UTI Adulto	7,57	7,19	9,07	5,00	6,38	5,65	8,52	8,48					57,87	7,23
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**	**11,10**	**10,94**	**10,90**	**10,73**					**83,32**	**10,42**

Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**	**11,10**	**10,94**	**10,90**	**10,73**					**83,32**	**10,42**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,65	4,05	4,45	4,25	4,00	3,80	4,35	4,85					**34,40**	**4,30**
Clínica Médica	1,18	1,10	1,85	1,35	1,48	1,45	1,08	1,43					**10,90**	**1,36**
UTI Adulto	1,50	1,70	1,10	2,00	1,90	1,40	1,30	0,90					**11,80**	**1,48**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**	**2,24**	**2,21**	**2,09**	**2,04**	**2,31**					**11,80**	**2,19**
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	0,00%	0,00%					**1,32%**	**0,15%**
Clínica Médica	8,51%	9,09%	9,46%	3,70%	6,78%	8,62%	6,98%	12,28%					**65,42%**	**8,51%**
UTI Adulto	93,33%	88,24%	100,00%	90,00%	89,47%	100,00%	100,00%	100,00%					**761,04%**	**96,52%**
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**	**9,88%**					**761,04%**	**12,12%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	89,47%	88,89%	100,00%	95,24%	90,00%	100,00%	100,00%					**763,60%**	**95,45%**
Não Institucional	0,00%	10,53%	11,11%	0,00%	4,76%	10,00%	0,00%	0,00%					**36,40%**	**4,55%**
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	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**	**9,88%**					**96,99%**	**12,12%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	29	32	57	30	27	36	26	39					**276**	**34,50**
Cirurgias Médias	74	72	86	75	76	77	85	95					**640**	**80,00**
Cirurgias Grandes	23	17	17	35	22	27	22	17					**180**	**22,50**
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**151**	-	-	-	-	**1096**	**91,33**
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**						**-**	**-**
Média Diária de Cirurgias	**4,06**	**4,32**	**5,16**	**4,67**	**4,03**	**4,67**	**4,29**	**4,87**					**36,07**	**4,51**
Procedimentos	126	121	160	140	125	140	133	151					**1096**	**137,00**
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5	5					**40**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,81**	**0,86**	**1,03**	**0,93**	**0,81**	**0,93**	**0,86**	**0,97**					**7,21**	**0,90**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência	3	1	3	5	3	4	14	9					**42**	**5,25**
Cirurgias Eletivas	123	120	157	135	122	136	119	142					**1054**	**131,75**
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**151**	-	-	-	-	**1096**	**137,00**
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	7	2	0	3	4	5	1	5					**27**	**3,38**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	18	17	22	18	15	14	17	16					**137**	**17,13**
Cirurgia Dermatológica	5	11	18	12	13	22	5	-					**103**	**12,88**
Cirurgia Geral	23	28	43	35	25	27	41	35					**257**	**32,13**
Cirurgia do Cólon	11	7	11	12	12	15	2	9					**79**	**9,88**
Cirurgia de Hérnia	19	21	16	22	18	13	15	19					**143**	**17,88**

Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30	27	29	31	26	30	33	39					245	30,63
Cirurgia Vascular	1	2	5	1	2	6	4	1					22	2,75
Endoscopia (CPRE)	8	1	9	4	6	3	7	5					43	5,38
Plástica Reparadora	4	5	6	2	4	4	8	5					38	4,75
Ostomia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Outros	0	0	1	0	0	1	0	0					2	0,25
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**151**	-	-	-	-	**1096**	**137,00**

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Local	15	48	48	66	28	36	18	36					295	36,88
Geral	70	26	66	22	59	60	65	64					432	54,00
Peridural	26	23	20	35	23	28	14	30					199	24,88
Raquidiana	29	28	30	17	15	27	29	23					198	24,75
Bloqueio	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Sedação	26	29	27	20	16	24	29	22					193	24,13
Outras	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	**141**	**175**	**155**	**175**	-	-	-	-	**1317**	**109,75**
Média Diária	**5,35**	**5,50**	**6,16**	**5,33**	**4,55**	**5,83**	**5,00**	**5,65**					**43,38**	**5,42**

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	141	119	124	96	108	124	117	133					962	120,25
Clínica Médica	12	11	21	18	6	18	17	7					110	13,75
UTI Adulto	1	0	1	1	1	1	5	1					11	1,38
Ambulatório	12	24	45	45	26	32	16	34					234	29,25
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	**141**	**175**	**155**	**175**	-	-	-	-	**1317**	**164,63**

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

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

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado															
2.4.1. Produção															
Pacotes/Caixas preparados	4.420	3.942	4.765	4.398	4.818	4708	4903	5.072					**37026**	**4.628,25**
Processamentos da Autoclave	196	190	223	405	181	187	149	165					**1696**	**212,00**
Processamentos da Sterrad	0	4	12	18	17	22	4	21					**98**	**12,25**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	5	0	0	0	27	20	41	37					**130**	**16,25**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**4621**	**4136**	**5000**	**4821**	**5043**	**4937**	**5097**	**5295**	-	-	-	-	**38950**	**4.868,75**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	285	315	225	335	378	368	321	267					**2494**	**311,75**
Clínica Médica	555	510	629	684	844	805	729	780					**5536**	**692,00**
UTI	698	549	800	703	851	692	846	934					**6073**	**759,13**
Centro Cirúrgico	1.967	1.937	2.113	1.875	1909	2.206	1.999	2.532					**16538**	**2.067,25**
Ambulatório	114	190	251	192	213	152	176	157					**1445**	**180,63**
Endoscopia	214	250	298	269	383	330	334	286					**2364**	**295,50**
Total	**3833**	**3751**	**4316**	**4058**	**4578**	**4553**	**4405**	**4956**	-	-	-	-	**34450**	**4.306,25**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	962	1752	2022	1749	2086	1878	1.755	2030					**14234**	**1.779,25**
Procedimentos	82	153	161	138	130	102	115	153					**1034**	**129,25**
Total	**1044**	**1905**	**2184**	**1887**	**2216**	**1980**	**1870**	**2183**	-	-	-	-	**15269**	**1.908,83**
Média Diária de Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**	**62,90**	**71,48**	**66,00**	**60,32**	**70,42**					**503,29**	**62,91**

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	51	121	106	77	88	69	63	82					**657**	**82,13**
Assistência Social	22	42	33	45	34	46	7	47					**276**	**34,50**

Cirurgia Bariátrica	79	131	134	109	112	96	100	121					882	110,25
Cardiologia	46	106	98	71	105	93	80	96					695	86,88
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	60	60	68	78	77	58	95	48					544	68,00
Cirurgia do Aparelho Digestivo	21	16	0	0	0	0	0	0					37	4,63
Cirurgia Geral	134	219	185	145	224	175	160	193					1435	179,38
Cirurgia Plástica	41	35	56	46	51	30	47	42					348	43,50
Clínica Médica	67	162	263	156	204	227	175	199					1453	181,63
Coloproctologia	53	119	150	121	134	134	134	156					1001	125,13
Dermatologia	19	66	64	78	74	53	44	64					462	57,75
Endocrinologia	147	227	339	327	389	351	333	410					2523	315,38
Fígado e vias biliares	0	46	133	107	97	100	79	119					681	85,13
Geriatria	52	92	112	77	128	124	81	108					774	96,75
Nutrição	41	54	65	61	74	66	45	57					463	57,88
Pneumologia	23	70	93	62	78	82	93	79					580	72,50
Psicologia	22	67	0	33	50	30	49	46					297	37,13
Reumatologia	84	119	123	156	167	144	170	163					1126	140,75
Total	**962**	**1752**	**2022**	**1749**	**2086**	**1878**	**1755**	**2030**	-	-	-	-	**14234**	**1.779,25**
Média Diária	**31,03**	**62,57**	**65,23**	**58,30**	**67,29**	**62,60**	**56,61**	**65,48**					**469,12**	**58,64**

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

2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	82	153	161	138	130	102	115	153					1034	129,25
Total	**82**	**153**	**161**	**138**	**130**	**102**	**115**	**153**	-	-	-	-	1034	129,25
Média Diária	**2,65**	**5,46**	**5,19**	**4,60**	**4,19**	**3,40**	**3,71**	**4,94**					34,14	4,27

2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	708	740	835	740	854	638	592	492					5599	699,88
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143	227	263	226	244	220	241	239					1803	225,38
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491	548	618	493	751	596	610	599					4706	588,25
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**1342**	**1515**	**1716**	**1459**	**1849**	**1454**	**1443**	**1330**	-	-	-	-	12108	1.513,50
Média Diária	**43,29**	**54,11**	**55,35**	**48,63**	**59,65**	**48,47**	**46,55**	**42,90**					398,95	49,87

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	1886	2601	3102	2610	3622	2550	1368	2522					20261	2.532,63
Atendimentos de Óbitos	6	8	12	6	7	12	8	9					68	8,50
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9	6	10	5	3	4	0					42	5,25
Total	**1897**	**2618**	**3120**	**2626**	**3634**	**2565**	**1380**	**2531**	-	-	-	-	20371	2.546,38

2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo	22	67	0	33	50	30	49	46					297	37,13

Atendimento nas Unidades	908	809	430	451	672	610	239	640					4759	594,88
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8	4	3	5	7	3	7					45	5,63
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**938**	**884**	**434**	**487**	**727**	**647**	**291**	**693**	-	-	-	-	**5101**	**637,63**

2.9. Educação														
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**					-	-
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Carga Horária	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Treinamentos	**23**	**35**	**31**	**14**	**40**	**34**	**43**	**48**					**268**	**33,50**
Nº de Participantes	143	293	306	247	465	396	324	398					**2572**	**321,50**
Carga Horária	174:15:00	1410:35:09	325:38:00	363:00:00	706:05:30	10.096:35:00	822:00:00	1072:35:00					**4874:08:39**	**696:18:23**
Cursos Externos	**2**	**1**	**0**	**0**	**4**	**3**	**1**	**5**					**16**	**2,00**
Nº de Participantes	2	1	0	0	0	11	2	8					**24**	**3,00**
Carga Horária	18:00:00	16:00:00	32:00:00	0:00:00	0:00:00	296:00:00	80:00:00	0:00:00					**442:00:00**	**55:15:00**

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Laboratório de Análises Clínicas														
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204	219	175						**1184**	**169,14**
Bioquímica	6726	10010	7529	10062	11835	12556	10.993	10272					**79983**	**9.997,88**
Gasometria	339	503	407	531	559	541	490	532					**3902**	**487,75**
Hematologia	1439	2362	2145	2663	2701	2738	2.450	2434					**18932**	**2.366,50**
Hormônios	786	496	1026	996	457	943	1.088	206					**5998**	**749,75**
Imunologia	292	188	183	215	551	403	505	124					**2461**	**307,63**
Líquor	1	3	1	13	11	8	3	5					**45**	**5,63**
Micologia	0	0	0	0	0	1	0	0					**1**	**0,13**
Microbiologia	242	303	418	356	228	410	336	368					**2661**	**332,63**
Parasitologia	59	74	109	84	35	123	81	44					**609**	**76,13**
Urina	208	272	338	256	323	321	325	301					**2344**	**293,00**
Total	**10235**	**14333**	**12293**	**15360**	**16904**	**18263**	**16446**	**14286**	-	-	-	-	**118120**	**14.786,14**

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	990	1285	1216	2325	1705	2026	1529	1549					**12625**	**1.578,13**
Clínica Médica	2204	3971	3070	4624	4502	4386	3764	2894					**29415**	**3.676,88**
UTI Adulto	2603	3356	3013	3945	4096	4755	4322	4097					**30187**	**3.773,38**
Total	**5797**	**8612**	**7299**	**10894**	**10303**	**11167**	**9615**	**8540**	-	-	-	-	**72227,00**	**9028,38**
Média Diária	**187,00**	**307,57**	**235,45**	**363,13**	**332,35**	**372,23**	**310,16**	**275,48**					**2.383,39**	**297,92**

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397	6.877	6656	5.746					**44709**	**5.588,63**
Total	**4295**	**5599**	**4857**	**4282**	**6397**	**6877**	**6656**	**5746**	-	-	-	-	**44709**	**5.588,63**
Média Diária	**138,55**	**199,96**	**156,68**	**142,73**	**206,35**	**229,23**	**214,71**	**185,35**					**1.473,58**	**184,20**

3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total	**10092**	**14211**	**12156**	**15176**	**16700**	**18044**	**16271**	**14286**	-	-	-	-	**116936**	**14.617,00**

3.2. Mamografia

3.2.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-

Total Exames Internos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Exames Realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	-	6	5	36	16	8	17	9					**97**	**13,86**
Clínica Médica	-	54	23	120	71	464	451	363					**1546**	**220,86**
UTI Adulto	-	45	56	77	57	178	48	118					**579**	**82,71**
Centro Cirúrgico	-	7	6	6	4	11	16	0					**50**	**7,14**
Total	-	**112**	**90**	**239**	**148**	**661**	**532**	**490**	-	-	-	-	**2272**	**324,57**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**	**4,77**	**22,03**	**17,16**	**15,81**					**74,65**	**10,66**

Nº Transfusões Realizadas	0	112	90	239	148	661	532	490					**2.272,00**	**324,57**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**	**4,77**	**22,03**	**17,16**	**15,81**					**74,65**	**10,66**

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	0	2	4	3	10	6	5	9					**39**	**4,88**
Coluna Cervical	1	2	2	0	6	3	2	6					**22**	**2,75**
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	2	0	1					**14**	**1,75**
Coluna Lombar	5	5	3	2	12	10	6	9					**52**	**6,50**
Coluna torácica	0	6	2	1	4	3	5	1					**22**	**2,75**
Cotovelo	1	0	0	0	0	1	1	0					**3**	**0,38**
Joelho	2	3	0	0	4	7	5	6					**27**	**3,38**
Mão	4	7	7	1	13	19	8	14					**73**	**9,13**
Ombro	1	0	1	3	3	5	3	4					**20**	**2,50**
Punho	3	5	1	0	1	2	1	3					**16**	**2,00**
Quadril/Bacia	3	3	1	2	5	0	6	2					**22**	**2,75**
Tórax	185	225	542	516	485	537	475	573					**3538**	**442,25**
Tornozelo/Pé	1	6	4	1	10	10	6	6					**44**	**5,50**
Outros	9	4	6	1	15	16	11	9					**71**	**8,88**
Total	**216**	**272**	**575**	**530**	**572**	**621**	**534**	**643**	-	-	-	-	**3963**	**495,38**
Média Diária	**6,97**	**9,71**	**18,55**	**17,67**	**18,45**	**20,70**	**17,23**	**20,74**					**130,02**	**16,25**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	0	1	4	3	10	5	5	9					**37**	**4,63**
Coluna Cervical	0	0	1	0	0	0	0	0					**1**	**0,13**
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	1					**1**	**0,13**
Coluna Lombar	0	0	0	0	2	0	0	4					**6**	**0,75**
Coluna torácica	0	2	1	0	1	0	0	0					**4**	**0,50**
Cotovelo	0	0	0	0	0	1	0	0					**1**	**0,13**
Joelho	0	0	0	0	1	0	0	0					**1**	**0,13**
Mão	0	0	1	0	3	0	1	0					**5**	**0,63**

Ombro	0	0	0	1	2	0	0	1					4	0,50
Punho	0	0	0	0	1	0	0	0					1	0,13
Quadril/Bacia	0	0	0	0	2	0	3	1					6	0,75
Tórax	86	132	434	419	386	433	353	447					2690	336,25
Tornozelo/Pé	0	5	0	0	6	1	1	2					15	1,88
Outros	4	0	3	0	6	2	2	0					17	2,13
Total	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	**465**	-	-	-	-	**2789**	**348,63**
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,10**	**13,55**	**14,73**	**11,77**	**15,00**					**91,38**	**11,42**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	9	1	20	49	30	31	30	13					183	22,88
Clínica Médica	75	91	152	121	140	113	91	135					918	114,75
UTI Adulto	6	48	272	253	250	298	244	317					1688	211,00
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	**465**	-	-	-	-	**2789**	**348,63**
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,10**	**13,55**	**14,73**	**11,77**	**15,00**					**91,38**	**11,42**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdomen	0	1	0	0	0	1	0	0					2	0,25
Coluna Cervical	1	2	1	0	6	3	2	6					21	2,63
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	2	0	0					13	1,63
Coluna Lombar	5	5	3	2	10	10	6	5					46	5,75
Coluna torácica	0	4	1	1	3	3	5	1					18	2,25
Cotovelo	1	0	0	0	0	0	1	0					2	0,25
Joelho	2	3	0	0	3	7	5	6					26	3,25
Mão	4	7	6	1	10	19	7	14					68	8,50
Ombro	1	0	1	2	1	5	3	3					16	2,00
Punho	3	5	1	0	0	2	1	3					15	1,88
Quadril/Bacia	3	3	1	2	3	0	3	1					16	2,00
Tórax	99	93	108	97	99	104	122	126					848	106,00
Tornozelo/Pé	1	1	4	1	4	9	5	4					29	3,63
Outros	5	4	3	1	9	14	9	9					54	6,75
Total	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	**178**	-	-	-	-	**1174**	**146,75**
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,57**	**4,90**	**5,97**	**5,45**	**5,74**					**38,63**	**4,83**

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	126	132	131	107	152	179	169	178,00	-	-	-	-	**1.174,00**	**146,75**
Total	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	**178**					**1.174,00**	**146,75**
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,57**	**4,90**	**5,97**	**5,45**	**5,74**					**38,63**	**4,83**

3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10	160	187	436	176	0	0	0	0					**959**	**119,88**
10 x 12	60	90	143	63	0	0	0	0					**356**	**44,50**
15 x 30	0	0	0	0	0	0	7	0						
20 x 25	0	0	3	153	273	454	372	556					**1811**	**226,38**
25 x 30	0	0	2	138	289	160	163	86					**838**	**104,75**
Total	**220**	**277**	**584**	**530**	**562**	**614**	**542**	**642**	-	-	-	-	**3964**	**495,50**
Média Diária	**7,10**	**9,89**	**18,84**	**17,67**	**18,13**	**20,47**	**17,48**	**20,71**					**130,28**	**16,29**

3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	1	5	2	3	0	0	0	0					**11**	**1,38**

10 x 12	3	0	0	0	0	0	0	0					3	0,38
20 x 25	0	0	0	1	7	1	1	2					12	1,50
25 x 30	0	0	0	6	3	3	1	2					15	1,88
Total	**4**	**5**	**2**	**10**	**10**	**4**	**2**	**4**	-	-	-	-	**41**	**5,13**
Média Diária	**0,13**	**0,18**	**0,06**	**0,33**	**0,32**	**0,13**	**0,06**	**0,13**					**1,35**	**0,17**
% sobre filmes gastos	**1,82%**	**1,81%**	**0,34%**	**1,89%**	**1,78%**	**0,65%**	**0,37%**	**0,62%**					**9,28%**	**1,16%**

