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: SETEMBRO/2019

BELÉM/PA, 10 de OUTUBRO 2019

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

OFÍCIO Nº. 185/2019 - DIEX / HJB / INDSH

Belém/PA, 10 de outubro 2019.

A Senhora
Dra. IVETE GADELHA VAZ
Secretária Adjunta de Gestão de Políticas de Saúde
Ref.: Relatório de Prestação de Contas Setembro/2019 IMPRESSO e CD

Senhora Secretária,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – Hospital Jean Bitar, encaminha o relatório de prestação de contas, onde serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de setembro/2019, respeitando o Contrato de Gestão Nº 002/2016 SESPA.

Segue abaixo, sequência da exposição da prestação de contas para apreciação.

IMPRESSO

1- Produção Consolidada;
2- Mapa de Produção Analítico;
3- Plano Estatístico;
4- Relatório de Produção do Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U.;
5- Relatório de Controle de Infecção Hospitalar – C.C.I.H.;
6- Ata da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
7- Ata da Comissão de Análise de Óbitos;
8- Ata da Comissão de Revisão de Prontuários.

CD - ANEXO

9- Relatório Detalhado de Sugestões e Elogios do Serviço de Atendimento ao Usuário –S.A.U;
10- Relatório de Produção do Núcleo de educação Permanente – N.E.P.;
11- Ata da Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e Opnes e Comissão de Farmácia e Terapêutica;
12- Ata Reunião Ordinária - Comissão do Plano De Gerenciamento De Resíduos De Serviço de Saúde

Desde já agradecemos e reiteramos nossos votos de estima.

Atenciosamente,

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo
Hospital Jean Bitar/INDSH

RECEBIDO
GTCAGHMR / SESPA
Em, 10/10/2019
Hora: 14:51
Edimilda

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

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 005
2. Produção Consolidada 006
3. Mapa de Produção Analítico 008
4. Plano Estatístico 016
5. Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário 048
6. Ata da Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 103
7. Ata da Comissão de Revisão de Óbitos 106
8. Ata da Comissão de Revisão de Prontuários 109

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

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 **SETEMBRO 2019**.

Belém/PÁ, 10 de outubro 2019.

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2019

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

Produção Consolidada de Setembro de 2019

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	SAÍDAS HOSPITALARES			CONTRATADO	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS			
CLÍNICA CIRÚRGICA	102	-	-	126	396	20
CLÍNICA MÉDICA	48	-	5	100	1.024	40
UTI	-	-	13	-	212	10
TOTAL	150	-	18	226	1.632	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	168					

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DIÁRIAS DE CIRURGIAS	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA
	182	17	199	6,63	1,33

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	153		153	41	194
CARDIOLOGIA	224		224	29	253
CIRURGIA BARIÁTRICA	155		155	56	211
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	119		119	18	137
CIRURGIA GERAL	220		220	43	263
CIRURGIA PLÁSTICA	77		77	20	97
CIRURGIA VASCULAR	50		50	17	67
CLÍNICA MÉDICA	233		233	57	290
COLOPROCTOLOGIA	197		197	44	241
DERMATOLOGIA	58		58	10	68
ENDOCRINOLOGIA	804		804	220	1.024
FÍGADO E VIAS BILIARES	117		117	23	140
GERIATRIA	104		104	37	141
NEFROLOGIA	36		36	13	49
NUTRIÇÃO	162		162	111	273
OFTALMOLOGIA	48		48	72	120
PNEUMOLOGIA	138		138	32	170
PSIQUIATRIA	25		25	8	33
REUMATOLOGIA	165		165	29	194
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	3.085	-	3.085	880	3.965
ASSISTÊNCIA SOCIAL	65		65	72	137
PSICOLOGIA	54		54	30	84
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	119	-	119	102	221
CURATIVOS AMBULATORIAL	139	-	139	21	160
SUBTOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	139	-	139	21	160
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS (SUB.1+SUB.2)			3.204		
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVO (SUB.1+SUB.2+SUB.3)				3.343	
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO					4.346