Total Exames Internos	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	**465**					**2.789**	**348,63**
Total Exames Externos	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	**178**					**1.174**	**146,75**
Total Exames Realizados	**216**	**272**	**575**	**530**	**572**	**621**	**534**	**643**					**3.963**	**495,38**

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

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

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

3.6. Fisioterapia														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	144	113	107	69	51	31	22	13					**550**	**68,75**
Clínica Médica	144	117	147	155	220	238	228	249					**1498**	**187,25**
UTI Adulto	1.423	1.212	1.214	1.159	1649	1.715	1.627	1.714					**11713**	**1.464,13**
Total	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**	**1976**	-	-	-	-	**13761**	**1.720,13**
Média Diária	**55,19**	**51,50**	**47,35**	**46,10**	**61,94**	**66,13**	**60,55**	**63,74**					**452,51**	**56,56**

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

Total de Sessões Pacientes Internos	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**	**1976**					**13.761**	**1.720,13**
Total de Sessões Pacientes Externos													**0**	**0**
Total de Sessões Realizadas	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**	**1976**					**13.761**	**1.720,13**

3.7. Tomografia														
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	26	23	31	28	29	23	24	29					**213**	**26,63**
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Coluna	8	14	3	9	10	15	7	7					**73**	**9,13**
Crânio	6	16	12	14	12	11	17	14					**102**	**12,75**

Face	1	3	4	1	2	2	2	1					16	2,00
Joelho	0	0	0	0	0	1	0	0					1	0,13
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Pelve	20	23	24	22	24	14	19	22					168	21,00
Pescoço	3	6	7	3	5	4	4	4					36	4,50
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Tórax	20	34	54	44	29	24	35	22					262	32,75
Outros	3	5	4	0	0	2	2	1					17	2,13
Total	**87**	**124**	**139**	**121**	**111**	**96**	**110**	**101**	**-**	**-**	**-**	**-**	**889**	**111,13**
Média Diária	**2,81**	**4,43**	**4,48**	**4,03**	**3,58**	**3,20**	**3,55**	**3,26**					**29,34**	**3,67**

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdomen Superior	14	10	13	13	13	6	8	7					84	10,50
Abdomen Total	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Coluna	0	2	1	0	2	3	0	0					8	1,00
Crânio	3	6	8	8	3	4	10	5					47	5,88
Face	0	2	1	0	0	1	1	0					5	0,63
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Pelve	11	9	11	12	11	4	4	6					68	8,50
Pescoço	1	0	1	0	1	1	1	0					5	0,63
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Tórax	10	14	27	18	7	8	16	9					109	13,63
Outros	1	4	4	0	0	1	0	0					10	1,25
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	**28**	**-**	**-**	**-**	**-**	**337**	**42,13**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**	**1,19**	**0,93**	**1,29**	**0,90**					**11,12**	**1,39**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	3	4	5	15	15	2	2	3					49	6,13
Clínica Médica	29	37	54	28	18	24	31	20					241	30,13
UTI Adulto	8	6	7	8	4	2	7	5					47	5,88
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	**28**	**-**	**-**	**-**	**-**	**337**	**42,13**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**	**1,19**	**0,93**	**1,29**	**0,90**					**11,12**	**1,39**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdomen Superior	12	13	18	15	16	17	16	22					129	16,13
Abdomen Total	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Coluna	8	12	2	9	8	12	7	7					65	8,13
Crânio	3	10	4	6	9	7	7	9					55	6,88
Face	1	1	3	1	2	1	1	1					11	1,38
Joelho	0	0	0	0	0	1	0	0					1	0,13
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Pelve	9	14	13	10	13	10	15	16					100	12,50
Pescoço	2	6	6	3	4	3	3	4					31	3,88
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Tórax	10	20	27	26	22	16	19	13					153	19,13
Outros	2	1	0	0	0	1	2	1					7	0,88
Total	**47**	**77**	**73**	**70**	**74**	**68**	**70**	**73**	**-**	**-**	**-**	**-**	**552**	**69,00**

Média Diária	**1,52**	**2,75**	**2,35**	**2,33**	**2,39**	**2,27**	**2,26**	**2,35**					**18,22**	**2,28**
Total Exames Internos	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	**28**					**337**	**42,13**
Total Exames Externos	**47**	**77**	**73**	**70**	**74**	**68**	**70**	**73**					**552**	**69,00**
Total Exames Realizados	**87**	**124**	**139**	**121**	**111**	**96**	**110**	**101**					**889**	**111,13**
3.8. Ultrassonografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total	86	72	69	61	76	84	79	93					**620**	**77,50**
Abdomên superior	4	2	9	14	7	9	5	2					**52**	**6,50**
Cervical	5	0	2	0	1	2	2	1					**13**	**1,63**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Pelve	1	2	4	0	6	6	6	3					**28**	**3,50**
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Renal	0	0	0	7	0	0	1	0					**8**	**1,00**
Tireóide	33	25	34	24	30	20	34	31					**231**	**28,88**
Tórax	0	2	0	0	0	0	0	0					**2**	**0,25**
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Vias Urinárias/Renal	10	9	11	0	15	4	8	9					**66**	**8,25**
Outros	3	10	6	6	6	5	1	5					**42**	**5,25**
Total	**142**	**122**	**135**	**112**	**141**	**130**	**136**	**144**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1062**	**132,75**
3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal total	22	13	20	15	25	25	18	22					**160**	**20,00**
Abdomên superior	1	0	4	4	0	3	0	0					**12**	**1,50**
Cervical	4	0	0	0	0	0	0	0					**4**	**0,50**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Pelve	0	0	0	0	1	1	0	0					**2**	**0,25**
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Renal	0	0	0	2	0	0	0	0					**2**	**0,25**
Tireóide	0	0	1	2	1	1	0	0					**5**	**0,63**
Tórax	0	2	0	0	0	0	0	0					**2**	**0,25**
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Vias Urinárias/Renal	0	4	5	0	2	0	1	2					**14**	**1,75**
Outros	0	0	0	0	1	0	0	3					**4**	**0,50**
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**205**	**25,63**
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**	**0,97**	**1,00**	**0,61**	**0,87**					**6,74**	**0,84**
3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	0	3	2	2	1	2	0					**10**	**1,25**
Clínica Médica	23	15	23	19	23	25	15	21					**164**	**20,50**

UTI Adulto	4	4	4	2	5	4	2	3					28	3,50
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	**24**	-	-	-	-	**202**	**25,25**
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**	**0,97**	**1,00**	**0,61**	**0,77**					**6,64**	**0,83**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal total	64	59	49	46	51	59	61	71					**460**	**57,50**
Abdomên superior	3	2	5	10	7	6	5	2					**40**	**5,00**
Cervical	1	0	2	0	1	1	2	1					**8**	**1,00**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Pelve	1	2	4	0	5	4	6	3					**25**	**3,13**
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Renal	0	0	0	5	0	0	1	0					**6**	**0,75**
Tireóide	33	25	33	22	29	21	34	31					**228**	**28,50**
Tórax	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Vias Urinárias/Renal	10	5	6	0	13	4	7	7					**52**	**6,50**
Outros	3	10	6	6	5	5	1	2					**38**	**4,75**
Total	**115**	**103**	**105**	**89**	**111**	**100**	**117**	**117**	-	-	-	-	**857**	**107,13**
Média Diária	**3,71**	**3,68**	**3,39**	**2,97**	**3,58**	**3,33**	**3,77**	**3,77**					**28,20**	**3,53**

Total Exames Internos	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	**24**					**202**	**25,25**
Total Exames Externos	**115**	**103**	**105**	**89**	**111**	**100**	**117**	**117**					**857**	**107,13**
Total Exames Realizados	**142**	**122**	**135**	**112**	**141**	**130**	**136**	**141**					**1.059**	**132,38**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	28	55	67	60	93	119	70	106					**598**	**74,75**
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	2	0					**2**	**0,25**
EDA	260	272	339	346	440	493	429	513					**3092**	**386,50**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	236	0	0					**236**	**29,50**
Urease	195	174	207	207	229	0	262	265					**1539**	**192,38**
Outros	0	0	0	0	0	0	4	1					**5**	**0,63**
Total	**483**	**501**	**613**	**613**	**762**	**848**	**767**	**885**	-	-	-	-	**5472**	**684,00**
Média Diária	**15,58**	**17,89**	**19,77**	**20,43**	**24,58**	**28,27**	**24,74**	**28,55**					**179,82**	**22,48**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3	4	6	4	5	5	6	6					**39**	**4,88**
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
EDA	12	11	16	9	23	14	17	13					**115**	**14,38**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Urease	1	2	0	1	4	4	4	1					**17**	**2,13**

Outros	0	0	0	0	0	0	4	1					5	0,63
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	**32**	**23**	**31**	**21**	-	-	-	-	**176**	**22,00**
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**	**1,03**	**0,77**	**1,00**	**0,68**					**5,78**	**0,72**

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	2	1	0	1	2	4	0					**10**	**1,25**
Clínica Médica	15	14	20	8	28	20	26	18					**149**	**18,63**
UTI Adulto	1	1	1	6	3	1	1	3					**17**	**2,13**
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	**32**	**23**	**31**	**21**	-	-	-	-	**176**	**22,00**
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**	**1,03**	**0,77**	**1,00**	**0,68**					**5,78**	**0,72**

3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	25	51	61	56	88	114	64	100					**559**	**69,88**
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	2	0					**2**	**0,25**
EDA	248	261	323	337	417	479	412	500					**2977**	**372,13**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Urease	194	172	207	206	225	232	258	264					**1758**	**219,75**
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**467**	**484**	**591**	**599**	**730**	**825**	**736**	**864**	-	-	-	-	**5296**	**662,00**
Média Diária	**15,06**	**17,29**	**19,06**	**19,97**	**23,55**	**27,50**	**23,74**	**27,87**					**174,04**	**21,76**

Total Exames Internos	**12**	**11**	**16**	**9**	**23**	**14**	**17**	**13**					**176**	**22,00**
Total Exames Externos	**248**	**261**	**323**	**337**	**417**	**479**	**412**	**500**					**5296**	**662,00**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	21	13	29	21	29	6	24	33					**176**	**22,00**
Colonoscopia	65	60	105	88	100	47	129	124					**718**	**89,75**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2	3	1	10	7					**38**	**4,75**
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**87**	**80**	**141**	**111**	**132**	**54**	**163**	**164**	-	-	-	-	**932**	**116,50**
Média Diária	**2,81**	**2,86**	**4,55**	**3,70**	**4,26**	**1,80**	**5,26**	**5,29**					**30,52**	**3,81**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	0	1	3	1	2	0	1	3					**11**	**1,38**
Colonoscopia	4	2	8	5	2	2	7	7					**37**	**4,63**
Esclerose	0	0	0	-	0	0	0	0					-	-
Ligadura Hemorragica	0	0	0	-	0	0	0	0					-	-
Retossigmoidoscopia	0	0	0	-	2	0	0	0					**2**	**0,25**
Outros	0	0	0	-	0	0	0	0					-	-
Total	**4**	**3**	**11**	**6**	**6**	**2**	**8**	**10**	-	-	-	-	**50**	**6,25**
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**	**0,20**	**0,19**	**0,07**	**0,26**	**0,32**					**1,63**	**0,20**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	0	2	3	0	0	0	2					**7**	**0,88**
Clínica Médica	3	3	9	3	6	2	8	8					**42**	**5,25**

UTI Adulto	1	0	0	0	0	0	0	0					1	0,13
Total	**4**	**3**	**11**	**6**	**6**	**2**	**8**	**10**	-	-	-	-	**50**	**6,25**
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**	**0,20**	**0,19**	**0,07**	**0,26**	**0,32**					**1,63**	**0,20**

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	21	12	26	20	27	6	23	30					**165**	**20,63**
Colonoscopia	61	58	97	83	98	45	122	117					**681**	**85,13**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2	1	1	10	7					**36**	**4,50**
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Total	**83**	**77**	**130**	**105**	**126**	**52**	**155**	**154**	-	-	-	-	**882**	**110,25**
Média Diária	**2,68**	**2,75**	**4,19**	**3,50**	**4,06**	**1,73**	**5,00**	**4,97**					**28,89**	**3,61**

Colonoscopia Total Exames Internos	**4**	**2**	**8**	**5**	**4**	**2**	**7**	**7**					**50**	**6,25**
Colonoscopia Total Exames Externos	**62**	**65**	**104**	**85**	**99**	**46**	**132**	**124**					**882**	**110,25**

Total Geral Exames Internos	**16**	**13**	**24**	**14**	**27**	**16**	**24**	**20**					**226**	**28,25**
Total Geral Exames Externos	**310**	**326**	**427**	**422**	**516**	**525**	**544**	**624**					**6178**	**772,25**
TOTAL	**326**	**339**	**451**	**436**	**543**	**541**	**568**	**644**					**6404**	**800,50**

3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	3	0	4	19	10	3	33	4					**76**	**9,50**
Clínica Médica	36	54	96	65	52	44	48	81					**476**	**59,50**
UTI Adulto	0	0	5	0	0	0	0	0					**5**	**0,63**
Total	**39**	**54**	**105**	**84**	**62**	**47**	**81**	**85**	-	-	-	-	**557**	**69,63**
Média Diária	**1,26**	**1,93**	**3,39**	**2,80**	**2,00**	**1,57**	**2,61**	**2,74**					**18,30**	**2,29**

3.11.2. Exames por Unidade de Pacientes externos														
Ambulatório	69	57	86	70	71	51	65	73					**542**	**67,75**

Total Exames Internos	**39**	**54**	**105**	**84**	**62**	**47**	**81**	**85**					**557**	**69,63**
Total Exames Externos	**69**	**57**	**86**	**70**	**71**	**51**	**65**	**73**					**542**	**67,75**
Total Exames Realizados	**108**	**111**	**191**	**154**	**133**	**98**	**146**	**158**					**1099**	**137,38**

3.12. Total SADT Internos														
Laboratório	5.797	8.612	7.299	10.894	10.303	11.167	9.615	8.540					**72227**	**9.028,38**
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0					**0**	**0**
Raio-x	90	140	444	423	420	442	365	465					**2789**	**348,63**
Tomografia	40	47	66	51	37	28	40	28					**337**	**42,13**
Ultrassonografia	27	19	30	23	30	30	19	24					**202**	**25,25**
Endoscopia	16	13	24	14	27	16	24	20					**154**	**19,25**
Eletrocardiograma	39	54	105	84	62	47	81	85					**557**	**69,63**
Hemoterapia	0	112	90	239	148	661	532	493					**2275**	**284,38**
Hemodiálise (Sessões)	53	36	40	39	52	64	80	72					**436**	**54,50**
MAPA	0	0	0	0	0	0	0	0					**0**	-
Medicina nuclear	0	0	0	2	2	0	0	0					**4**	**0,50**
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0	0	0					**0**	-
Densitometria óssea	0	0	0	0	0	0	0	0					**0**	-

Total	**6379**	**6315**	**12733**	**8727**	**9475**	**11193**	**11257**	**12782**	-	-	-	-	**78861**	**9.857,63**
Média Diária	**205,77**	**225,54**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**	**412,32**					**2.587,15**	**323,39**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	2.771	2.530	1.584	1.228	1.561	2.244	2.115	2.274					**16307**	**2.038,38**
Acompanhantes	1.070	1.025	3.783	2.718	2897	3.331	3.156	3.473					**21453**	**2.681,63**
Médicos	240	243	241	149	189	158	188	115					**1523**	**190,38**
Clínica Cirúrgica	271	249	2.696	1.218	1326	1.320	1.843	1.868					**10791**	**1.348,88**
Clínica Médica	541	593	4.206	3.215	3410	3.847	3.615	4.757					**24184**	**3.023,00**
UTI Adulto	23	20	223	199	92	293	340	295					**1485**	**185,63**
Total	**4916**	**4660**	**12733**	**8727**	**9475**	**11193**	**11257**	**12782**	-	-	-	-	**75743**	**9.467,88**
Média Diária	**158,58**	**166,43**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**	**412,32**					**2.480,85**	**310,11**
4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	856,10	1030,70	1128,40	1212,50	1564,48	1401,33	1329,12	1539,70					**10.062,33**	**1.257,79**
Clínica Cirúrgica	508,40	604,50	492,90	584,50	645,14	579,62	676,83	517,60					**4.609,49**	**576,19**
UTI	2928,30	2966,50	2948,10	3138,60	3741,60	2926,85	2973,74	3126,23					**24.749,92**	**3.093,74**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	1777,80	2476,60	2345,75	2394,20	2535,78	2379,10	2152,04	2193,19					**18.254,46**	**2.281,81**
CME	492,40	544,80	662,90	583,00	695,80	624,75	611,44	711,60					**4.926,69**	**615,84**
Endoscopia	168,40	258,70	298,50	272,60	345,80	224,45	300,43	278,20					**2.147,08**	**268,39**
Serviço de Higiene e Limpeza	386,70	431,00	366,80	353,40	402,50	320,90	239,30	288,50					**2.789,10**	**348,64**
Retorno/Outros	28,20	9,50	12,20	10,30	18,30	4,1	61,60	68,90					**213,10**	**26,64**
Total	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**	**9.949,40**	**8.461,10**	**8.344,50**	**8.723,92**	-	-	-	-	**67752,17**	**8.469,02**
Média Diária	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**	**281,42**					**2.232,61**	**279,08**
4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-
4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**	**9.949,40**	**8.461,10**	**8.344,50**	**8.723,92**					**67.752,17**	**8.469,02**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**	**281,42**					**2.232,61**	**279,08**
ML Produtos Utilizados	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**					**0,00**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**					**0,00**	**0,00**
4.2.4. Produção de Costura														
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0	11	20	31	22	34	32	67					**217**	**27,13**
Alvenaria	0	5	9	3	16	2	2	5					**42**	**5,25**
Carpintaria	0	0	2	0	0	1	8	12					**23**	**2,88**
Elétrica	54	42	118	68	88	56	61	74					**561**	**70,13**
Eletrônica	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Hidráulica	30	27	28	26	39	29	31	19					**229**	**28,63**
Marcenaria	11	2	8	17	11	12	21	13					**95**	**11,88**
Mecânica	2	3	7	5	11	10	3	2					**43**	**5,38**
Manutenção	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Pintura	16	19	20	25	27	46	12	36					**201**	**25,13**
Refrigeração	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**