SADT - Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

NÚMERO DE EXAMES REALIZADO

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	112	166	278	-	278
BOMBA DE INSULINA	-	61	61	-	61
BRONCOSCOPIA	6	2	8	-	8
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETRÓGRADA ENDOSCÓPICA	1	4	5	-	5
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	3	85	88	-	88
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	40	40	-	40
ECOCARDIOGRAMA	23	78	101	-	101
ELETROCARDIOGRAMA	101	145	246	-	246
ENDOSCOPIA	15	363	378	-	378
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	-	16	16	-	16
ESPIROMETRIA	-	30	30	-	30
HOLTER DE GLICEMIA	-	-	-	-	-
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	7.991	12.430	20.421	-	20.421
MAMOGRAFIA	-	-	-	-	-
MAPA - MONITORIZAÇÃO AMB. DE PRESSÃO ARTERIAL	-	20	20	-	20
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	-	12	12	-	12
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	-	5	5	-	5
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	-	42	42	-	42
POLISSONOGRAFIA	-	3	3	-	3
RAIO-X	370	267	637	-	637
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	9	31	40	-	40
TESTE ERGOMETRIA	-	15	15	-	15
TOMOGRAFIA	39	95	134	-	134
ULTRASSONOGRAFIA	29	168	197	-	197
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	7	34	41		41
TOTAL	8.706	14.112	22.818	-	22.818
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	22.818				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO					22.818

Outros Procedimentos

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

Belém, 10 de outubro de 2019.

Giovani Mercado
Diretor Executivo
CRM/PA 609
Hospital Jean Bitar

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

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2019

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

MAPA DE PRODUÇÃO - SETEMBRO/2019

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	100	102	0	0	0	396	20	600	102	66,00%	3,07
CLÍNICA MÉDICA	54	48	0	0	4	1.024	40	1.200	52	85,33%	14,42
CTI	7	0	0	0	14	212	10	300	14	70,67%	4,61
TOTAL	**161**	**150**	**0**	**0**	**18**	**1.632**	**70**	**2.100**	**168**	**77,71%**	**6,63**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	ELETIVA	URGÊNCIA	
	152	17	6,63

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	153			153
CARDIOLOGIA	224			224
CIRURGIA BARIÁTRICA	155			155
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	119			119
CIRURGIA GERAL	220			220
CIRURGIA PLÁSTICA	77			77
CIRURGIA VASCULAR	50			50
CLÍNICA MÉDICA	233			233
COLOPROCTOLOGIA	197			197
DERMATOLOGIA	58			58
ENDOCRINOLOGIA	804			804
FÍGADO E VIAS BILIARES	117			117
GERIATRIA	104			104
NEFROLOGIA	36			36
NUTRIÇÃO	162			162
OFTALMOLOGIA	48			48
PNEUMOLOGIA	138			138
PSIQUIATRIA	25			25
REUMATOLOGIA	165			165
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	**3065**			**3065**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	65			65
PSICOLOGIA	54			54
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**119**			**119**
TOTAL CONSULTAS (SUB.1+SUB.2)	**3204**			**3204**
CURATIVOS AMBULATORIAIS	139			139
SUBTOTAL TOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	**139**			**139**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2+SUB.3)	**3.343**			**3343**

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - (SADT EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	166
BOMBA DE INSULINA	61
BRONCOSCOPIA	2
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETRÓGRADA ENDOSCÓPICA	4
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	85
DENSITOMETRIA ÓSSEA	40
ECOCARDIOGRAMA	78
ELETROCARDIOGRAMA	145
ENDOSCOPIA	363
ESCLEROTERAPIA ECOVIADA COM ESPUMA	16
ESPIROMETRIA	30
HOLTER DE GLICEMIA	0
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	12.430
MAMOGRAFIA	0
MAPA	20
MEDICINA NUCLEAR - CINTILOGRAFIA	12
MEDICINA NUCLEAR - IODOTERAPIA	5
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	42
POLISSONOGRAFIA	3
RAIO-X	267
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	31
TESTE ERGOMETRIA	15
TOMOGRAFIA	95
ULTRASSONOGRAFIA	168
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	34
TOTAL	**14.112**

OUTROS PROCEDIMENTOS

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
BALÃO INTRAGÁSTRICO	0

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	182
URGÊNCIA	17
TOTAL	**199**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	34
MÉDIA	138
GRANDE	27
TOTAL	**199**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	5
ABEL FIGUEIREDO	1
ALENQUER	3
ALTAMIRA	2
ANANINDEUA	31
BAIÃO	1
BARCARENA	7
BELÉM	99
BENEVIDES	1
BONITO	1
BRAGANÇA	1
CACHOEIRA DO PIRIA	3
CAMETÁ	2
CAPANEMA	5
MARITUBA	2
MUANÁ	1
OUREM	1
OURILANDIA DO NORTE	1
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	3
PONTA DE PEDRAS	1
REDENÇÃO	3
SALINÓPOLIS	1
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	2
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	2
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	2
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
SOURE	2
TERRA ALTA	2
TOMÉ-AÇU	1
TUCURUÍ	1
ULIONÓPOLIS	1
VIGIA	2
VISEU	3

OUTROS	1
TOTAL	**199**

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	6
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	16
CIRURGIA DERMATOLÓGICA	21
CIRURGIA GERAL	56
CIRURGIA DO CÓLON	34
CIRURGIA DE HÉRNIA	22
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	27
CIRURGIA VASCULAR	10
PLÁSTICA REPARADORA	7
OUTROS	0
TOTAL	**199**

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

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

VISEU	6
VITORIA DO XINGU	1
XINGUARA	3
TOTAL	**3268**

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

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	5
ABEL FIGUEIREDO	1
ALENQUER	1
ALTAMIRA	2
ANANINDEUA	17
BAIÃO	1
BARCARENA	7
BELÉM	66
BENEVIDES	1
BONITO	1
BRAGANÇA	1
CACHOEIRA DO PIRIA	3
CAMETÁ	2
CAPANEMA	5
CASTANHAL	4
COLARES	1
CURUÇÁ	1
GURUPÁ	1
IGARAPÉ – AÇU	2
IGARAPÉ - MIRI	2
INHANGAPI	1
LIMOREIRO DO AJURU	1
MARACANÃ	2
MARAPANIM	1
MARITUBA	2
MUANÁ	1
OUREM	1
OURILANDIA DO NORTE	1
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	3
PONTA DE PEDRAS	1
REDENÇÃO	1
SALINÓPOLIS	1
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	2
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	2
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	2
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1
SOURE	1
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	2
TUCURUÍ	2
ULIONÓPOLIS	1
VIGIA	3
OUTROS	0
TOTAL	**161**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	5
CIRURGIA BARIÁTRICA	4
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	0
CIRURGIA GERAL	81
CIRURGIA PLÁSTICA	4
CIRURGIA VASCULAR	1
CLÍNICA MÉDICA	20
COLOPROCTOLOGIA	9
DERMATOLOGIA	0
ENDOCRINOLOGIA	5
FÍGADO E VIAS BILIARES	2
GERIATRIA	4
MEDICINA INTENSIVA	7
NUTROLOGIA	0
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	0
PNEUMOLOGIA	12
PULSOTERAPIA	0
REUMATOLOGIA	7
TOTAL	**161**

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

Rodrigo Fröhlich
Diretor Adm. Financeiro
INDSH CRA 2069862-3
Hospital Jean Bitar
Rodrigo Fröhlich
Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2019

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

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2019

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1. Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20	20	20	20	20	20				180,0	20,00
Clínica Médica	40	40	40	40	40	40	40	40	40				360,0	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10	10	10	10				90,0	10,00
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**				**630,0**	**70,00**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600	620	600	620	620	600				5.460,0	606,67
Clínica Médica	1.240	1.120	1.240	1.200	1.240	1.200	1.240	1.240	1.200				10.920,0	1.213,33
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300	310	310	300				2.730,0	303,33
Total	**2.170**	**1.960**	**2.170**	**2.100**	**2.170**	**2.100**	**2.170**	**2.170**	**2.100**				**19.110,0**	**2.123,33**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cardiologia	75	78	68	61	90	40	19	17	55				503,0	55,89
Cirurgia Bariátrica	69	31	41	9	78	22	38	32	14				334,0	37,11
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	5	5	6	10	0	6	8	1	0				41,0	4,56
Cirurgia Geral	307	264	320	307	281	334	296	338	307				2.754,0	306,00
Cirurgia Plástica	11	11	11	15	19	13	8	4	12				104,0	11,56
Cirurgia Vascular	10	34	45	16	57	24	39	29	3				257,0	28,56
Clínica Médica	506	309	387	464	319	481	375	435	353				3.629,0	403,22
Coloproctologia	52	88	48	35	66	27	78	21	45				460,0	51,11
Dermatologia	0	0	0	0	8	0	0	0	0				8,0	0,89
Endocrinologia	49	201	166	146	78	76	173	222	197				1.308,0	145,33
Fígado e Vias Biliares	31	33	5	17	10	24	35	27	25				207,0	23,00
Geriatria	102	125	112	43	54	73	76	47	50				682,0	75,78
Medicina Intensiva	174	187	178	170	261	246	148	212	191				1.767,0	196,33
Nutrologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	10	11	0	0	0	0	13	2	0				36,0	4,00
Pneumologia	220	88	132	130	177	137	128	124	259				1.395,0	155,00
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Reumatologia	110	118	155	121	175	238	248	114	121				1.400,0	155,56
Total	**1.731**	**1.583**	**1.674**	**1.544**	**1.673**	**1.741**	**1.682**	**1.625**	**1.632**				**14.885,0**	**1.653,89**
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	465	418	373	332	387	414	414	404	396				3.603,0	400,33
Clínica Médica	1.043	953	1.066	982	1.067	1.071	1.024	1.019	1.024				9.249,0	1.027,67
UTI Adulto	223	212	235	230	219	256	244	202	212				2.033,0	225,89
Total	**1.731**	**1.583**	**1.674**	**1.544**	**1.673**	**1.741**	**1.682**	**1.625**	**1.632**				**14.885,0**	**1.653,89**
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	15,00	14,93	12,03	11,07	12,48	13,80	13,35	13,03	13,20				118,9	13,21
Clínica Médica	33,65	34,04	34,39	32,73	34,42	35,70	33,03	32,87	34,13				305,0	33,88
UTI Adulto	7,19	7,57	7,58	7,67	7,06	8,53	7,87	6,52	7,07				67,1	7,45
Total	**55,84**	**56,54**	**54,00**	**51,47**	**53,97**	**58,03**	**54,26**	**52,42**	**54,40**				**490,9**	**54,55**
1.6. Internações por Especialidade														
Cardiologia	3	4	2	3	7	0	3	0	5				27,0	3,00
Cirurgia Bariátrica	5	6	6	3	6	3	8	7	4				48,0	5,33
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2	3	1	0	1	2	0	0				10,0	1,11