Telefonia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Outros	26	33	42	9	46	41	48	80					325	40,63
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	**260**	**231**	**218**	**308**	-	-	-	-	**1.736,00**	**217,00**
Média Diária	**4,48**	**5,07**	**8,19**	**6,13**	**8,39**	**7,70**	**7,03**	**9,94**					**56,94**	**7,12**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	0	12	5	4	1	8	4	6					40	5,00
Agência Transfusional	0	0	0	0	0	0	1	0					1	0,13
Almoxarifado	5	2	1	3	1	2	3	4					21	2,63
Ambulatório	11	7	11	1	5	7	8	10					60	7,50
Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Central de Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Central Telefônica	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Centro Cirúrgico	8	1	5	6	15	7	11	12					65	8,13
Clínica Cirúrgica	7	4	19	8	25	24	23	15					125	15,63
Clínica Médica	32	22	47	27	49	23	33	28					261	32,63
Compras	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Coordenação de apoio	1	0	2	0	0	0	0	0					3	0,38
UTI Adulto	8	6	8	6	15	8	7	9					67	8,38
CME - Central de Materiais Esterilizados	1	3	7	7	2	4	2	4					30	3,75
Departamento de Pessoal	0	0	1	0	0	0	0	0					1	0,13
Endoscopia	0	2	5	2	1	4	11	3					28	3,50
Enfermagem	0	0	5	0	0	1	0	1					7	0,88
Farmácia	2	0	8	1	4	11	6	2					34	4,25
Financeiro	0	0	1	0	1	1	0	0					3	0,38
Higienização	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Laboratório	2	1	3	2	3	0	0	20					31	3,88
Lavanderia	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-
Manutenção	10	2	2	1	6	1	1	2					25	3,13
NEP	3	3	10	4	8	7	3	10					48	6,00
Patrimônio	2	3	1	1	0	0	0	0					7	0,88
Portaria	2	1	0	1	0	1	0	0					5	0,63
Recepção	0	1	1	0	5	3	8	5					23	2,88
Raio-x	3	0	1	0	1	1	3	1					10	1,25
RH	0	0	0	7	2	1	0	0					10	1,25
Rouparia	1	0	0	1	14	5	0	2					23	2,88
SCIH	0	0	0	0	0	0	0	1					1	0,13
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU	0	3	0	0	1	1	0	0					5	0,63
Serviço de higienização e limpeza - SHL	6	0	3	1	1	1	0	4					16	2,00
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	4	2	5	5	17	17	9	14					73	9,13
Tecnologia da Informação	0	0	0	1	2	4	1	11					19	2,38
SADT	2	1	0	0	0	0	0	0					3	0,38
Ultrassonografia	0	0	0	0	0	0	1	0					1	0,13
Outros	29	66	103	95	81	89	83	144					690	86,25
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	**260**	**231**	**218**	**308**	-	-	-	-	**1736**	**217,00**

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

Total													-	-
Média Diária													-	-

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

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

4.7. Cópias															
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diretoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPP/Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farmacia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração	50	49	49	50	50	50	50	50					**398**	**49,75**
Segurança do Trabalho	1	1	1	1	1	2	2	2					**11**	**1,38**
Enfermeiros	28	28	27	29	29	29	28	28					**226**	**28,25**
Téc. Enfermagem	94	96	95	103	103	104	105	105					**805**	**100,63**
SND	26	26	26	26	25	25	26	25					**205**	**25,63**
Limpeza e Higiene	40	40	40	40	41	38	39	39					**317**	**39,63**
Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6	6	6	6	6					**48**	**6,00**
Manutenção	6	6	6	6	6	6	6	6					**48**	**6,00**
Portaria	8	8	8	8	8	8	8	8					**64**	**8,00**
Recepção	7	7	7	7	7	7	7	7					**56**	**7,00**
Almoxarifado	3	3	3	3	4	4	4	4					**28**	**3,50**
Compras	2	2	2	2	2	2	2	2					**16**	**2,00**
Farmácia	18	18	18	19	19	19	20	20					**151**	**18,88**
Sub-Total 1	**289**	**290**	**288**	**300**	**301**	**300**	**303**	**302**	-	-	-	-	**2373**	**296,63**

Terceirizados	42	42	42	42	42	42	42	42					**336**	**42,00**
Sub-Total 2	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**	**42**					**336**	**42,00**
Total Geral	**331**	**332**	**330**	**342**	**343**	**342**	**345**	**344**	-	-	-	-	**2709**	**338,63**

5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação	5	5	4	5	5	5	6	6					**41**	**5,13**
Superior	57	57	57	58	58	58	58	58					**461**	**57,63**
Superior Incompleto	6	6	6	7	7	7	7	7					**53**	**6,63**
Ensino Médio	194	196	194	203	204	204	206	205					**1606**	**200,75**
Ensino Médio Incompleto	3	3	3	3	3	3	3	3					**24**	**3,00**
Ensino Fundamental	21	21	21	21	21	20	20	20					**165**	**20,63**

Ensino Fundamental Incompleto	2	2	2	2	2	2	2	2					16	2,00
Sem Instrução	1	1	1	1	1	1	1	1					8	1,00
Total	**289**	**291**	**288**	**300**	**301**	**300**	**303**	**302**	-	-	-	-	2374	296,75

5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	92	92	92	94	94	94	82	82					722	90,25
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	0	0	2	16	25	23	38	23					127	15,88
Funcionários de Licenças/Afastamentos	4	7	1	3	2	5	6	5					33	4,13
Admissões	2	4	2	14	3	5	5	4					39	4,88
Demissões	1	3	4	2	2	6	2	5					25	3,13
Afastamentos	8	3	5	5	4	4	5	5					39	4,88
Nº de Funcionários/mês	289	291	288	300	301	300	303	302					2374	296,75
Faltas em dias	20	20	25	14	19	19	34,00	19					170	21,25
Índice de Absenteísmo	0,22	0,25	0,28	0,16	0,20	0,21	0,36	0,20					1,88	0,24
Horas Extras	3.236,98	1.521,58	1.625,27	1.950,00	2.433,70	1.943,38	1.645,87	867,48					15224,26	1.903,03
Atrasos em Horas	601,99	765,81	879,46	764,10	657,41	711,05	695,57	610,40					5685,79	710,72
Índice de Funcionários por Leito	4,13	4,16	4,11	4,29	4,30	4,29	4,33	4,31					33,91	4,24
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,36	5,86	5,25	5,45	5,43	5,64	6,03	5,38					45,40	5,67
Índice de Rotatividade	0,52	1,20	1,04	2,67	0,83	1,83	1,16	1,49					10,74	1,34
% do Pessoal - S. Adm	17,30%	16,90%	17,01%	16,67%	16,61%	16,67%	16,50%	16,56%					134,21%	16,78%
% do Pessoal de Enfermagem	42,21%	42,76%	42,36%	44,00%	43,85%	44,33%	43,89%	44,04%					347,46%	43,43%
% do Pessoal S.Apoio	40,14%	40,00%	40,28%	39,00%	39,20%	38,33%	38,94%	38,74%					314,64%	39,33%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	42	42	42	42	42	42	42	42					336	42,00
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0	0					-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.409**	**1.390**	**1.701**	**1.650**	**1.720**	**1.597**	**1.558**	**1.739**					12764	1.595,50
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**	**78,57%**	**79,26%**	**76,05%**	**71,80%**	**80,14%**					600,05%	75,01%
Média Geral de Pacientes-Dia	**45,45**	**49,64**	**54,87**	**55,00**	**55,48**	**53,23**	**50,26**	**56,10**					420,04	52,50
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**	**2,24**	**2,21**	**2,09**	**2,04**	**2,31**					17,51	2,19
Taxa Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**	**9,88%**					96,99%	12,12%
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**					0,00%	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar	**2,63%**	**0,00%**	**1,75%**	**2,54%**	**1,26%**	**3,45%**	**3,49%**	**3,72%**					18,84%	2,36%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**4,06**	**4,32**	**5,16**	**4,67**	**4,03**	**4,67**	**4,29**	**4,87**					36,07	4,51
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**	**62,90**	**71,48**	**66,00**	**60,32**	**70,42**					503,29	62,91
Média Diária Refeições Servidas	**205,77**	**225,54**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**	**412,32**					2587,15	323,39
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**	**281,42**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	2232,61	186,05
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**					-	-

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

Belém, 06 de Setembro de 2017

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

AGOSTO/2017

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

RELATORIO DE ATIVIDADES MENSAL

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

Mês Referência Agosto 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

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

2– ATIVIDADES MENSAIS

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 DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**642**
1.1	Atendimentos em sala	**10**
1.2	Atendimentos por telefone	**62**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**78**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**492**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**459**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**459**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**0**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**838**
3.1	Internas	**239**
3.2	**Externas**	**599**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**01**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**02**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.942**

Fonte: HJB – agosto 2017

Em agosto realizamos dez (10) atendimentos voluntários em sala e apenas um (01) usuário quis registrar formalmente o seu relato. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

Mantivemos no mês de agosto o ritmo intenso na busca pela opinião e avaliação dos usuários nos diversos setores do HJB, com vistas a obtermos a mensuração da

satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 838 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

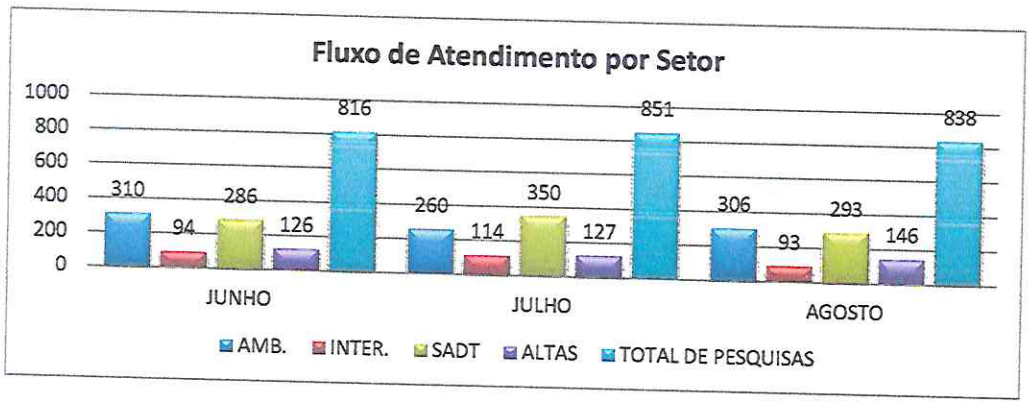
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	306
Internação	93
S.A.D.T	293
Alta Hospitalar	146
TOTAL	838

Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2017

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

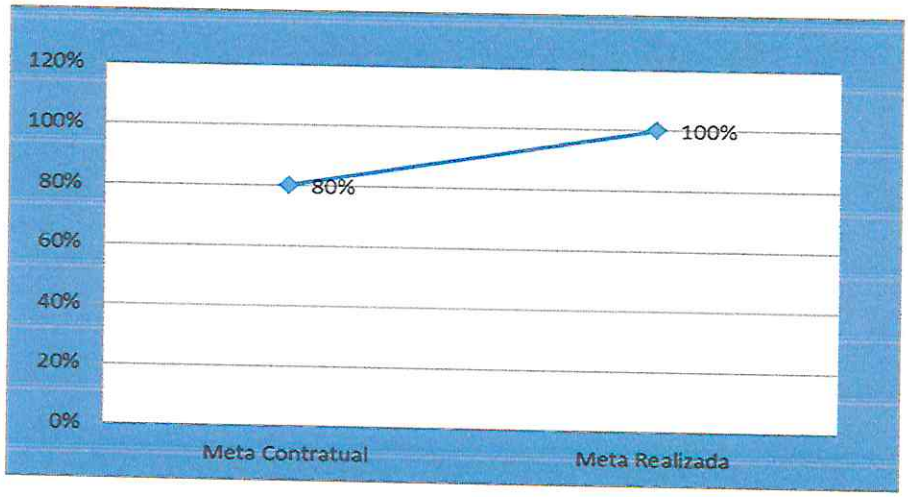
Através da aplicação da pesquisa de satisfação, podemos conhecer como o hospital é visto pelo nosso público; avaliar os resultados gerados por cada setor; descobrir como os serviços prestados por nossos profissionais são vistos e avaliados por nossos usuários; saber em quais pontos o hospital apresenta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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



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

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Enxoval hospitalar desgastado	04
Colchões finos	03
Televisor com defeito	02
Ausência de frigobar	02
Desagrado com a recepção	01
Cadeira de acompanhante desgastada	01
Desagrado com a alimentação	01
Tempo curto para recuperação pós anestésica (EDA)	01
Consulta distante para Nutrição	01
Longa espera para cirurgia eletiva	01

Desagrado limpeza dos banheiros (EDA)	01
TOTAL	**18**

Fonte: S.A.U. HJB – agosto 2017

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de agosto ficou 1,53% inferior ao resultado alcançado no mês passado. Apesar do contínuo empenho que dedicamos 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, não conseguimos atingir um valor final superior ao do mês de julho, devido aos dias que não houve expediente, por razão do feriado, todavia, conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**1.060**	**293**	**27,64 %**
Ambulatório	**2.030**	**306**	**15,07%**
Internação	**167**	**93**	**55,69%**
Alta Médica	**146**	**146**	**100%**
MÉDIA MÊS	**3.403**	**838**	**24,63%**

Fonte: HJB– Referência: agosto 2017

5- PROPOSTAS PARA O PROXIMO MES:

√ 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 da semana da humanização.

Quem? Supervisora e auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de setembro.

Como? Desenvolvendo dinâmica com os colaboradores, visando a integração, motivação e socialização entre os mesmos.

√ 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.

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 59 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, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 73 exames de E.C.G, 33 Ecocardiogramas, 177 Raio X (diversos), 117 USG, 500 Endoscopias, 117 Colonoscopias, 07 Retossigmóidoscopia, 22 PAAF's e 14 MAPA's.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de agosto, podemos citar apenas a negativa de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Sempre que nos deparamos com essas objeções, esclarecemos para esses usuários que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, por isso a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

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

Atenciosamente,

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

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

JUNHO/2017

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

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►308-B Jeoiada de Oliveira Andrade (em 10/08/2017), sem telefone.

Elogio: Se tivéssemos mais hospitais como esse, o povo seria mais abençoado. Bem atendidos em todos os momentos.

Nº 02 ►3____ Deigeane Maurício da Silva (em 10/08/2017), telefone 99237-6416.

Elogio: Os sonhos são como uma bússola indicando os caminhos que seguiremos e as metas que queremos alcançar. São eles que nos impulsionam, nos fortalecem e nos permitem crescer! Estão de parabéns Edelso, Martanieli Pereira, Simone, Sirlem, Ana Carvalho, Edinelson Barbosa, Gerson Monteiro, Dr.Vitor Ferreira, Dr. Leandro e Mabelle (FOLDER).

Nº 03 ►314-B Tatiane Jesus Brito da Cunha (em 16/08/2017), telefone 98464-7669.

Elogio: O atendimento é muito bom, os enfermeiros, médicos, profissionais e outros, são super educados atenciosos e bastante alegres e isso motiva muito, principalmente o paciente que as vezes está um pouco ansioso ou preocupado, então uma boa atitude os médicos, enfermeiros, profissionais e outros, que eles todos tenham para motivar o paciente e o ambiente do hospital é bastante higiênico. Obrigado a todos e a toda a equipe, que Deus possa sempre abençoar cada um de vocês, assim como ele abençoou eu e toda a minha família. Amém.

Nº 04 ►312-A Maria de Nazaré C. dos Santos (em 24/08/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho que reclamar, são ótimos, todos, como por exemplo, as técnicas de enfermagem, as meninas que trazem os lanches, enfim, todos são ótimos, não tenho o que reclamar, somente elogiar. Obrigado por tudo.

Nº 05 ►307-B César Augusto Reis Trindade (em 25/08/2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento é excelente, médicos e enfermeiros atenciosos. Acomodações dignas, bem como alimentação. O hospital Jean Bitar está de parabéns pelo atendimento humanitário para com todos.

Nº 06 ►313-A Eleunete Valente Silva (em 28/08/2017), telefone 99216-4350.

Elogio: Só tenho a agradecer por tudo que fizeram com minha mãe Eleutéria V. Monteiro. Foram todos maravilhosos com ela, ela nunca foi tão bem tratada como aqui, nesse hospital.

1.2 *Clinica médica*

Nº 07 ►4___ Josy Carmem R. Pereira (em 03/08/2017), telefone 98182-0620.

Elogio: O hospital Jean Bitar está de parabéns, super recomendo, os colaboradores demonstraram respeito e dedicação para com os pacientes. Sua estrutura foi bem elaborada. A alimentação é completa, bem nutritiva e acima de tudo, uma delícia (FOLDER).

Nº 08 ►4___ Luyana de Cássio C. Mescouto (em 03/08/2017), telefone 99309-4532.

Elogio: Gostaria de elogiar o hospital por todo cuidado e atenção oferecido a nós pacientes e não há nem um outro lugar que o atendimento seja melhor do que aqui foi prestado. Todo hospital está de parabéns, excelente trabalho aqui realizado (FOLDER).

Nº 09 ►5___ Lúcia (em 03/08/2017), telefone 99607-2466.

Elogio: Em primeiro lugar, eu agradeço a Deus que veio colocar em meu caminho esse hospital. Saí feliz por todos participantes desse grupo hospitalar, sejam os médicos ou enfermeiros, ou outras pessoas, obrigado meus queridos irmãos, eu vou feliz. Amém (FOLDER).

Nº 10 ►5___ Nasalina Silva (em 03/08/2017), telefone 98341-4642.

Elogio: O nosso tratamento neste hospital foi excelente por todos os profissionais, pois os mesmos estavam o tempo todo com o sorriso no rosto e a boa vontade de responder todas as nossas perguntas e dúvidas sobre a cirurgia (FOLDER).

Nº 11 ► UTI Leila Maria Santos Gomes (em 04/08/2017), telefone 98053-0372.

Elogio: Minha mãe está na UTI ela estava em coma e graças a Deus está melhor. Desde os médicos e enfermeiros, estão tratando dela muito bem, com uma atenção ótima, eu como filha só posso dizer parabéns para todos da portaria ao CTI (FOLDER).

Nº 12 ►4___ Ivaneide (em 04/08/2017), telefone 98905-4919.

Elogio: Gostei das meninas da limpeza, Ana e Mari, excelentes (FOLDER).

Nº 13 ►413 Leila Maria Santos Gomes (em 06/08/2017), telefone 98053-0372.

Elogio: Eu só quero dizer para todos os profissionais daqui, muito obrigado por tudo isso, minha mãe saiu hoje da UTI e está na enfermaria 413. Todos da UTI estão de parabéns, obrigado mesmo, se eu pudesse dar nota mil para o hospital inteiro, eu dava (FOLDER).