Cirurgia Geral	105	77	83	76	76	86	89	78	81				751,0	83,44
Cirurgia Plástica	6	3	4	5	9	4	4	2	4				41,0	4,56
Cirurgia Vascular	1	0	1	2	2	1	1	1	1				10,0	1,11
Clínica Médica	26	17	22	26	22	23	23	26	20				205,0	22,78
Coloproctologia	9	14	12	6	9	5	15	8	9				87,0	9,67
Dermatologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Endocrinologia	7	10	5	9	9	5	10	10	5				70,0	7,78
Figado e Vias Biliares	11	11	2	3	5	6	11	8	2				59,0	6,56
Geriatria	5	10	3	5	5	6	4	6	4				48,0	5,33
Medicina Intensiva	12	9	10	13	7	7	4	14	7				83,0	9,22
Nutrologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	1	1	0	0	0	0	1	0	0				3,0	0,33
Pneumologia	20	7	5	11	5	5	10	12	12				87,0	9,67
Pulsoterapia	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Reumatologia	7	8	9	9	10	10	11	6	7				77,0	8,56
Total	**219**	**180**	**167**	**172**	**173**	**162**	**196**	**178**	**161**				**1.608,0**	**178,67**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	137	116	101	86	104	105	125	103	100				977,0	108,56
Clínica Médica	65	54	56	73	63	50	62	59	54				536,0	59,56
UTI Adulto	17	10	10	13	6	7	9	16	7				95,0	10,56
Total	**219**	**180**	**167**	**172**	**173**	**162**	**196**	**178**	**161**				**1.608,0**	**178,67**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	6	3	1	1	4	6	4	5				36,0	4,00
Abel Figueiredo	0	0	0	1	0	0	0	0	1				2,0	0,22
Acará	0	1	1	0	2	0	1	1	0				6,0	0,67
Alenquer	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1,0	0,11
Altamira	0	0	2	2	0	0	0	1	2				7,0	0,78
Anajás	0	1	1	1	1	1	0	0	0				5,0	0,56
Ananindeua	27	16	26	15	20	15	24	12	17				172,0	19,11
Augusto Corrêa	1	1	1	0	1	1	0	1	0				6,0	0,67
Aurora do Pará	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Baião	0	2	0	0	0	0	0	1	1				4,0	0,44
Bagre	2	0	1	0	0	0	0	0	0				3,0	0,33
Bannach	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1,0	0,11
Barcarena	2	8	5	3	8	3	5	5	7				46,0	5,11
Belém	96	76	72	70	64	75	79	83	66				681,0	75,67
Benevides	5	3	1	6	3	2	6	3	1				30,0	3,33
Bom Jesus do Tocantis	0	0	0	1	0	0	0	1	0				2,0	0,22
Bonito	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1,0	0,11
Bragança	4	3	1	1	3	1	5	1	1				20,0	2,22
Breves	0	0	0	1	1	1	0	0	0				3,0	0,33
Bujaru	2	3	0	2	1	1	1	0	0				10,0	1,11
Cachoeira do Arari	1	0	0	0	0	0	0	1	0				2,0	0,22
Cachoeira do Piria	0	0	0	1	0	0	0	0	3				4,0	0,44
Cametá	2	0	1	0	0	0	0	1	2				6,0	0,67
Canaã dos Carajás	0	1	0	1	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Capanema	2	2	4	2	2	3	2	2	5				24,0	2,67
Capitão Poço	1	0	0	0	1	0	1	0	0				3,0	0,33
Castanhal	6	7	4	5	5	2	5	0	4				38,0	4,22
Colares	0	0	1	0	1	1	0	1	1				5,0	0,56
Conceição do Araguai	0	0	0	0	0	0	0	2	0				2,0	0,22
Concórdia do Pará	1	0	3	0	1	1	0	0	0				6,0	0,67
Cumaru do Norte	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1,0	0,11
Curralinho	0	0	0	1	0	1	0	0	0				2,0	0,22