Nº 14 ►414-B Sandra Maria Carneiro (em 07/08/2017), telefone (94) 98104-7651.

Elogio: A questão do atendimento eu achei ótimo, eu nunca tinha entrado em um hospital público igual a esse e de poder ver o quanto o atendimento é excelente, todos os enfermeiros estão de nota 10, tanto quanto o pessoal da limpeza, quanto os médicos, eu na verdade não tenho nada a reclamar, em relação a dar minha opinião sobre um dos médicos, eu gostei muito do Doutor Salomão, achei ele muito atencioso, tem muita educação com o paciente, pelo pouco tempo que ele ficou aqui, eu percebi que ele é um excelente médico. A Alliane também é uma médica excelente, eu dou nota 10 pra ela, gostei muito dela, ela é sempre atenciosa, sempre se preocupando com o paciente, ela é uma excelente médica.

Nº 15 ►508 Ozilene Aires Maciel (em 08/08/2017), telefone 99376-6409.

Elogio: Para mim foi muito importante ser transferida para o hospital Jean Bitar, porque eu fui atendida logo e fui bem medicada e estou sendo bem tratada, só tenho a agradecer a Deus e à direção do hospital. Não temos reclamação.

Nº 16 ►512 Imo de Assunção Coelho (em 09/08/2017), telefone 98059-8612.

Elogio: Um hospital bom, nunca entrado em um hospital tão bom quanto este, fico muito grata pela atenção dada ao meu marido, muito obrigada.

Nº 17 ►409 Luanil Costa Tavares (em 10/08/2017), telefone 9993-3842.

Elogio: Só tenho a agradecer por todos os atendimentos ao meu filho e eu por estar bem acompanhada pelo médico e profissionais que estão presentes neste hospital.

Nº 18 ►405 Laercio Félix Melo (em 16/08/2017), telefone 99832-2195.

Elogio: Estou muito satisfeita quanto ao atendimento no Jean Bitar, meu pai está sendo muito bem assistido e dentro da medida do possível somos atendidos com os nossos pedidos. Parabéns à administração do Jean Bitar, os funcionários são atenciosos, muitas vezes dão força quando nos vêem tristes, mas sempre tem suas exceções, muitas vezes nos deparamos com técnicos com a cara amarrada, mas a gente tenta contornar com um belo sorriso e fica tudo bem. Sou muito observadora e tudo em relação ao meu pai eu anoto, até os banhos justamente para não termos problema.

Nº 19 ►511-B Raimunda da Costa Oliveira (em 18/08/2017), telefone 98233-1733.

Elogio: Eu como acompanhante não tenho nada a falar, todos me deram assistência, desde o faxineiro até os médicos, enfermeiros e principalmente, os técnicos. Que eles sempre deem o melhor, cada vez mais a todos que chegam nesta unidade.

Nº 20 ►411-A Rubens da Costa Rocha (em 21/08/2017), telefone 98198-4003.

Elogio: Excelente atendimento!

Nº 21 ►512-B Sem identificação (em 22/08/2017), sem telefone.

Elogio: Eu paciente do 512-B parabenizo todos do hospital, principalmente o meu médico Leandro Yocomota. Gosto demais dele e também a equipe da cozinha, por fazer uma panqueca deliciosa e um ótimo macarrão. Parabéns a vocês, comida de hospital não é legal, mas aqui é tudo de bom! (FOLDER)

Nº 22 ►412-A Sebastiana Dalva A. Silva (em 22/08/2017), telefone 98947-3312.

Elogio: Penso que no momento não cabem reclamações, apenas agradecer a Deus pela preocupação por parte de médicos e enfermeiros, não só deles, mas dos colaboradores em geral. Quisera termos mais profissionais e hospitais como este, não teríamos um serviço de saúde pública como é hoje no nosso país, tão sucateado e profissionais que só visam o bem

de si mesmos e dos seus. Parabenizo a todos pelo atendimento e estrutura que oferecem aos pacientes e acompanhantes.

Nº 23 ►509-A Jhéssica Figueirado Bandeira (em 22/08/2017), telefone 98496-6837.

Elogio: Já sendo um hospital de grande porte, já podemos saber que são ótimos profissionais, não vou identificar nenhum dos funcionários, porque são todos excelentes, são atenciosos e muito educados. Durante estar aqui, sempre fui bem tratada e a Jhéssica adorou muito ser transferida pra cá, está sendo excelente a evolução de seu tratamento, ela não conseguia falar, mas quando ela acordou no CTI, falei com ela, como está sendo tratada bem, adorei um enfermeiro chamado Bio, ele é tão profissional, que me dá banho e ainda faz umas tranças no meu cabelo e sem falar da atenção dos outros, estou confiante que logo sairemos daqui, mas vamos levar lembranças de todos, que juntos contribuíram com a recuperação de Jhéssica, fico muito grata pela atenção de todos.

Nº 24 ►406-B Marcelo Edilson O. Souza (em 25/08/2017), sem telefone.

Elogio: O paciente está sendo muito bem atendido, os médicos estão se dedicando com a situação do mesmo, estudando profundamente. O caso do Marcelo é muito delicado. Os profissionais dedicam-se em descobrir qual a doença do paciente, tentando através de exames específicos e esperando para fazer ressonância magnética, e assim, terão resultado, segundo o quadro clínico dele, acima citado. E, outros profissionais, está tudo bem.

Nº 25 ►508-A Manoel Gonçalves Gomes (em 29/08/2017), telefone 98313-6008.

Elogio: Está tudo ótimo, todos são bem educados, a limpeza está ótima, os médicos e outros estão bem dispostos em ajudar.

Nº 26 ►514 Ozilene Aires Maciel (em 31/08/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho nada a reclamar, pois só tenho a agradecer todos os que me atendiam, foi uma ótima atenção, espero que Deus mantenha eles sempre assim, atenciosos, dedicados com os pacientes. Sou acompanhante, mas não tenho nada a reclamar, o tempo que passei aqui foi ótimo, fui bem tratada, pois agradeço por tudo.

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 27 ▸ João Gomes Caseiro (em 01/08/2017), telefone 98857-1204.

Elogio: Vejam só este relato. As moças que atendem na sala (laboratório) foram muito gentis comigo, ótima funcionária tanto ela, como a enfermeira que coletou o meu sangue, não sei os nomes delas, mas elas são duas belas funcionárias. O rapaz que atende na recepção, também é bom. Mostrem para elas este elogio (FOLDER).

Nº 28 ▸ Ruciléia dos Reis Rocha (em 07/08/2017), telefone 99104-6593.

Elogio: É um hospital bem organizado, preparado para atender qualquer pessoa, tem pessoas profissionais, atendimento excelente. Parabéns, continuem assim. Nenhuma reclamação, não tenho nada a dizer de um lugar tão limpo.

Nº 29 ▸ Maria das Graças Cordeiro da Silva (em 07/08/2017), telefone 98867-7063.

Elogio: O atendimento é de primeira qualidade. O ambiente é acolhedor, os funcionários parecem estar de bem com a vida, não houve má vontade por parte de ninguém. Normalmente as pessoas são mal educadas, quando se trata de SUS o atendimento deixa a desejar, o que não é o caso desse hospital "Jean Bitar". Parabéns a todos que fazem parte dessa equipe!!! Que Deus os abençoe e que vocês só procurem melhorar. Amém!

Nº 30 ▸ Jéssica Bruno de Beltrão (em 08/08/2017), telefone 99971-4961.

Elogio: Sou usuária do plano particular e sempre que faço o exame, tenho que pegar autorização para fazer o exame de biópsia, enquanto que aqui o resultado da biópsia já sai junto com o resultado da endoscopia, sendo que o resultado da biópsia demora em torno de 5 ou + dias. Gostei muito do serviço do hospital, parabéns.

Nº 31 ▸ Hosana Mª S. das Mercês (em 08/08/2017), sem telefone.

Elogio: Achei um ótimo atendimento, não conhecia esse hospital, estive pela primeira vez aqui e gostei muito do atendimento.

Nº 32 ▸ Wilma Luzia Ramos (em 09/08/2017), telefone 98233-1449.

Elogio: A equipe do hospital está de parabéns em ter técnicos como a Rosa. Hoje vim realizar minha 3ª sessão de pulsoterapia e não poderia deixar de dar meus parabéns para os técnicos, em especial à Rosa, ela é de um carisma que ainda não vi igual em cuidar de nós como se fôssemos bebês. Se eu pudesse, daria para ela uma placa de "você é 10" (FOLDER).

Nº 33 ▸ Weverton Medeiros (em 10/08/2017), telefone 99107-0199.

Elogio: O hospital Jean Bitar está de parabéns (FOLDER).

Nº 34 ▸ João Batista Lemos de Aquino (em 11/08/2017), telefone 98101-0371.

Elogio: Pela 1ª vez que estive aqui no hospital, sinceramente gostei do atendimento em todos os aspectos, parabéns pelo bom trabalho da equipe do hospital.

Nº 35 ▸ Augusto Guerreiro Rodrigues (em 16/08/2017), telefone 98298-4968.

Elogio: É a primeira vez que estou aqui, mas estou muito satisfeito com o atendimento, pessoas educadas e esclarecidas, muito bom, eu acho que até é muito ótimo. Parabéns.

Nº 36 ▸ Valdeci de S. Rodrigues (em 17/08/2017), telefone 3228-4846.

Elogio: Tudo de bom. Ótimo.

Nº 37 ▸ Joanira do Socorro Nunes Trindade (em 17/08/2017), telefone 99136-4735.

Elogio: Eu acho esse hospital, o serviço de atendimento é sensacional, porque as pessoas que atendem são muito educadas para nos atender e os exames são de qualidade. Parabéns.

Nº 38 ▸ Iraci Pinheiro do Espírito Santo (em 18/08/2017), telefone 3274-6678.

Elogio: Eu, Iraci Pinheiro, já me consulto aqui no Jean Bitar e não tenho nada a reclamar, atendentes maravilhosos, a doutora que me tratou, Drª. Sheila Calixto, uma pessoa maravilhosa, atende bem as suas pacientes, é boa de coração, para ela minha nota é 1.000.

Nº 47 ▸ Diane Marcele Rodrigues Pinto (em 28/08/2017), telefone 98795-1644.

Elogio: Olha foi a primeira vez que vim com minha mãe, gostei, se todo hospital fosse assim...

Nº 48 ▸ Maria do Socorro Pereira Vieira (em 28/08/2017), telefone 98264-4094.

Elogio: O atendimento foi bom em todos os setores que passamos. Funcionários educados e tiraram todas as dúvidas. A funcionária Jéssica explicou e esclareceu tudo sobre o exame, de forma clara. O técnico de enfermagem, Eduardo, atendeu com muita simpatia, tirou as dúvidas e explicou as alterações possíveis. Ótimo atendimento.

Nº 49 ▸ Maria Anália da Luz Palheta (em 29/08/2017), sem telefone.

Elogio: Bom, pois é a primeira vez que venho neste hospital, no presente momento fomos bem tratados. Obrigada.

Nº 50 ▸ Izete Maia (em 29/08/2017), telefone 98077-5934.

Elogio: Ótimo atendimento. Sem palavras para descrever. Parabéns.

Nº 51 ▸ Ana Lourdes C. Souza (em 30/08/2017), sem telefone.

Elogio: Eu gostei do atendimento, quero que continue assim. Obrigada.

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 52 ▸ Alex Gomes Rodrigues (em 08/08/2017), sem telefone.

Elogio: Agradeço o tratamento da Drª. Aliane, do enf. Jean, dos técnicos Cleonice, Rondi, Mariza, cândida e as moças da limpeza Ana Francisca, Mari e Márcia. Meu muito obrigada à equipe da manhã, Castelo e Silvana (FOLDER).

Nº 53 ▸ Maria do Socorro M. Cunha (em 09/08/2017), telefone 98383-3216.

Elogio: Com o acompanhamento do meu pai, que está fazendo tratamento dermatológico, as consultas foram todas rápidas, ele veio encaminhado da UEPA, ele é do interior, com idade de 78 anos, em menos de 6 meses. Retirou um sinal que já estava em estado muito grave (FOLDER).

Nº 54 ▸ Rebeca (em 09/08/2017), telefone 3199-0183.

Elogio: Foi a facilidade do tratamento de marcação de consultas. Aqui eu fui bem sucedida com a especialidade que procurava e que era dermatologista, que não tive no hospital da Marinha (FOLDER).

Nº 55 ▸ Márcia Vasconcelos (em 09/08/2017), telefone 98122-4407.

Elogio: Só elogios, não tenho reclamações. A equipe de limpeza é memorável. Todas as equipes e o tratamento é 10 (FOLDER).

Nº 56 ▸ Vera Fabiane Monteiro de Souza (em 10/08/2017), sem telefone.

Elogio: Está tudo aprovado para mim, que o serviço continue sempre assim e o usuário precisa ser bem tratado. Todos estão de parabéns.

Nº 57 ▸ Ana Cristina Monteiro Cardoso (em 16/08/2017), telefone 98884-2927.

Elogio: Eu estou muito satisfeita, quando cheguei neste hospital, tinha depressão, diabete altíssima, muita tristeza, mas quando foi pela 1ª vez, encontrei educação, humanidade, carinho, respeito do faxineiro ao atendente. OBS: minha médica, doutora Camila Miranda, ela não é só uma médica, ela ama seu trabalho, nunca tinha recebido um abraço, um sorriso, encontrei nela uma verdadeira amiga, sabe quando você viveu só e encontra uma mãe, irmã, amiga? Nunca vi esta médica com raiva, muito atenciosa, os atendentes excelentes, principalmente os irmãos gêmeos, vocês da administração são todos humanos, não pensam em encher o bolso e sim trazer o bem estar aos humildes, necessitados. Que Deus permaneça habitando neste hospital, queria eu poder fazer uma grande homenagem.

No Barros Barreto só tem funcionário ignorante, mal amado, já no Jean Bitar você entra triste e sai alegre porque vocês se preocupam com as pessoas, tratam de igual para igual. Banheiros, água, atenção, todos os diretores olham com carinho para estes funcionários. Beijo e muita sorte para cada familiar de vocês. Direção obrigado por vocês olharem pela classe humilde, o faxineiro, administradores, médicos, passei por vários médicos em outros hospitais, mas foi no Jean Bitar que encontrei amor, carinho, compreensão. No setor administrativo, excelente. No laboratório, excelente. Doutora Camila Miranda, endocrinologista, não é só uma profissional, mas amiga, irmã, carinhosa, atenciosa. Nunca

tinha encontrado amor humano. Quando cheguei tinha depressão, diabete, mas este anjo me abraçou tão forte, me beijou, após isso aprendi a me controlar. Nunca cheguei e encontrei funcionário de cara amarrada, pelo contrário, que Deus abençoe cada familiar de vocês. Neste local eu encontro carinho, amor, sinto-me segura, principalmente as pessoas da recepção, faxineiro, podemos respirar sem medo, a higiene é 100, a água, o banheiro, salão limpo, excelente. Temos ar, limpeza, vimos em cada profissional, respeito, amor, solidariedade. Primeiro hospital que olha pelo povo carente. A doutora Camila Miranda, endocrinologista é muito humilde, ela ama seu trabalho, ama cada paciente. Que Deus conserve esta amiga, profissional. Direção valorize seus empregados, que Deus sempre ilumine cada um de Vocês. Deus abençoe cada pessoa.

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 58 ▸307-B César Augusto Reis Trindade (em 25/08/2017), Sem telefone.

Elogio: Totalmente digno, todos os funcionários estão de parabéns, o hospital está de parabéns.

Nº 59 ▸507 Sandra Maria Carneiro (em 25/08/2017), telefone (94) 98104-7651.

Elogio: Quero aqui colocar minhas palavras, elogiando a todos aqui do hospital, todos vocês são excelentes profissionais, eu gostei do atendimento, vocês estão de parabéns, todos estão de nota 10. Quero também poder elogiar a doutora Aliane e o doutor Igor, são excelentes profissionais, são seres humanos amáveis, sempre atenciosos e muito pacientes, gostei muito deles, continuem sempre assim, vou sentir saudades de vocês...

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

AGOSTO/2017

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

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº: 01/312

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 11/08/2017

NOME USUÁRIO: Eliane do Patrocínio - Memo. Nº 312/2017

TELEFONE: 98172-2641

RECLAMAÇÃO: Um pouquinho mais de atenção nas trocas dos lençóis das camas, pois eu precisei trocar os lençóis que sujaram de sangue e ninguém trocou (3º andar).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que as trocas dos lençóis são realizadas de acordo com as solicitações e que todos os dias são trocados de todos os acamados e os demais, de acordo com o manual do usuário. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária, na ocasião, conversamos com a mãe, dona Zenaide, para informar que a supervisora de higienização, limpeza e rouparia, em resposta a manifestação de sua filha, esclareceu que de acordo com o manual do usuário, as trocas de enxovais hospitalares para pacientes acamados e com curativos, ocorrem diariamente, e quanto aos demais, são trocados de dois em dois dias. Informamos também que caso aconteça algum imprevisto com os lençóis, as trocas são realizadas de acordo com as solicitações.

PLANO DE AÇÃO: Os itens pertencentes ao conforto e bem estar do usuário, estão passando por processo de compra para paulatinamente serem substituídos por outros novos ou reformados. O SAU está em constante monitoramento dessa demanda, uma vez que mensalmente, são realizadas as substituições.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/313

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 11/08/2017

NOME USUÁRIO: Cristiane dos S. da Silva - Memo. Nº 313/2017

TELEFONE: Sem telefone

TELEFONE: 98186-0255

RECLAMAÇÃO: É a primeira vez que frequento o hospital, o atendimento na recepção precisa melhorar, moças com caras amarradas, um segundo ponto é em relação às condições degradáveis de lençóis, colchão do leito e a cadeira de acompanhante, está tudo acabado, velho, precisa renovar esse material com urgência, pois o paciente sai todo travado com esse colchonete fino. Falta um frigobar no apartamento e também uma antena que preste, pois a TV funciona, mas a antena esta com defeito.

OBS: Uns lençóis de cama estão horríveis (trocar urgente), (3º andar).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Atendimento da recepção: iremos conversar com as colaboradoras, visando à melhoria do atendimento; Lençóis: quantidade de lençóis não atende a demanda atual, devido desgaste no processo de lavagem externo, mas já existe um processo de compra aguardando autorização; Sofá: 90% dos sofás já foram reformados, que está sendo realizada paulatinamente; Colchão do leito: existe processo de compra aguardando autorização; Frigobar: conserto está sendo realizado paulatinamente. Esperamos reverter sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 realizamos contato telefônico com a usuária, para comunicar a resposta de seu manifesto. Na ocasião informamos que a supervisora de atendimento, rouparia, higienização e limpeza, esclareceu quanto o atendimento da recepção irá conversar com os colaboradores, visando a excelência no atendimento. Acerca dos lençóis e colchões, já existe um processo de compra e estamos aguardando a autorização. A cadeira do acompanhante e sofás, já foram reformados em torno de 90% do total, quanto aos demais, estamos gradativamente realizando as reformas. Os frigobares, também já estão sendo consertados e repostos, conforme a necessidade de cada enfermaria. Contamos reverter a sua insatisfação, podendo assim proporcionar um melhor atendimento. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa, pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Os itens pertencentes ao conforto e bem estar do usuário, estão passando por processo de compra para paulatinamente serem substituídos por outros

novos ou reformados. O SAU está em constante monitoramento dessa demanda, uma vez que mensalmente, são realizadas as substituições.

RECLAMAÇÃO N°: 04/317

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/08/2017

NOME USUÁRIO: Maria José - Memo. Nº 317/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇÃO: Aqui no hospital está sendo bom, só que a televisão não funciona, o colchão aonde minha mãe está, não funciona e a colcha a cama desde quando ela entrou não foi trocada, 5 dias a mesma colcha (Leito:410).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Atendimento da recepção: iremos conversar com as colaboradoras, visando à melhoria do atendimento; Lençóis: quantidade de lençóis não atendem a demanda atual, devido desgaste no processo de lavagem externo, mas já existe um processo de compra aguardando autorização; Sofá: 90% dos sofás já foram reformados, que está sendo realizada paulatinamente; Colchão do leito: existe processo de compra aguardando autorização; Frigobar: conserto está sendo realizado paulatinamente. Esperamos reverter sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a nossa supervisora de higienização e limpeza, esclareceu que a troca do enxoval hospitalar é realizada de dois em dois dias, para os usuários em autocuidado é diariamente, para os usuários acamados e em troca de curativo, de acordo com o manual do usuário. Quanto às TV's estamos gradativamente realizando cotações de conserto e repondo novamente nas enfermarias. Os colchões, estamos aguardando o processo de autorização de compra.

PLANO DE AÇÃO: Os itens pertencentes ao conforto e bem estar do usuário, estão passando por processo de compra para paulatinamente serem substituídos por outros

novos ou reformados. O SAU está em constante monitoramento dessa demanda, uma vez que mensalmente, são realizadas as substituições.

RECLAMAÇÃO N°: 05/318

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/08/2017

NOME USUÁRIO: Maria Lídia - Memo. Nº 318/2017

TELEFONE: 99322-5194

RECLAMAÇÃO: A refeição têm momentos que ela aparenta ser resto e mal distribuída. Alguns recebem de formas diferentes (5º andar).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O Serviço de Nutrição e Dietética SND, informa que nosso cardápio é elaborado semanalmente, com opções diferentes todos os dias, para garantir a variedade das refeições de todos os pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Informo ainda que contamos com três equipes no SND, trabalhando 24 horas, para garantir sempre alimentos frescos e de qualidade, logo, a equipe da manhã é responsável pela preparação das refeições da manhã até o almoço, já a equipe da tarde elabora as refeições da tarde, até o jantar, e a equipe do noturno, é responsável pelas refeições do período da noite, ate a manhã seguinte.

Os pacientes recebem alimentação conforme sua necessidade dietética, respeitando sempre suas restrições e patologias, logo a alimentação, de fato, pode ser diferente entre os pacientes. E para os acompanhantes, o cardápio é semanal, com diferentes opções diariamente, logo, todos os acompanhantes recebem a mesma alimentação.

Quanto à distribuição, o almoço e jantar são servidos para os pacientes em marmitas descartáveis, com três divisórias e para os acompanhantes, em marmitas redondas. As demais refeições são servidas em embalagens plásticas, conforme o tipo de refeição. Lembrando que todas as refeições são distribuídas em recipientes tampados. E nossos colaboradores são orientados quanto à montagem adequada dos mesmos. De qualquer forma, será verificado se estão realizando a montagem da forma correta, seguindo o padrão que esperamos.

Lembrando que nossa missão é promover a assistência humanizada, com ética e qualidade para os usuários do Sistema Único de Saúde, é que prezamos por todos os processos necessários para alcançar esses resultados.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a RT do Serviço de Nutrição Dietética, esclareceu que o cardápio de pacientes, acompanhantes e colaboradores é feito semanalmente, com opções variadas para cada dia. Esclareceu também que os pacientes recebem alimentação de acordo com a sua necessidade nutricional, respeitando suas restrições e patologias, o que pode acarretar em refeições diferentes entre os pacientes. Quanto à alimentação dos acompanhantes, todos recebem o mesmo cardápio. As marmitas dos pacientes têm três divisórias e a dos acompanhantes, são servidas em marmitas redondas, ambas são descartáveis e devidamente tampadas, sendo orientado para todas as equipes o procedimento padrão. A RT irá verificar se está sendo feita a montagem de forma correta, conforme o padrão.

PLANO DE AÇÃO: Iremos sugerir à R.T do S.N.D que agende um treinamento junto ao NEP, voltado à padronização de montagem de marmitas para os usuários (pacientes e acompanhantes), no intuito de se evitar que tais diferenças ocorram novamente.

RECLAMAÇÃO N°: 06/331

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 22/08/2017

NOME USUÁRIO: Maria Nazarena Bentes - Memo. Nº 331/2017

TELEFONE: 98822-2011

RECLAMAÇÃO: Endoscopia, tempo de restabelecimento de 10 minutos é pouco.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Não é praxe este tempo de restabelecimento. Afirmo com todo certeza que é mais tempo. Todos os dias passo no setor pela manhã e tarde, e o tempo é bem mais (15 a 20 min), dependendo de cada caso.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião,

informaríamos que a coordenadora de SADT em resposta a sua manifestação, esclareceu que o tempo estabelecido para a recuperação do mesmo, é em médica de 15 a 20 minutos, dependendo de cada caso. A coordenadora ressaltou que todos os dias visita, no horário da manhã e tarde, supervisionando o setor.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o monitoramento do cumprimento do tempo de restabelecimento pós EDA e será sugerido também à coordenação do setor, que elabore folders que esclareçam os fluxos do setor, bem como as dúvidas mais comuns.

RECLAMAÇÃO N°: 07/334

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 24/08/2017

NOME USUÁRIO: Maikson de Brito Costa - Memo. Nº 334/2017

TELEFONE: 98311-6003

RECLAMAÇÃO: Fiz a bariátrica há dois anos e estou há mais de ano esperando na fila, para retirada da vesícula. Nesse tempo engordei seis quilos, gostaria de um acompanhamento com a nutricionista, porém não existe mais vaga para esse ano. A assistente social também nunca está disponível para melhores esclarecimentos sobre a minha situação aqui como paciente. Eu ainda não iniciei o processo da plástica, por conta da retirada dos cálculos na vesícula e nem sei ao certo se uma coisa interfere na outra. Portanto, eu gostaria de um retorno sobre a cirurgia da vesícula e uma consulta com a Nutrição para ainda esse ano.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.Diretoria Técnica - Encaminho documento para saber qual a data da AIH para colecistectomia do paciente e quantos pacientes estão na fila para este procedimento. Atentar para o prazo de resposta.

2.Coordenação do Bloco Cirúrgico e CME – Cirurgia programada para dia 04/09/2017, data da AIH: 23/07/2015, média de 208 pacientes aguardam para este procedimento.

3. R.T. do S.N.D - O paciente foi atendido pela nutricionista Samara Borges, na sexta-feira 01/09/2017, devidamente avaliado e orientado.

RETORNO AO USUARIO: Usuário recebeu ligação do SAU no dia 29/08/2017, tendo sido notificado a comparecer para a consulta solicitada no dia 01/09/2017, com a nutricionista Samara Borges. Ainda no dia 01/09/2017, o referido usuário também recebeu o retorno da sua outra manifestação, o qual foi orientado a respeito da sua internação que deverá ser realizada no domingo pela manhã, com vistas à cirurgia de colecistectomia.

PLANO DE AÇÃO: Devido a demanda ser superior à oferta de consultas e cirurgias, há esse entrave, ocasionando as longas filas de espera, contudo, o hospital se preocupa com essa realidade e assim que possível, promoverá um mutirão para agilizar alguns serviços/procedimentos.

RECLAMAÇÃO N°: 08/335

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 24/08/2017

NOME USUÁRIO: Selma Maria da Silva - Memo. Nº 335/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇÃO: O atendimento é bom, porém falta higiene nos banheiros. Falta a limpeza extrema.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão do S.H.L, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que os banheiros são lavados e abastecidos diariamente, em todos os turnos, apesar de não ter um colaborador fixo no setor de endoscopia (6º andar), nossa equipe se empenha em manter limpo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido, mas não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a supervisora de higienização e limpeza, em resposta a sua manifestação, esclareceu que diariamente nas trocas de turnos são abastecidos e lavados os banheiros. Pediríamos desculpas e informaríamos que as equipes estão sempre empenhadas em manter os ambientes sempre limpos.

PLANO DE AÇÃO: Constantemente a equipe do S.H.L está sendo submetida à treinamento e o SAU fará o acompanhamento junto ao NEP, da realização dos mesmos.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

AGOSTO/2017

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

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /315

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/08/2017

NOME USUÁRIO: Albertina Pereira Soares - Memo. Nº 315/201

TELEFONE: 98056-8843

SUGESTÃO: O hospital tem bom atendimento, mas é necessário mais comodidade para todos, como mais assentos e explicação dos procedimentos do exame. Como as prioridades, pacientes e acompanhante e os normais, pois há quem não entenda como é o sistema do hospital.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Concordo com a usuária. A diretoria já está ciente deste problema e se preocupou em solicitar assentos em quantidade suficiente para o 1° andar, onde será o funcionamento da endoscopia. Digo, já solicitei para diretoria os assentos (longarinas). E com relação ao funcionamento do setor, todos os dias pela manhã e tarde, a colaboradora Jéssica explica como funciona as prioridades e realização do exame.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunicá-la que a coordenadora do SADT em resposta a sua manifestação, informou que em breve o setor de endoscopia será no 1º andar, tendo um espaço maior, cabendo mais cadeiras para melhor comodidade dos usuários e acompanhantes. Quanto ao funcionamento do setor, a coordenadora esclareceu que a auxiliar administrativo, todos os dias realiza uma apresentação, explicando como é o fluxo no setor, esclarecendo dúvidas, caso houver. Finalizamos a conversa agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU está acompanhando essa demanda desde o primeiro semestre, uma vez que estamos aguardando a liberação do 1º andar que foi reformado para ser o novo espaço do setor de endoscopia, no momento estamos na fase de mobilar o espaço, que proporcionará um maior conforto aos nossos usuários. Quanto às orientações, constantemente os colaboradores do setor participam de treinamentos

voltados para o atendimento ao público e nesse mês de agosto, houve oferta de treinamento sobre a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, o qual contou com a participação da auxiliar administrativo do referido setor.

SUGESTÃO Nº: 02 /319

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/08/2017

TELEFONE: 3274-6886

SUGESTÃO: A enfermeira que estava de plantão à tarde (14/08), não sabe orientar do recebimento do resultado do histopatológico e retirada de pontos. Eu gostaria de mais informações como devo fazer ao retornar. (3º andar).

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A paciente já recebeu alta, porém liguei para a residência da paciente na data de hoje 23/08/2017 às 12h e falei com a filha da paciente (Lúcia), que informou que já foi agendada a retirada de pontos e oriento (reforço) para receber o resultado do histopatológico. OBS: repassarei para Enfª. Ineluce ver junto com a Enfª. Gabriela, o melhor fluxo deste resultado.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que a coordenadora do SADT, em resposta a sua manifestação, esclareceu que irá repassar à coordenadora das clínicas, o caso para que melhor orientem os nossos usuários, quanto aos resultados e retirada de pontos. Informou também que na ocasião, ligou para a mesma, no intuito de estar esclarecendo dúvidas, caso ainda houvesse. Usuária confirmou a ligação da coordenadora pedindo desculpas pelo ocorrido e esclarecendo dúvidas. Finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O fluxo foi revisto e o SAU fará o acompanhamento, bem como verificará junto ao NEP treinamento voltado à comunicação eficaz, visto que por vezes o problema ocorrido é resultante da falha ou falta de comunicação.

SUGESTAO Nº: 03 /321

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 17/08/2017

NOME USUÁRIO: Eliane Ribeiro - Memo. Nº 321/2017

TELEFONE: 99817-7604

SUGESTÃO: Coloque o exame da colonoscopia mais cedo, pois é muito ruim ficarmos esperando a manhã toda sem comer, sem beber, ainda perdendo líquido o dia todo, é desgastante para a gente. Coloque um horário melhor, por favor.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O exame de colonoscopia é indicado pela equipe médica para o horário da tarde, devido ao preparo que é feito. Compreendemos a situação do paciente e pensando nisto, não queremos que o exame seja repetido por preparo insatisfatório.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 31/08/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, porém não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a coordenadora de SADT esclareceu que o exame de colonoscopia é indicado para o horário da tarde, devido o preparo que é feito, e assim tenhamos um resultado com sucesso.

PLANO DE AÇÃO: Será sugerido à coordenação do setor, que elabore folders com instruções que esclareçam os fluxos do setor, bem como as dúvidas mais comuns.

SUGESTÃO Nº: 04 /330

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 22/08/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 330/2017

TELEFONE: Sem telefone

SUGESTÃO: Mais cadeiras para os acompanhantes e maior tempo para recomposição do paciente, um período de 30 minutos, se possível. Algumas pessoas sentem-se mais sonolentas que outras. Aumentando o número de cadeiras, logicamente os acompanhantes não ficariam em pé. Quanto ao tempo de recomposição do paciente,

evitaria transtornos para ele e para o ambiente em questão, por acidente decorrente de tonturas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Colocação perfeita da usuária, 07 poltronas de pós anestésico é pouca para a demanda de atendimento diário. Mas na certeza de melhora do atendimento neste sentido ao usuário, o setor mudará para o 1º andar.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião informaríamos que a nossa coordenadora de SADT esclareceu que para a melhoria do atendimento e satisfação dos nossos usuários, em breve o setor mudará para o 1º andar, cabendo mais cadeiras e consequentemente melhorará na recuperação do paciente após o exame.

PLANO DE AÇÃO: O SAU está acompanhando essa demanda desde o primeiro semestre, uma vez que estamos aguardando a liberação do 1º andar que foi reformado para ser o novo espaço do setor de endoscopia, no momento estamos na fase de mobilar o espaço, que proporcionará um maior conforto aos nossos usuários. Quanto às orientações, constantemente os colaboradores do setor participam de treinamentos voltados para o atendimento ao público e nesse mês de agosto, houve oferta de treinamento sobre a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, o qual contou com a participação da auxiliar administrativo do referido setor. Quanto ao cumprimento do tempo de restabelecimento pós EDA, iremos monitorar o cumprimento do tempo afirmado pela coordenadora e sugeriremos que elabore folders com instruções que esclareçam os fluxos do setor, bem como as dúvidas mais comuns.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

AGOSTO/2017

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

Data: 30/08/2017

	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?	2	3	41	100	145	291	2	293	245
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?			18	81	194	293		293	275
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	1	24	107	154	288	5	293	261
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	20	15	56	96	102	289	4	293	198
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	4	2	24	102	160	292	1	293	262
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?		1	20	98	165	284	9	293	263
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?		2	10	87	191	290	3	293	278
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	5	6	46	110	119	286	7	293	229
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	2	28	104	148	284	9	293	252
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	7	105	171	286	7	293	276
	TOTAIS	36	34	274	990	1549	2883	47	2930	2539
		1,25%	1,18%	9,50%	34,34%	53,73%	100%	1,60%		88,07%

Total respondido	2883
Total de 7/8 e 9/10	2539
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	88,07%

Foram realizadas 293 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 31/ago

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?		1	12	27	53	93		93	80
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			3	29	61	93		93	90
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			1	31	58	90	3	93	89
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos			2	26	65	93		93	91
	4.2 Pelos enfermeiros			3	26	64	93		93	90
	4.3 Pelos Outros Profissionais			3	27	62	92	1	93	89
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Pelos médicos	1		1	32	59	93		93	91
	5.2 Pelos enfermeiros			4	33	56	93		93	89
	5.3 Pelos Outros Profissionais			3	31	57	91	2	93	88
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?				20	65	85	8	93	85
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos			1	19	72	92	1	93	91
	7.2 Pelos enfermeiros			1	22	69	92	1	93	91
	7.3 Pelos Outros Profissionais				22	67	89	4	93	89
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1			26	65	92	1	93	91
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			3	19	67	89	4	93	86
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	2	3	6	28	52	91	2	93	80
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?			5	31	55	91	2	93	86
12	O silêncio no ambiente do hospital?			7	27	59	93		93	86
13	O horário em que são servidas as refeições?			5	28	60	93		93	88
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			2	34	57	93		93	91
15	O horário das visitas?			6	28	58	92	1	93	86
16	Quanto aos medicamentos?									
	16.1 Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	1	1	7	27	56	92	1	93	83
	16.2 Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?			5	28	60	93		93	88
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				25	57	82	11	93	82
18	Frequencia de visitas realizadas?									
	18.1 Pelos médicos	1	1	2	24	65	93		93	89
	18.2 Pelos enfermeiros			1	31	61	93		93	92
	18.3 Pelos Outros Profissionais			4	30	58	92	1	93	88
	18.4 Pelos S A U				35	58	93		93	93
	TOTAIS	6	6	87	766	1696	2561	43	2604	2462
		0,23%	0,23%	3,40%	29,91%	66,22%	100%	1,65%		96,13%

Total respondido	2561
Total de 7/8 e 9/10	2462
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,13%

Foram realizadas 93 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 31/ago

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		8	50	107	141	306		306	248
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			5	93	208	306		306	301
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			11	107	187	305	1	306	294
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
	4.1 Pelos médicos	1	2	45	142	116	306		306	258
	4.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3 Pelos funcionários da Administração		10	71	117	108	306		306	225
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos			4	73	229	306		306	302
	5.2 Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3 Para os funcionários da Administração			5	73	228	306		306	301
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?			5	72	229	306		306	301
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos			4	68	234	306		306	302
	7.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3 Pelos funcionários da Administração			4	68	234	306		306	302
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			4	68	234	306		306	302
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	3	69	233	306		306	302
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		2	17	80	207	306		306	287
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			5	95	206	306		306	301
	TOTAIS	1	23	233	1232	2794	4283	1	4284	4026
		0,02%	0,54%	5,44%	28,76%	65,23%	100%	0,02%		94,00%