Curuçá	0	4	0	1	2	2	5	1	1				16,0	1,78
Dom Eliseu	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Eldorado dos Carajás	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Garrafão do Norte	0	1	0	0	0	0	0	2	0				3,0	0,33
Gurupa	0	1	0	0	0	0	0	0	1				2,0	0,22
Igarapé – Açu	3	0	3	4	4	4	6	3	2				29,0	3,22
Igarapé - Miri	5	2	0	4	3	2	2	0	2				20,0	2,22
Inhangapi	0	0	0	0	0	1	0	0	1				2,0	0,22
Ipixuna do Pará	0	0	1	0	0	2	0	1	0				4,0	0,44
Irituia	4	0	1	0	1	0	2	0	0				8,0	0,89
Itupiranga	0	0	0	0	0	0	1	1	0				2,0	0,22
Jacundá	0	0	1	0	1	0	1	1	0				4,0	0,44
Limoreiro do Ajuru	0	1	2	1	0	0	0	0	1				5,0	0,56
Mãe do Rio	1	0	1	0	0	0	0	1	0				3,0	0,33
Marabá	0	0	0	1	1	0	0	0	0				2,0	0,22
Maracanã	0	2	0	0	0	1	2	1	2				8,0	0,89
Marapanim	2	1	0	0	2	1	0	1	1				8,0	0,89
Marituba	4	7	6	5	7	5	6	7	2				49,0	5,44
Mocajuba	0	0	0	0	0	1	2	0	0				3,0	0,33
Moju	1	0	0	3	1	5	1	5	0				16,0	1,78
Muaná	0	1	1	1	1	0	0	1	1				6,0	0,67
Nova Esperança do Piriá	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1,0	0,11
Nova Timboteua	1	0	0	1	0	1	2	0	0				5,0	0,56
Novo Repartimento	0	0	1	0	1	1	0	1	0				4,0	0,44
Oeiras do Pará	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Oriximiná	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Ourem	0	0	0	0	0	1	1	1	1				4,0	0,44
Ourilandia do Norte	0	0	0	0	0	0	0	1	1				2,0	0,22
Pacajá	1	0	0	0	0	0	1	1	1				4,0	0,44
Paragominas	3	3	1	2	0	1	6	1	3				20,0	2,22
Parauapebas	1	0	0	0	0	0	1	0	0				2,0	0,22
Peixe-Boi	0	0	0	0	1	1	0	0	0				2,0	0,22
Ponta de Pedras	6	4	1	0	2	0	1	2	1				17,0	1,89
Portel	1	1	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Prainha	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Primavera	1	1	1	1	0	1	1	1	0				7,0	0,78
Quatipuro	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1,0	0,11
Redenção	0	0	2	1	1	0	0	0	1				5,0	0,56
Rio Maria	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Rondon do Pará	0	0	1	0	1	0	0	0	0				2,0	0,22
Salinópolis	0	4	0	2	1	1	1	0	1				10,0	1,11
Salvaterra	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1,0	0,11
Santa Bárbara do Pará	2	0	2	2	0	0	2	1	0				9,0	1,00
Santa Cruz do Arari	1	0	0	0	0	1	0	0	0				2,0	0,22
Santa Isabel do Pará	2	1	0	0	2	1	3	0	0				9,0	1,00
Santa Luzia do Pará	1	0	0	0	0	0	0	0	1				2,0	0,22
Santa Maria do Pará	4	1	0	1	2	1	2	3	0				14,0	1,56
Santarém	0	3	0	0	0	0	0	1	0				4,0	0,44
Santarém Novo	0	0	0	2	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Santo Antonio do Tauá	2	0	2	1	3	1	2	4	2				17,0	1,89
São Caetano de Odivelas	0	0	0	1	1	0	0	0	0				2,0	0,22
São Domingos do Capim	2	1	0	2	0	1	0	1	1				8,0	0,89
São Francisco do Pará	1	3	1	5	2	4	2	3	2				23,0	2,56
São João de Pirabas	0	0	0	1	0	0	1	1	1				4,0	0,44
São João da Ponta	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1,0	0,11
São Miguel do Guamá	2	1	4	3	3	0	0	2	2				17,0	1,89

São Sebastião da Boa Vista	0	0	0	1	1	0	0	0	1				3,0	0,33
Soure	0	0	0	0	0	0	0	1	1				2,0	0,22
Tailândia	2	3	3	4	4	2	1	1	0				20,0	2,22
Terra Alta	0	0	0	0	0	0	0	1	1				2,0	0,22
Tomé-Açu	0	1	1	3	2	1	1	1	1				11,0	1,22
Tracuateua	0	0	1	0	2	1	0	1	0				5,0	0,56
Traião	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1,0	0,11
Tucumã	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1,0	0,11
Tucuruí	0	1	0	1	0	0	0	0	1				3,0	0,33
Ulionópolis	2	0	0	0	1	0	0	0	1				4,0	0,44
Uruara	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Vigia	4	1	1	0	1	0	0	2	2				11,0	1,22
Viseu	0	0	0	2	0	2	0	0	3				7,0	0,78
Outros	0	0	1	1	1	1	2	0	0				6,0	0,67
Total	**219**	**180**	**167**	**172**	**173**	**162**	**196**	**178**	**161**				**1.608,0**	**178,67**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1,0	0,11
De 14 a 24 anos	13	11	10	16	17	13	10	13	14				117,0	13,00
De 25 a 35 anos	33	21	29	16	16	21	28	17	30				211,0	23,44
De 36 a 46 anos	48	46	42	43	33	28	36	35	30				341,0	37,89
De 47 a 57 anos	41	30	33	29	43	38	45	45	33				337,0	37,44
De 58 a 68 anos	51	33	21	33	38	31	42	28	28				305,0	33,89
De 69 a 79 anos	20	29	20	22	16	17	23	28	21				196,0	21,78
De 80 a 110 anos	13	10	12	13	10	14	12	11	5				100,0	11,11
Total	**219**	**180**	**167**	**172**	**173**	**162**	**196**	**178**	**161**				**1.608,0**	**178,67**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia	2	3	4	3	7	1	3	2	5				30,0	3,33
Cirurgia Bariátrica	5	12	6	5	10	14	15	7	3				77,0	8,56
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2	3	9	4	4	2	1	0				26,0	2,89
Cirurgia Geral	91	75	69	64	62	58	72	83	79				653,0	72,56
Cirurgia Plástica	4	5	3	6	7	5	5	3	4				42,0	4,67
Cirurgia Vascular	0	0	1	2	1	2	1	1	1				9,0	1,00
Clínica Médica	18	14	16	26	18	14	14	20	16				156,0	17,33
Coloproctologia	6	20	14	5	12	5	16	9	8				95,0	10,56
Dermatologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Endocrinologia	0	7	3	5	9	5	9	8	5				51,0	5,67
Endoscopia	0	1	2	3	0	0	0	0	0				6,0	0,67
Fígados e Vias Biliares	11	10	6	8	9	16	11	9	7				87,0	9,67
Geriatria	4	6	5	9	4	6	6	3	7				50,0	5,56
Medicina Intensiva	2	2	1	2	2	2	1	1	1				14,0	1,56
Nefrologia	0	0	1	0	0	1	0	0	0				2,0	0,22
Nutrologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Pneumologia	18	7	5	8	6	8	9	9	9				79,0	8,78
Pulsoterapia	0	1	1	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Reumatologia	8	9	9	6	4	9	9	4	5				63,0	7,00
Total	**170**	**175**	**149**	**161**	**156**	**150**	**173**	**160**	**150**				**1.444,0**	**160,44**