Total respondido	4283
Total de 7/8 e 9/10	4026
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	94,00%

Foram realizadas 306 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 31/ago

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?			32	47	67	146		146	114
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			4	39	102	145	1	146	141
3	O silêncio no ambiente hospitalar			2	45	98	145	1	146	143
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?			2	45	99	146		146	144
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?			19	43	84	146		146	127
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	34	110	145	1	146	144
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				45	101	146		146	146
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?			1	40	105	146		146	145
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?			2	42	102	146		146	144
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			1	42	103	146		146	145
	TOTAIS	0	0	64	422	971	1457	3	1460	1393
		0,00%	0,00%	4,39%	28,96%	66,64%	100%	0,21%		95,61%

Total respondido	1457
Total de 7/8 e 9/10	1393
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	95,61%

Foram realizadas 146 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

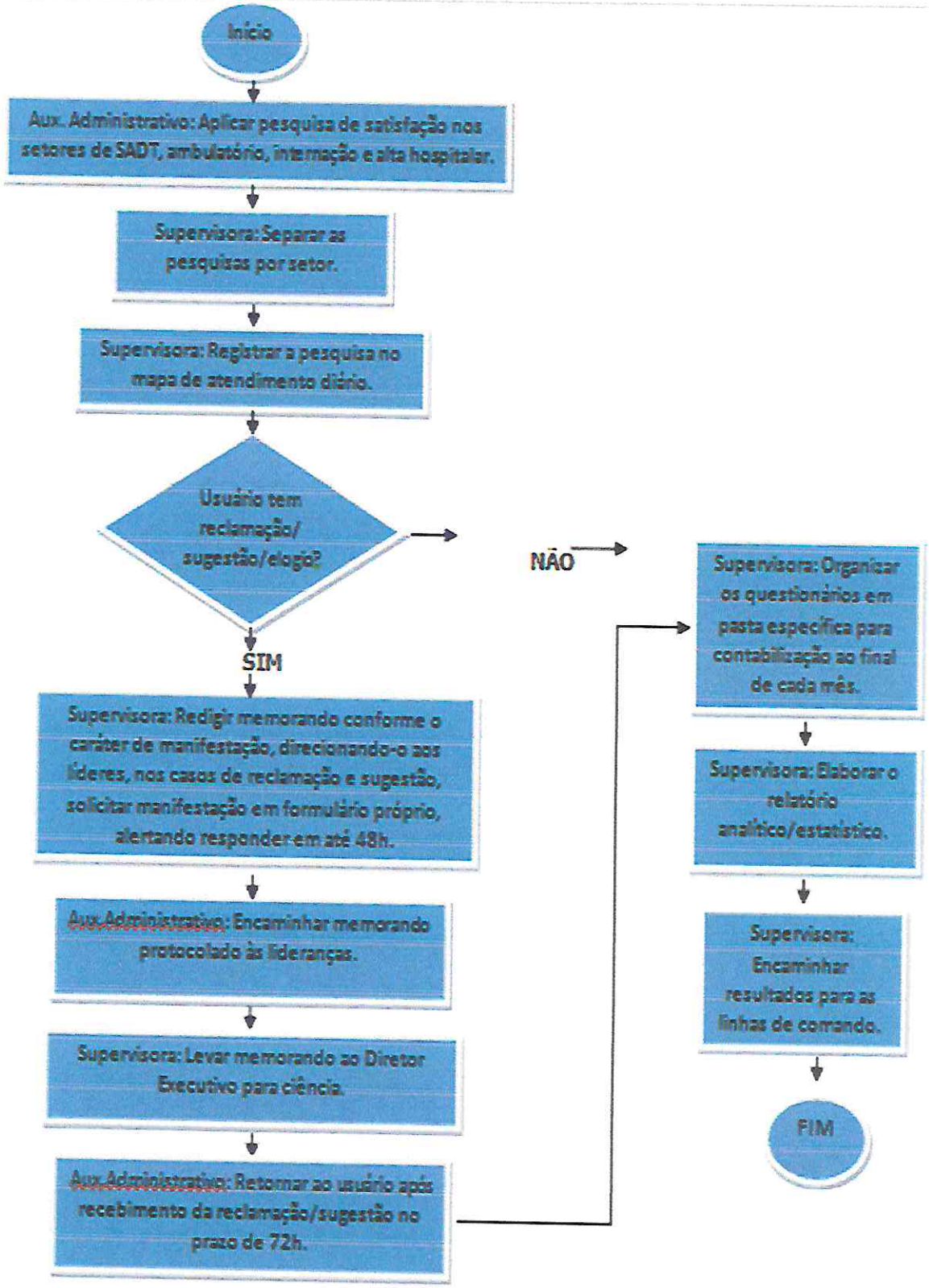
AGOSTO/2017

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

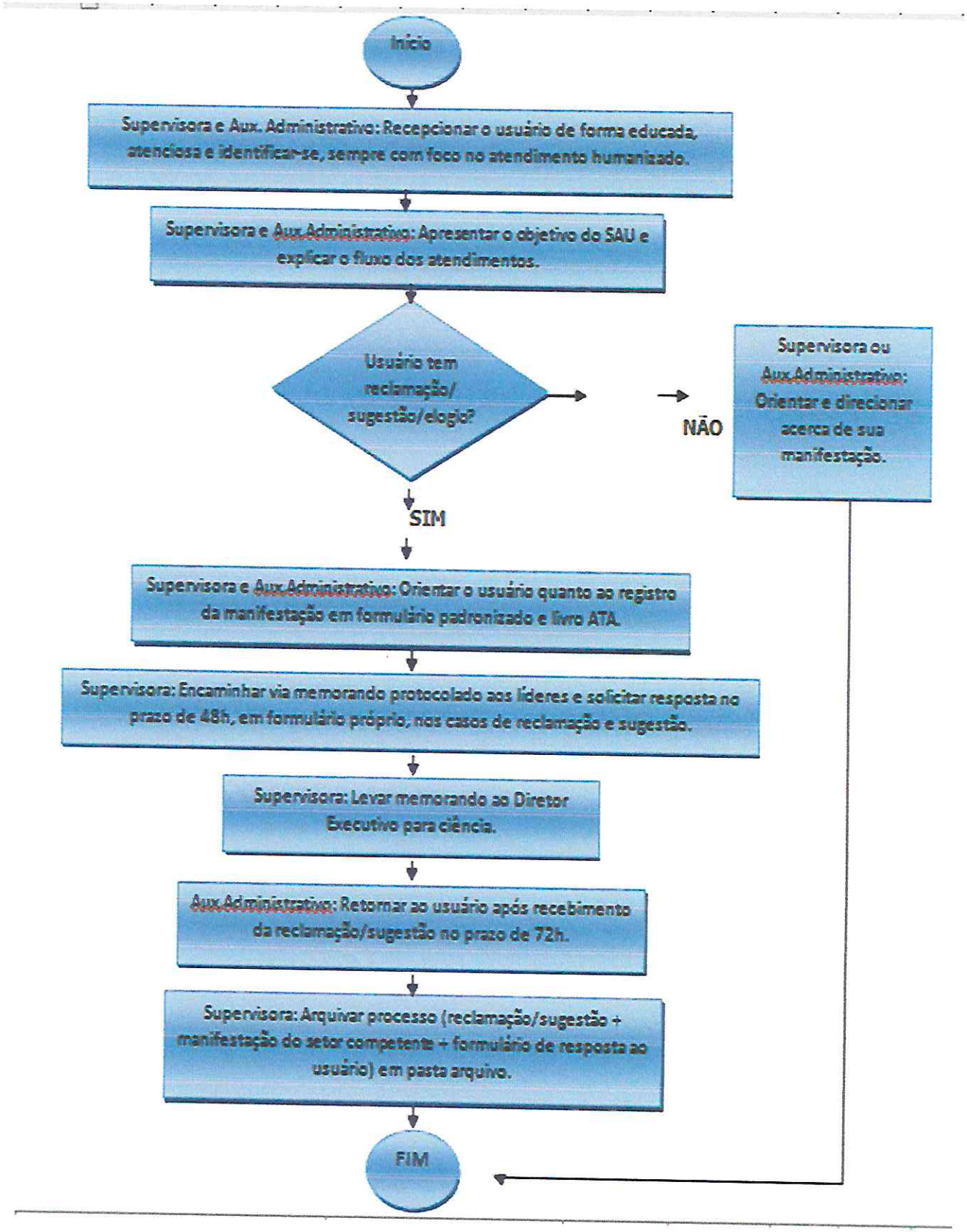
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - AGOSTO/2017

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	
Visitas aos Leitos Clínica Médica							16	14	26							28		32			5	35	3	30	6			8	39			242
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica							16	18	16	13	9					14	14	13			17	17	16	15	16			20	20	16		250
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.							1	7	4	2						3		1			1	6		2	1			3	3		4	38
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.							7	2	1	6			1			6	1	4			8	1	3	2	5			2	2	4		55
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	6	5	9	6	4	2	7	9	6	5	7	2		1	3	3	5	5	4	1		13	5	5	7	1	1	3	9	4	8	146
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT							9	19	11	16	38					25	27	21			24	25	19	5	15			17	14	8		293
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	2		7	7		1	2	5	5	4	4	1		1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	3	3			2		3	7	78
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO										11	30					35	48	23			30	14	52		9			29		24	1	306
Contato Telefônico	3	5	4				5	3	1	1	1					3		4			8			1	6					2	15	62
Antendimento em sala				2														1				2		1					1		3	10
Encaminhamentos Internos																																0
Orientações e Informações				2			33	29	37	11	35					42	29	47			19	37	15	39	12			24	32	14	2	459
Participação em Treinamentos																								1	1						1	3
TOTAL																																1942

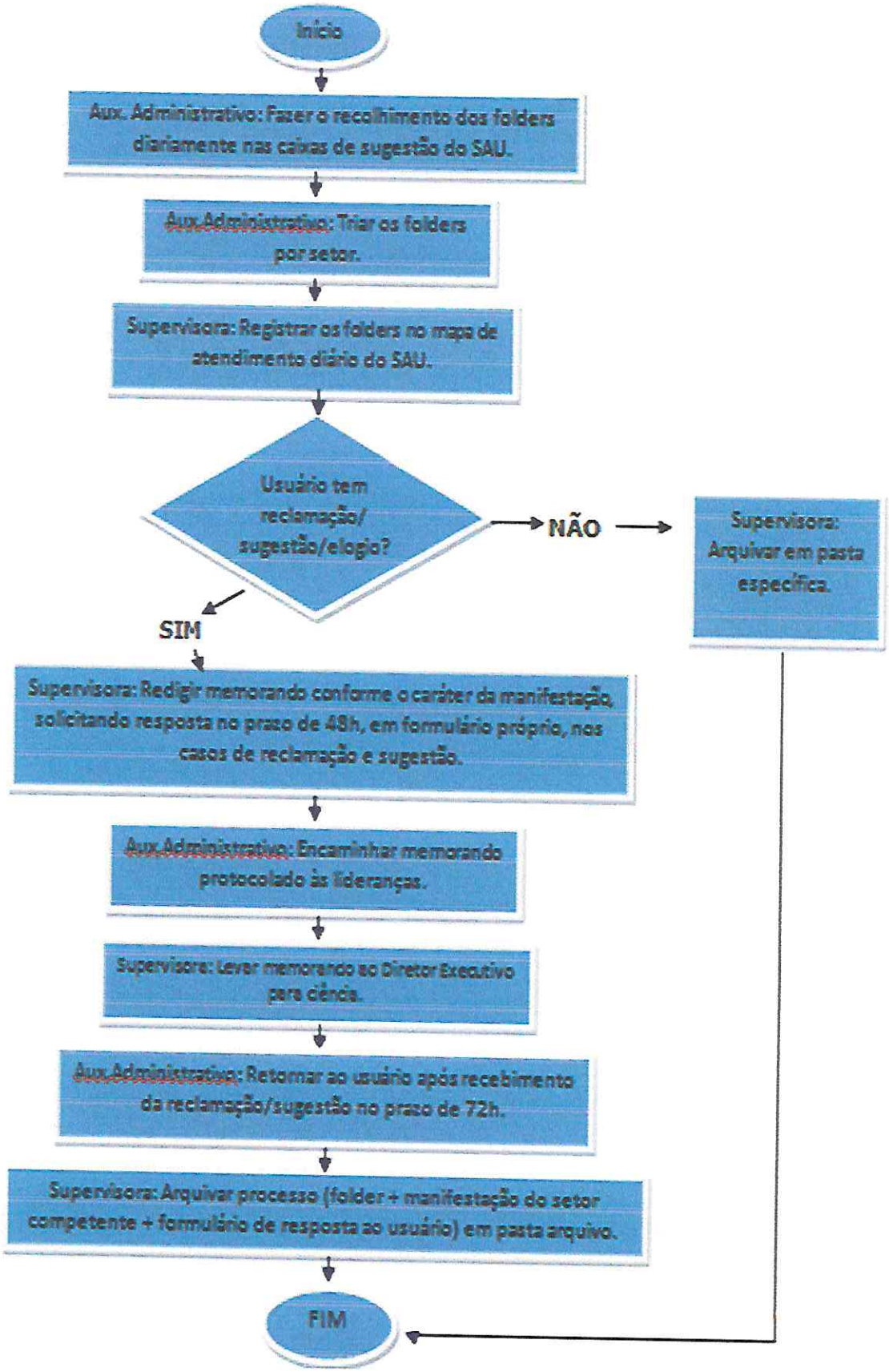
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA AGOSTO / 2017

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –



Belém/PA

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

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

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

AÇÕES DESENVOLVIDAS

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

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

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

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

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

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

Durante o mês de Agosto, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 31/08/2017.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

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

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

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Agosto

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. EXEC.	6	46	215:00:00
Dir. FINANC.	39	335	760:35:00
Ger. ENFER.	2	15	93:00:00
Dir. TÉCNICA	1	2	4:00:00
TOTAL	48	398	1.072:35:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Agosto foram realizados 48 de treinamentos, sendo 43 internos e 05 externos, com 398 participações, totalizando 1.072h35min de treinamentos, acumulando um total de 03h33min de treinamento por colaborador.

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

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

3.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

A nova meta de carga horária de treinamentos instituída pelo INDSH é de 04 horas/homens em treinamentos mês por colaborador. Tivemos um quantitativo de 03h33min de treinamento por colaborador.

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Dos 48 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Agosto, tivemos treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT 2017, os demais foram atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Agosto.

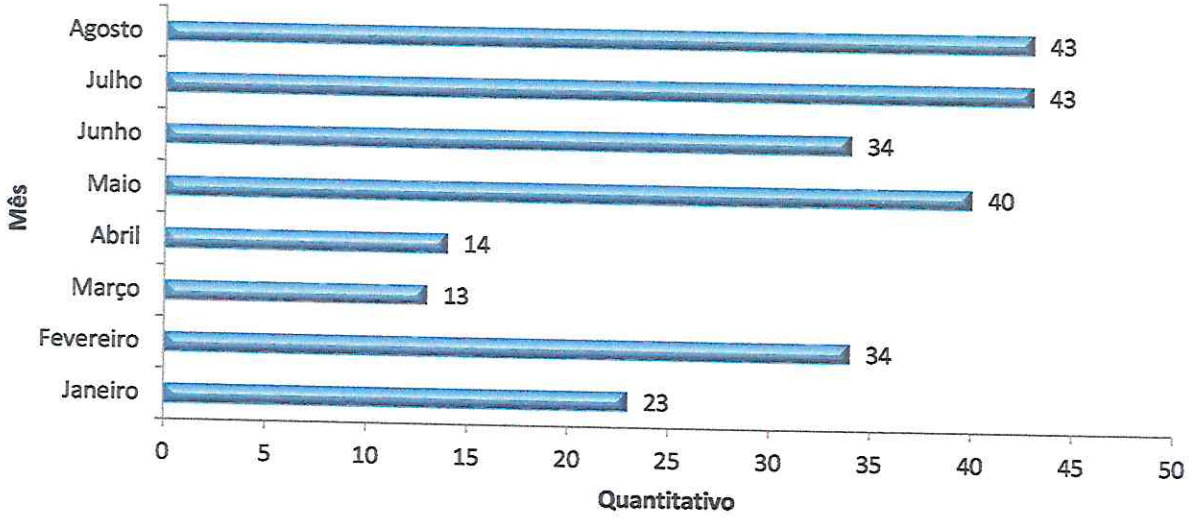
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	00:39:55
FEVEREIRO	1426:15:09	34	1	293	04:55:09
MARÇO	325:38:00	13	0	306	01:07:00
ABRIL	363:00:00	14	0	247	01:12:36
MAIO	706:05:30	40	4	465	02:20:17
JUNHO	1006:40:00	34	3	396	04:02:23
JULHO	822:00:00	43	1	324	03:14:00
AGOSTO	1072:35:00	43	5	398	03:33:06

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

Ao fazer a análise dos gráficos, foi observado que no mês de Agosto apesar de ter tido um aumento no quantitativo de treinamentos e de horas por treinamentos realizados individualmente, não conseguimos alcançar a meta estipulada pelo INDSH que é de 4 h/h mês.

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

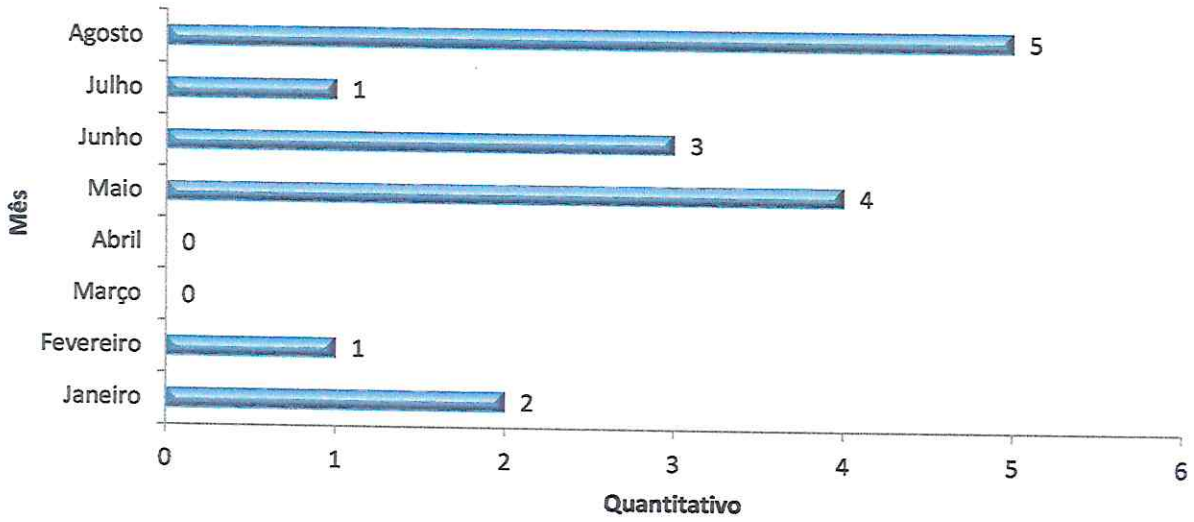
No mês de Agosto tivemos 05 treinamentos externos, sendo eles:

- Especialização em Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente;
- Técnicas Avançadas para Treinamento Empresarial;
- Oficina de Alinhamento das Ouvidorias do SUS em Ambiente Hospitalar;
- Curso Norma Regulamentadora NR-32, aspectos técnicos e legais;
- Responsabilidade Ética- Profissional e Penal dos Médicos Residentes e Responsabilidade solidária dos preceptores.