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	121	126	96	92	104	102	120	110	102				973,0	108,11
Clínica Médica	49	49	53	69	51	48	53	50	48				470,0	52,22
UTI Adulto	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Total	**170**	**175**	**149**	**161**	**156**	**150**	**173**	**160**	**150**				**1.444,0**	**160,44**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	1	0	0	0	0	0	1				2,0	0,22
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Geral	2	1	0	0	0	0	0	0	0				3,0	0,33
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	2	1	4	3	4	1	2	5	0				22,0	2,44
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	1	0	0	0	1				2,0	0,22
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Geriatria	2	0	0	0	1	0	0	2	0				5,0	0,56
Medicina Intensiva	8	13	15	10	10	7	9	11	14				97,0	10,78
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	2	0	2				4,0	0,44
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**14**	**15**	**20**	**13**	**16**	**8**	**13**	**18**	**18**				**135,0**	**15,00**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	1	1	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Clínica Médica	4	1	6	3	7	1	4	7	5				38,0	4,22
UTI Adulto	9	13	14	10	9	7	9	11	13				95,0	10,56
Total	**14**	**15**	**20**	**13**	**16**	**8**	**13**	**18**	**18**				**135,0**	**15,00**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Geriatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Medicina Intensiva	1	1	1	0	1	0	1	0	0				5,0	0,56
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**1**	**1**	**1**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**				**6,0**	**0,67**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0	1	0	0	0	0	0	1				2,0	0,22
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Geral	2	1	0	0	0	0	0	0	0				3,0	0,33
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	2	1	4	3	3	1	2	5	0				21,0	2,33
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Endocrinologia	0	0	0	0	1	0	0	0	1				2,0	0,22
Endoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Fígados e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Geriatria	2	0	0	0	1	0	0	2	0				5,0	0,56
Medicina Intensiva	7	12	14	10	9	7	8	11	14				92,0	10,22
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	2	0	2				4,0	0,44
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**13**	**14**	**19**	**13**	**14**	**8**	**12**	**18**	**18**				**129,0**	**14,33**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0	1	1	1	2	1	0	1	0				7,0	0,78
De 25 a 35 anos	2	2	2	0	0	0	0	3	0				9,0	1,00
De 36 a 46 anos	0	1	1	0	2	1	2	3	3				13,0	1,44
De 47 a 57 anos	1	1	1	2	1	0	1	1	2				10,0	1,11
De 58 a 68 anos	4	2	5	4	3	1	2	2	2				25,0	2,78
De 69 a 79 anos	2	6	6	2	4	2	3	4	7				36,0	4,00
De 80 a 110 anos	5	2	4	4	4	3	5	4	4				35,0	3,89
Total	**14**	**15**	**20**	**13**	**16**	**8**	**13**	**18**	**18**				**135,0**	**15,00**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Internas)														
Clínica Cirúrgica	20	16	19	20	24	14	18	20	27				178,0	19,78
Clínica Médica	14	14	23	19	20	19	20	8	18				155,0	17,22
UTI Adulto	32	27	34	37	42	29	30	33	33				297,0	33,00
Total	**66**	**57**	**76**	**76**	**86**	**62**	**68**	**61**	**78**				**630,0**	**70,00**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Externas)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	2	0	0	2	2	1	3	0				10,0	1,11
UTI Adulto	0	0	0	1	0	0	2	0	0				3,0	0,33
Total	**0**	**2**	**0**	**1**	**2**	**2**	**3**	**3**	**0**				**13,0**	**1,44**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	2	3	5	3	7	1	3	2	6				32,0	3,56
Cirurgia Bariátrica	5	12	6	5	10	14	15	7	3				77,0	8,56
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1	2	3	9	4	4	2	1	0				26,0	2,89
Cirurgia Geral	93	76	69	64	62	58	72	83	79				656,0	72,89
Cirurgia Plástica	4	5	3	6	7	5	5	3	4				42,0	4,67
Cirurgia Vascular	0	0	1	2	1	2	1	1	1				9,0	1,00
Clínica Médica	20	17	20	29	24	17	17	28	16				188,0	20,89
Coloproctologia	6	20	14	5	12	5	16	9	8				95,0	10,56
Dermatologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1,0	0,11
Endocrinologia	0	7	3	5	10	5	9	8	6				53,0	5,89
Endoscopia	0	1	2	3	0	0	0	0	0				6,0	0,67
Fígados e Vias Biliares	11	10	6	8	9	16	11	9	7				87,0	9,67
Geriatria	6	6	5	9	5	6	6	5	7				55,0	6,11
Nefrologia	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1,0	0,11
Medicina Intensiva	10	15	16	13	12	9	12	12	15				114,0	12,67
Plantonista / Clínica Médica	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Pneumologia	18	7	5	8	6	8	11	9	11				83,0	9,22
Pulsoterapia	0	1	2	0	0	0	0	0	0				3,0	0,33
Reumatologia	8	9	9	6	4	9	9	4	5				63,0	7,00
Total	**184**	**192**	**169**	**175**	**174**	**160**	**189**	**181**	**168**				**1.592,0**	**176,89**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	122	127	96	92	104	102	120	110	102				975,0	108,33