Os treinamentos externos contaram com a participação de 08 colaboradores e os mesmos foram realizados em Belém.

Apenas um dos treinamentos mencionados onerou as despesas do Hospital.

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos

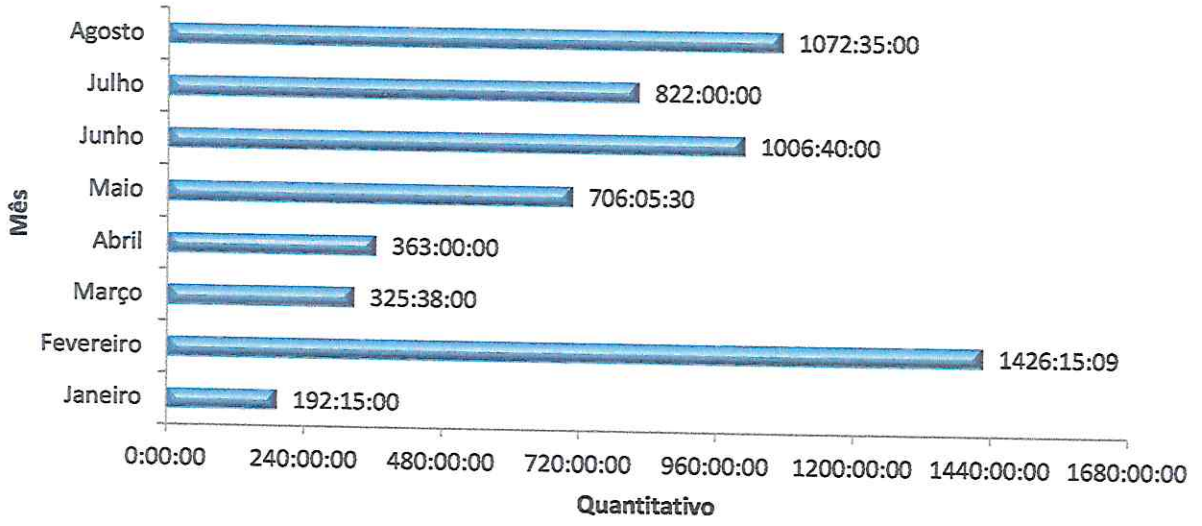


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Agosto alcançamos um quantitativo de 1072:35 de treinamentos realizados no HJB, um quantitativo superior ao mês de julho, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

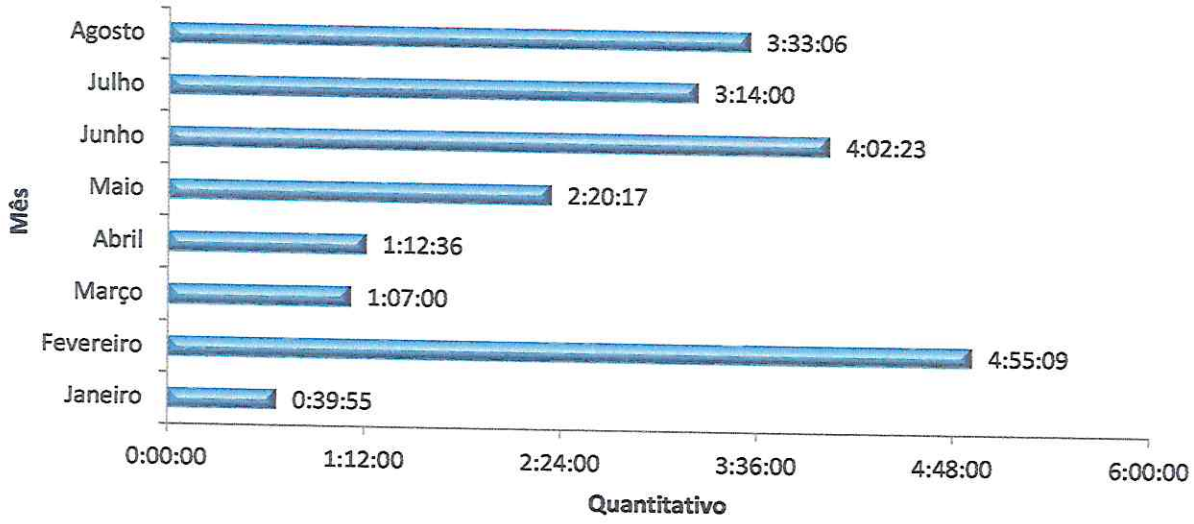
Apesar ter aumentado, em detrimento a julho, este mês ainda não alcançamos novamente a meta de horas estabelecida pelo INDSH que é de 4 horas/homens de treinamentos mês.

Tivemos vários treinamentos que envolveram diversos setores do HJB, tendo boa quantidade de participações, sendo que alguns dos treinamentos tiveram pequenas cargas horárias, e pouca adesão por parte dos colaboradores.

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Agosto alcançamos um total de 03h33min de treinamento por colaborador, fechamos o mês com um déficit de 26min54seg de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador do NEP é de 4 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

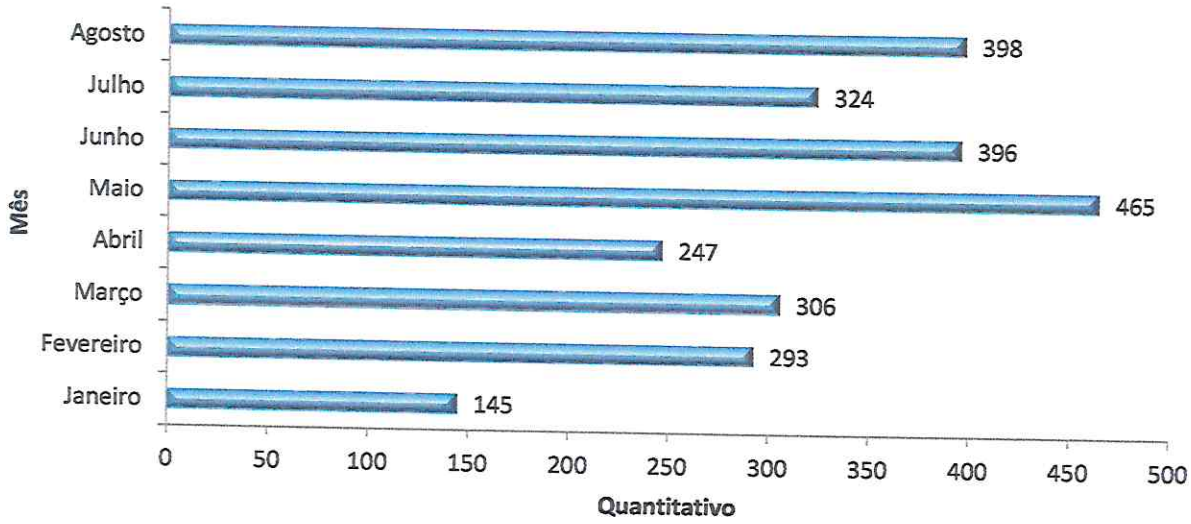
Reiteramos que tal resultado já está sendo revisto, por este setor e pela Direção, os quais estão estruturando um plano de ação efetivo, com o intuito de intensificar as ações de educação e as estratégias com foco para a excelência, segurança e humanização na prestação de serviços aos usuários, através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

O mês de Agosto foi fechado com 302 colaboradores ativos.

3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Agosto tivemos um total de 398 participações, e apesar de ter superado o quantitativo de participações em relação a julho, manteve-se uma razoável média em relação às horas/treinamento *in loco*, em relação ao quantitativo de treinamentos, mesmo não abrangendo todos os setores.

Gráfico 05:Total de Participantes



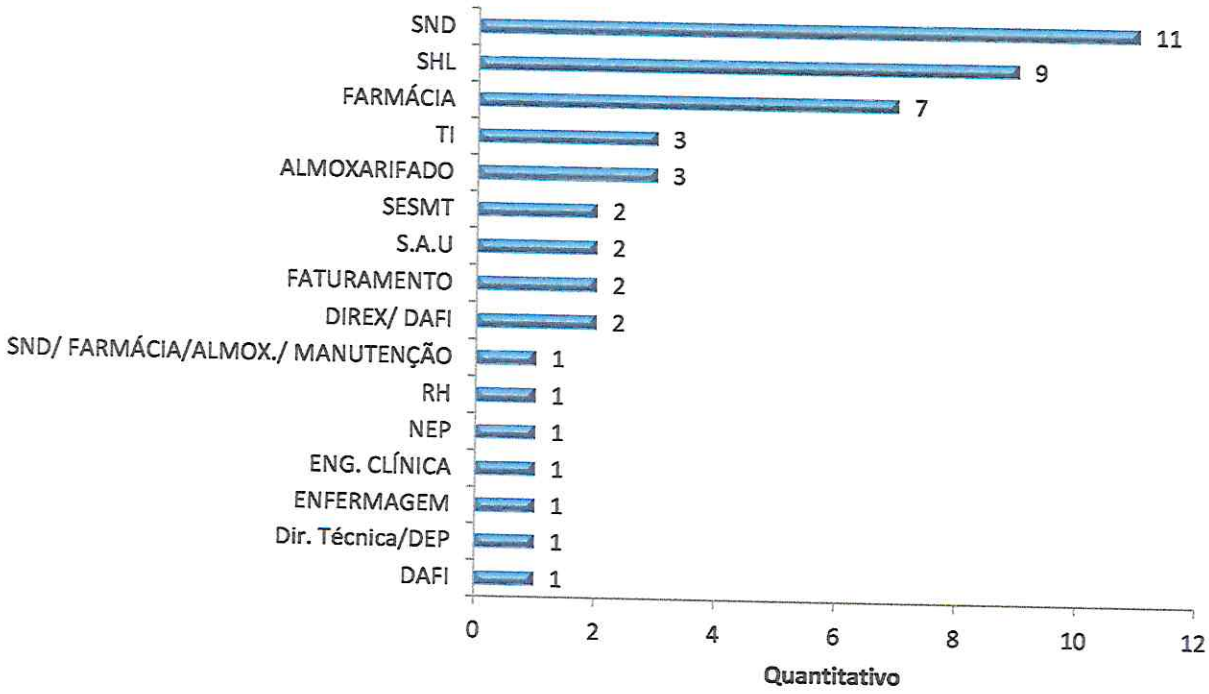
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

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

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

Gráfico 05: Representativo do quantitativo de Treinamentos por Setores



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

SETORES QUE NÃO REALIZARAM OS TREINAMENTOS – AGOSTO – PAT 2017

SETOR	TREINAMENTO	COLAB. PREVISTOS	COLAB. PARTICIPARAM	JUSTIFICARAM JUNTO AO NEP/HJB
SAU	Carta dos direitos dos usuários da saúde	100% da equipe de Portaria, Recepção, Ambulatório e SADT e Banca Telefônica - 22 colaboradores	12	Iniciaram o processo de treinamento, porém, durante o turno da manhã, ninguém (do público alvo) compareceu. E durante o turno da tarde, apenas 12 colaboradores compareceram, sendo 10 de outros setores. O treinamento será reagendado para o próximo mês, e ocorrerá *in loco*.
NEP	Ética profissional	100% colaboradores HJB	-	Em processo de reformulação de Equipe Multiprofissional de Alta Performance
	Comunicação			
APOIO	Técnicas de atendimento ao público	100% equipe de Supervisores	-	
ATENDIMENTO	Técnicas de abordagem para porteiros	100% equipe de Apoio	-	
SHL	Conhecimento da FISPQ dos produtos de limpeza	100% equipe do SHL	-	
MANUTENÇÃO	Movimento e operações de produtos perigosos	100% equipe de Manutenção	-	
SND	Integração (relacionamento interpessoal)	100% equipe do SND		
	Conceitos básicos sobre diabetes			
RH/DP	Informação legal sobre tipos de assédio no ambiente de trabalho	100% colaboradores HJB	-	
	Organização do ambiente e rotinas de trabalho – 5S			
FATURAMENTO	Preenchimento de guias	100% da equipe de Atendimento, Ambulatório e SADT - 12 colaboradores	4	Iniciaram o processo de treinamento, porém devido ao período de férias e dias alternados de escala (e/ou horários noturnos) dos mesmos, para este mês foram disponibilizados 6 colaboradores. O treinamento será reagendado para o próximo mês, e ocorrerá *in loco*.
SESMT	Ordem de serviço	Novos colaboradores	-	
	Brigada de emergência	100% colaboradores HJB		
ALMOXARIFADO	Comportamental	100% colaboradores do Amoxarifado	-	
FARMÁCIA	Gestão de tempo	100% equipe Farmácia	-	
ENFERMAGEM	Programa Nacional de Segurança do Paciente	100% equipe de Enfermagem	-	
	Comunicação em equipe			
SCIH	Prevenção de pneumonia hospitalar	100% equipe de Coordenação	-	
	Isolamento e precauções: apresentação para gestores			
PSICOSOCIAL	Interação e efetividade no tratamento ao paciente pela equipe multiprofissional	100% equipe de Enfermagem/SAU, Resid. Médico/Fisio	-	
ENGENHARIA CLÍNICA	Treinamento monitor multiparamétrico	100% equipe de Enfermagem Clínica Cirúrgica	-	Não adesão da equipe, mesmo comunicando aos responsáveis da equipe de Enfermagem, o período que estariam disponíveis para executar tal treinamento.

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

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

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

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

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

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

- Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do HJB – Análise de Óbitos, Controle de Infecção Hospitalar, Revisão de Prontuários e Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e OPMES e Comissão de Farmácia e Terapêutica - e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do HJB;

4. GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

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

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

No mês de Agosto foram realizados os seguintes eventos:

Data	EVENTOS:	Participações
Agosto/2017 –	Missa em Ação de Graças ao Dia dos Pais	-
Agosto/2017 –	Entrega de cartões e brindes em comemoração ao Dia dos Pais	-
Agosto/2017 –	Apresentação da trupe de palhaços nas clínicas integradas	-
Agosto/2017 –	Momento Arteterapêutico com pacientes	
Elogiados SAU/mês	–	-
25/08/2017 –	Aniversariante do Mês	15

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS

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



Treinamento: Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde /HJB.



Gestão de Risco e Segurança do Paciente: Envolvimento de alta direção para a segurança do paciente/INDSH.



Gestão de Risco e Segurança do Paciente: Envolvimento de alta direção para a segurança do paciente/INDSH.



Gestão de Risco e Segurança do Paciente: Envolvimento de alta direção para a segurança do paciente/INDSH.



Treinamento: Resultados Operacionais sobre Custos/Setor



Treinamento: Resultados Operacionais sobre Custos/Setor

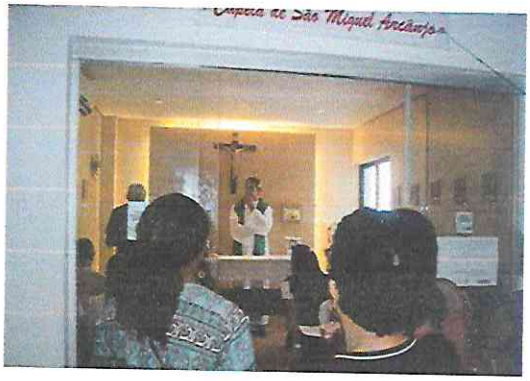


Treinamento: Resultados Operacionais sobre Custos/Setor

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



Missa em Ação de Graças ao Dia dos Pais/HJB



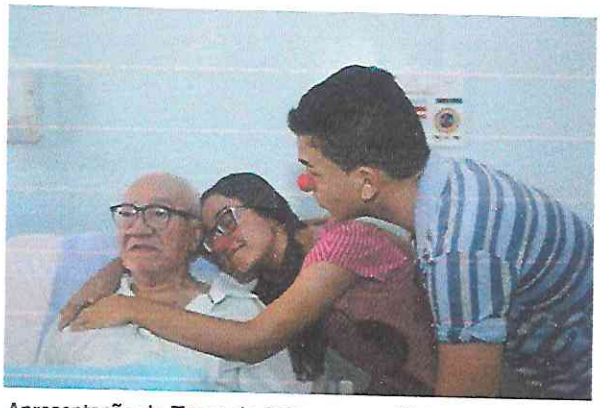
Missa em Ação de Graças ao Dia dos Pais/HJB



Entrega de cartões e brindes em comemoração ao Dia dos Pais/HJB.



Entrega de cartões e brindes em comemoração ao Dia dos Pais/HJB.



Apresentação da Trupe de Palhaços nas Clínicas Integradas.



Apresentação da Trupe de Palhaços nas Clínicas Integradas.

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Agosto de 2017

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva
2. Letícia Figueiredo

MEMBROS CONSULTORES

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

ÍNDICE

I- INTRODUÇÃO

II- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar

A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico

A. 3 Doenças de notificações compulsórias

A. 4 Acidente de trabalho com material biológico

A. 5 Educação Continuada

A. 6 Reuniões

III- ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

IV- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

V- CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXOS

- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

I – INTRODUÇÃO

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

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 31 de agosto de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada os achados de exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial

e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, curva febril do paciente, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos, mudança nas características dos ferimentos e presença de secreção ou expectoração nos pacientes. Todos os casos confirmados de infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Durante a busca ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica cirúrgica	452	353	78%
Clínica Médica	1007	725	72%
UTI	280	182	65%
TOTAL	1739	1260	72,45%

Fonte: SCIH/Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de agosto foram realizadas 151 cirurgias no total, com 29 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	29	19,20%	00%	151

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos.

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

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Acidente de trabalho/ colaborador	02
Total	02

Fonte: Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de agosto ocorreram dois acidentes de trabalho. Um com material biológico (UTI-Ad) e outro com equipamento (CME).

Foi feito aconselhamento pelo SESMT e mantida as campanhas de segurança no trabalho, buscando a atenção dos profissionais da assistência direta, prevenindo riscos, além de trabalho junto ao gestor para garantir, insumos com dispositivo de segurança.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de agosto foi realizado um monitoramento na clínica cirúrgica para refinamento no preparo dos pacientes e melhores condições de encaminhamento do prontuário como forma de prevenir não só a infecção, mas também mitigar a suspensão cirúrgica por ausência de dados.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de agosto de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 22/08/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de agosto de 2017, tivemos um total de 161 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 3,72% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 4 e gráfico 1, a taxa de infecção está dentro de um padrão esperado, para o público atendido, porém os cuidados permanecem, sempre orientando a equipe assistencial nas precauções utilizadas e mantivemos a vigilância das ações nos setores, através da busca ativa, conseguindo assim perceber que o quadro de gravidade, dos pacientes que internaram nas clínicas, continua com aumento na importância da gravidade. Elevando o tempo de permanência deste paciente no hospital e ocasionando infecções hospitalares, mesmo com microbiota com baixo perfil de sensibilidade aos antibióticos.

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

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T-LETALIDADE
Agosto	161	06	06	00	3,72%	3,72%	00

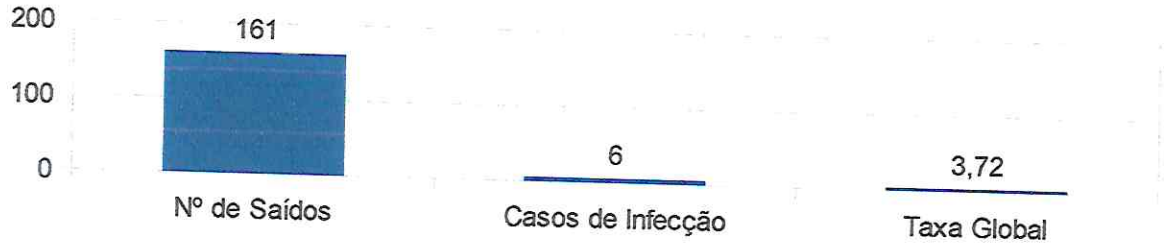
Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

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

T-Letalidade – Taxa de letalidade

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

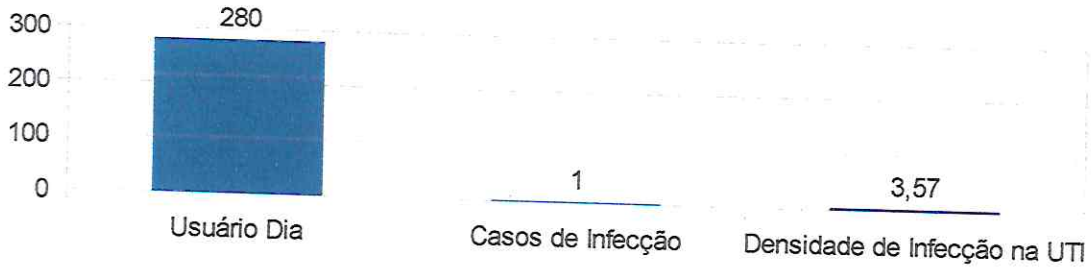
Gráfico 01: Taxa global de IH, e paciente com IH do mês de agosto de 2017.



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

O gráfico 02 demonstra a densidade de infecção hospitalar na UTI, que é atribuída de acordo com o número de pacientes dia e o número de episódios de ITU nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 3,57 . Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade.

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

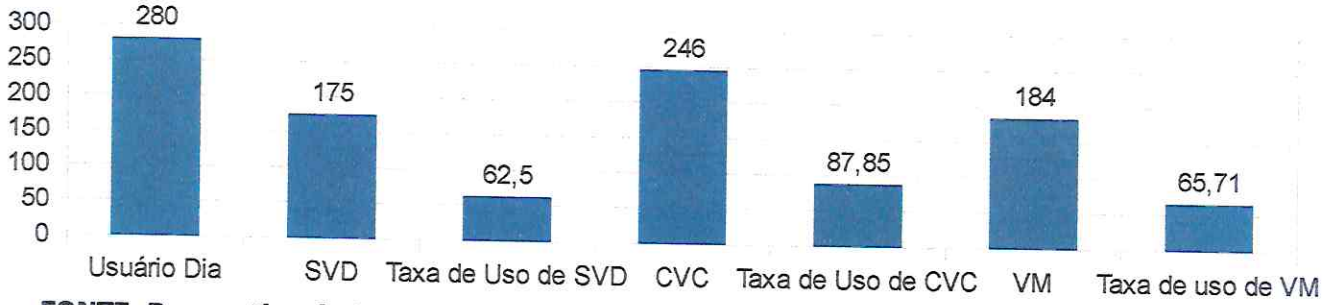


FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

No mês de agosto houveram 06 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foi 01 caso (gráfico 2) classificado como infecção do trato urinário. Nas clínicas de internação 04 casos de ITU e 01 caso de IPCS. Já intensificamos as

orientações com relação às técnicas de assepsia e coleta de amostra. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso de dispositivos invasivos contribui para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

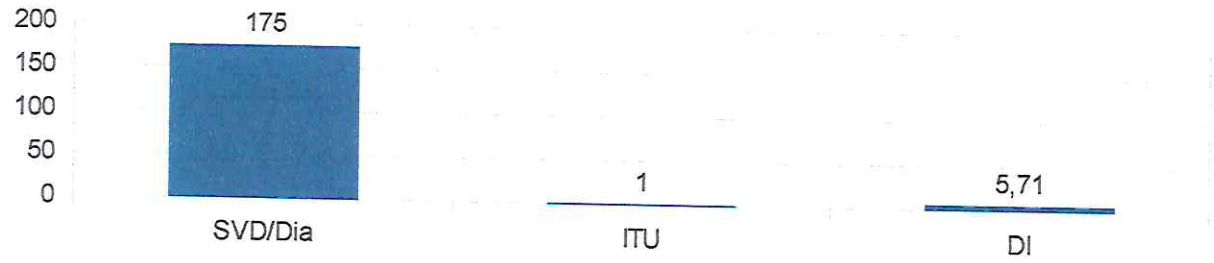
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



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

No mês de agosto tivemos um total de seis infecções no hospital, destas apenas uma foi identificada na Unidade de Terapia Intensiva e está relacionada à utilização de dispositivo invasivo, conforme podemos observar no gráfico 03, acima, que mostra o tempo de permanência dos dispositivos invasivos em paciente internados na Unidade, já o gráfico 04, abaixo, mostra a Densidade de Infecção do trato urinário.

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

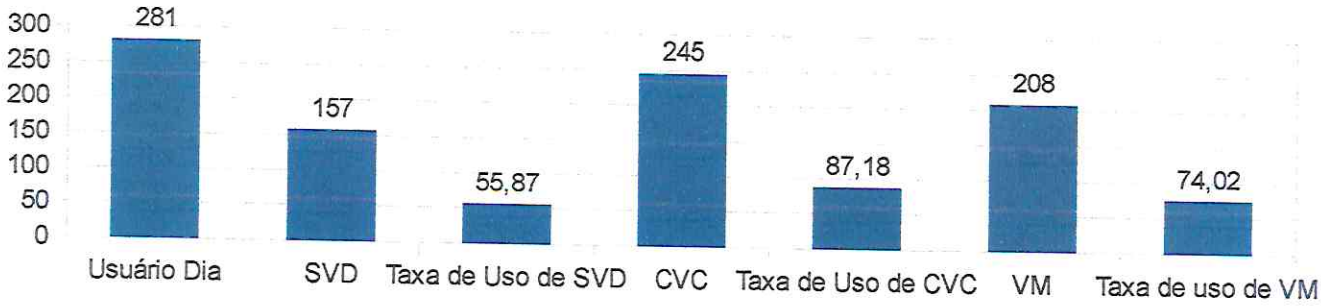


FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do HJB

orientações com relação às técnicas de assepsia e coleta de amostra. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso de dispositivos invasivos,

contribuem para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

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

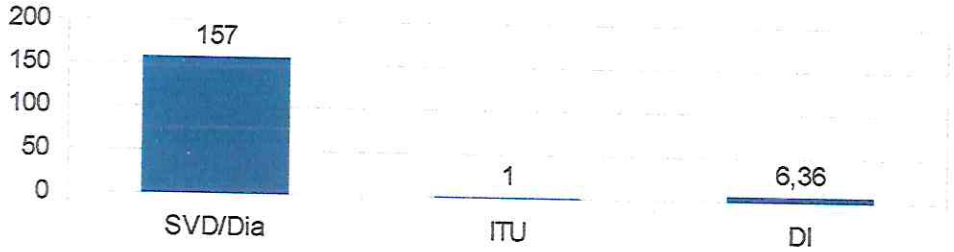


FONTE: Busca ativa do SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

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

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

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



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

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

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

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

Sítio de cultura	Microrganismo	Quantidade
Hemocultura	*Staphylococcus aureus*	01
Urocultura	*Candida albicans*	02
	Klebsiela oxytoca	02
	Enterobacter aerogenes	01
Total		06

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

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

Várias ações têm sido realizadas no intuito de coibir a disseminação e propagação de tais bactérias no ambiente hospitalar. Há propostas para os próximos meses para continuar e melhorar a prevenção de infecções por germes multirresistentes. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras

instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

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

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Campanha de Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação

- mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.
- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 06 de setembro de 2017.

Solange Carneiro Antonelli
Técnico de Enfermagem Hospital Jean Bitar
COREN/PA: 80344

RENATA KAROLINE LIMA DA SILVA
Presidente da CCIH/CHJB

ANEXO

Ata do Mês de agosto 2017

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

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH -**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: 22/08/2017 – 10:30hrs	

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

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

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

Relato da Reunião	**Pauta: Alterações data e hora das reuniões** **– Discussão:** Foi informado que as reuniões da CCIH serão sempre pela parte da manhã, as 10h, sempre na penúltima quarta-feira do mês.
	Pauta: inclusão de membro na comissão **– Discussão:** A partir desta data, a Diretora Técnica, Dra. Dense Bitar, fará parte da CCIH.
	Pauta: mudança do Perfil Epidemiológico **– Discussão:** Foi informada a alteração do perfil epidemiológico do HJB. Temos atualmente muitos pacientes idosos internados com longas permanências, e pacientes de maior manipulação nas clínicas.
	Pauta: Padronização do uso de Swabs **– Discussão:** Foi padronizada a utilização de 1 unidade do swab nasal para pesquisa de Stafilococcus aureus, e 2 unidades de swab retais para Enterococcus e demais microorganismos. E para os pacientes admitidos, deverá ser colhido o swab até 72h após sua internação, caso contrário, após isso não terá como identificar uma possível internação já com a contaminação.
	Pauta: Acianobacter **– Discussão:** Informado o reaparecimento da Acianobacter, e em maior frequência nas clínicas comparada a UTI.
	Pauta: Laboratório próprio **– Discussão:** A partir do dia 01/09/2017, o laboratório terá seu sistema de gestão próprio do hospital. Agilizando laudos e resultado, e otimizando os diagnósticos e intervenções.
	Pauta: Liberação de antibióticos **– Discussão:** A partir do dia 01/09/2017, os antobióticos de amplo aspecto, passarão a serem liberados apenas por senhas individuais para cada paciente. Sistema funcionará 24h, diretamente interligado a farmácia. Sendo a responsável pela liberação das senhas a Dra Letícia.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

1. Renata Karoline Lima da Silva
2. Orlando Paixão Cunha
3. RODRIGO FRÖHLICH
4. Roberto Pereira
5. Monique Silveira
6. Igor Sodré
7. Laurene Barreirinhas
8. Patrícia A. Faria
9. Enfermeira Carneiro Antonelli
Coordenadora de Enfermagem Hospital Jean Bitar
COREN/PA: 863[illegible]

SUS

INDSH

HOSPITAL JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: Auditório 8º/HJB	
Data – Horário:	28/08/2017 - 15h20min as 17h15
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria (x) Outro:

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 28 prontuários referente aos meses de julho e agosto através de aplicação de *check list* objetivando totalizar as análises pendentes de óbitos	Leila Rezegue Rosângela Leão Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias Marta Pamplona	28/08/2017	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 28 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona, Anne Kelly Alves Gonçalves e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 28 prontuários de óbitos ocorridos de julho a agosto de 2017 que foram considerados pendentes para a totalização das análises.

Os 28 óbitos considerados não evitáveis foram consequências de causas diversas tais como: insuficiência respiratória aguda, choque séptico, pneumonia, falência de múltiplos órgãos e sistemas, cirrose hepática, insuficiência renal aguda, sepse, doença pulmonar obstrutiva crônica/DPOC, neoplasia gástrica, anemia aplásica, choque hipovolêmico, hemorragia digestiva, septicemia, choque circulatório, AVC, embolia pulmonar, septicemia por cândida, etc.

A dra. Leila Rezegue analisou um óbito cirúrgico o qual foi avaliado como inevitável em virtude do sítio em que o tumor gástrico se encontrava (justa ao diafragma). A comissão espera não haver nenhum GAP de Prontuário para análise. Para tanto solicitaremos a DEP que nos ponha a par de até quando esta Comissão realizou o duplo check de nomes dos prontuários de óbitos.

Observou-se que em alguns prontuários não houve o preenchimento correto do resumo do óbito e nem a evolução, acarretando uma superficial análise.

HOSPITAL JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

O Quê	Quem	Quando

PRÓXIMA REUNIÃO: 25/09/2017	HORA:	LOCAL:

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

1. Leila Rezegue CRM: 3248
2. Dra. Rosangela Leão MÉDICA - UTI CRM 4788
3. Carla C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2488
4. Anne Kelly Alves Gonçalves CRP 10/
5. Daiane M. Dias Geriatra CRM-PA 8291 RQE: 3461
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

HOSPITAL JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Local: 8° andar/HJB	
Data: 28/08/2017 **Horário:** 15h25 as 17h10	
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
- Reunião sobre os prontuários	Solange Antonelli Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda	28/08/2017	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

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

- Discussão:

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

Na reunião corrente foram analisados 20 prontuários, referentes ao mês de agosto, os quais foram registrados e contemplados no *check list* com os itens de avaliação obrigatórios, referentes aos serviços de Clínica Médica e Cirurgia Geral do HJB.

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

A enf. Solange Antonelli, como integrante da Comissão em tela, avaliou a falta de carimbo e assinaturas dos enfermeiros e técnicos de enfermagem, imediatamente os notificou (em tempo real via aparelho telefônico WhatsApp) alertando que, apesar de ter sido repassado aos mesmos, por suas equipes (várias vezes), continuam não atentando para estas não conformidades, sem a preocupação de corrigir tais problemas.

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

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

- **Definições:**

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

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

O Quê	Quem	Quando
PRÓXIMA REUNIÃO: ____/____/____	**HORA:**	**LOCAL:**

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

Enfª Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

Solange Carneiro Antonelli
Gerente de Enfermagem Hospital Jean Bitar
COREN/PA: 80344

Rodolfo Santiago
Faturamento
C. H. JEAN BITAR

1. _____ **8.** _____

2. _____ **9.** _____

3. _____ **10.** _____

4. _____ **11.** _____

5. _____ **12.** _____

6. _____ **13.** _____

7. _____ **14.** _____

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares** **Tema: Reunião mensal**
Local:	**Sala da Diretoria Financeira.**
Data – Horário:	**04/09/2017 17:00 h**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidencia
				Sala do DEP

Relato da Reunião

Pauta:

Discussão:

- Reunião de agosto foi realizada no dia 04/09/17, com início as 11;30 e término as 12;30.

Participantes: Sra Rosinete Pinheiro , Rodrigo Frochlich, Ineluce Ribeiro , Natalia Farias, Médica Denise Bitar e Médica Letícia menbro da SCIH como convidada.

Discussão:

. Iniciamos com explanação da Sra Letícia, que esclareceu o processo de liberação e controle do uso de antibióticos, iniciado na última sexta feira dia 01/09/17, já avaliado com resultado satisfatório, pois o médico assistente, faz contato telefônico com a médica Letícia para receber uma senha para liberação do uso do antibiótico e com isso há uma discussão prévia do caso clínico do paciente.

Foi formado um grupo de whats wapp,com participação da Letícia e os farmacêuticos com objetivo de pronta liberação.

Foi sugerido pelo Rodrigo a criação deste contato via sistema com a TI.

Foi solicitado pelo Rodrigo o controle de 6 meses para posterior avaliação dos resultados.

Foi ressaltado a grande parceria com o laboratório, que liberou a parcial dos resultados das culturas em 24 h.

Relato da Reunião

Pauta:

Medicamentos fora do padrão.

– Discussão:

. Os medicamentos solicitados para os pacientes que não contam no padrão, ficou definido o encaminhamento da solicitação para a diretora técnica para discussão do caso com o médico solicitante e posterior liberação para compra e caso haja necessidade , entrada no padrão.

Pauta:

Resultado de exames via sistema.

. Dra Denise perguntou sobre a liberação dos resultados dos exames via sistema, o qual foi respondido pelo Rodrigo que está em andamento com possível liberação em 15 dias.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Pauta:

Padronização de descartáveis .

. Foi retirado o uso dos copos de 20ml di padrão do SND, dicando disponível no almoxarifado somente para alguns centro de custo como da clínica Cirúrgica que utiliza no pós operatório de cirurgia Bariátrica.

. Em andamento cotação de copos tipo isopor e outros mais resistentes.

. Tb em andamento com a Natália e Denise a instituição do Diário Alimentar.

. Foi informado que acada 15 dias é realizada reunião do grupo de nutrição Enteral e Parenteral, onde foi identificada a necessidade do aumento do número de BI, para não ser utilizado sistema aberto.

. Foi levantado a importância de padronização do material de banho no leito que atualmente é utilizado algodão em grande quantidade, foi sugerido uso de toalhas e ou luvas.

. Tb informado a necessidade de padronização dos materiais de curativos,.

. Próxima reunião dia 29/09/17 as 11h.

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

O Quê	Quem	Quand
Padronização de descartáveis do SND	natalia	setembro/ 2017
Avaliação de Nutrição Enteral e Parenteral	Natália/Denise	setembro/ 2017
Materiais de alto custo, curva Z	Rosinete Pinheiro	Maio/ 2017
Padronização de materiais de curativos	Ineluce	setembro/2017
Padranização de material de banho no Leito.		

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

1. RODRIGO FROMLIOR
DIRETOR ADM. FINANCEIRO
INDSH CRA 2069968-3
CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

2. Natália Almeida Faria
Nutricionista
CRN3-42885

3. Enfª Ineluci Ribeiro
Coordenação Clínicas Integradas
Hospital Jean Bitar/INDSH

4. Rosinete L. Pinheiro
Coord. Logística
Centro Hospitar JEAN BITAR
INDSH

SUS

INDSH

5. _____

6. _____