Clínica Médica	53	52	59	72	60	51	58	60	53				518,0	57,56
UTI Adulto	9	13	14	11	10	7	11	11	13				99,0	11,00
Total	**184**	**192**	**169**	**175**	**174**	**160**	**189**	**181**	**168**				**1.592,0**	**176,89**
1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	75,00%	74,64%	60,16%	55,33%	62,42%	69,00%	66,77%	65,16%	66,00%				594,49%	66,05%
Clínica Médica	84,11%	85,09%	85,97%	81,83%	86,05%	89,25%	82,58%	82,18%	85,33%				762,39%	84,71%
UTI Adulto	71,94%	75,71%	75,81%	76,67%	70,65%	85,33%	78,71%	65,16%	70,67%				670,64%	74,52%
Porcentagem Geral de Ocupação	**79,77%**	**80,77%**	**77,14%**	**73,52%**	**77,10%**	**82,90%**	**77,51%**	**74,88%**	**77,71%**				**2027,52%**	**77,92%**
Porcentagem Geral de Ocupação	**79,77%**	**80,77%**	**77,14%**	**73,52%**	**77,10%**	**82,90%**	**77,51%**	**74,88%**	**77,71%**				**2027,52%**	**77,92%**
1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	3,27	2,92	3,24	2,96	3,02	3,57	3,00	3,11	3,07				28,2	3,13
Clínica Médica	15,57	14,44	13,00	10,79	13,34	15,30	13,13	14,99	14,42				125,0	13,89
UTI Adulto	5,44	5,30	4,90	4,79	4,21	7,11	5,95	4,59	4,61				46,9	5,21
Média Geral de Permanência	**6,92**	**6,36**	**6,83**	**6,15**	**6,43**	**7,84**	**6,54**	**6,71**	**6,63**				**60,4**	**6,72**
Média Geral de Permanência	**6,92**	**6,36**	**6,83**	**6,15**	**6,43**	**7,84**	**6,54**	**6,71**	**6,63**				**60,4**	**6,72**
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	6,10	6,35	4,80	4,60	5,20	5,10	6,00	5,50	5,10				48,8	5,42
Clínica Médica	1,33	1,35	1,48	1,80	1,55	1,33	1,48	1,58	1,33				13,2	1,47
UTI Adulto	0,90	1,30	1,40	1,20	1,00	0,70	1,30	1,10	1,30				10,2	1,13
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,63**	**2,74**	**2,41**	**2,50**	**2,49**	**2,29**	**2,70**	**2,59**	**2,40**				**72,2**	**2,53**
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,70%	0,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				1,40%	0,21%
Clínica Médica	5,97%	1,47%	7,32%	3,30%	8,54%	1,39%	5,06%	9,86%	7,04%				49,94%	7,20%
UTI Adulto	21,95%	32,50%	29,17%	20,41%	17,31%	19,44%	20,93%	25,00%	28,26%				214,97%	93,14%
Taxa de Mortalidade Global	**7,61%**	**7,81%**	**11,83%**	**7,43%**	**9,20%**	**5,00%**	**6,88%**	**9,94%**	**10,71%**				**266,32%**	**8,49%**
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	92,86%	93,33%	95,00%	100,00%	87,50%	100,00%	92,31%	100,00%	100,00%				861,00%	95,67%
Não Institucional	7,14%	6,67%	5,00%	0,00%	12,50%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%				39,00%	4,33%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%
Taxa de Mortalidade Global	**7,61%**	**7,81%**	**11,83%**	**7,43%**	**9,20%**	**5,00%**	**6,88%**	**9,94%**	**10,71%**				**76,42%**	**8,49%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	25	35	30	36	43	32	38	37	34				310,0	34,44
Cirurgias Médias	153	151	136	154	130	141	143	142	138				1.288,0	143,11
Cirurgias Grandes	8	8	5	12	10	10	15	10	27				105,0	11,67
Total	**186**	**194**	**171**	**202**	**183**	**183**	**196**	**189**	**199**				**1.703,0**	**189,22**
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária de Cirurgias	**6,00**	**6,93**	**5,52**	**6,73**	**5,90**	**6,10**	**6,32**	**6,10**	**6,63**				**56,2**	**6,25**
Procedimentos	186	194	171	202	183	183	196	189	199				1.703,0	189,22
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5	5	5				45,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,20**	**1,39**	**1,10**	**1,35**	**1,18**	**1,22**	**1,26**	**1,22**	**1,33**				**11,2**	**1,25**

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	182	183	165	189	164	170	185	164	182				1.584,0	176,00
Cirurgias Urgentes	4	11	6	13	19	13	11	25	17				119,0	13,22
Total	**186**	**194**	**171**	**202**	**183**	**183**	**196**	**189**	**199**				**1.703,0**	**189,22**
2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica	6	2	5	3	7	4	3	1	6				37,0	4,11
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	26	13	12	20	14	11	15	16	16				143,0	15,89
Cirurgia Dermatológica	11	14	22	24	29	19	23	23	21				186,0	20,67
Cirurgia Geral	32	45	28	38	32	35	36	36	56				338,0	37,56
Cirurgia do Cólon	16	16	25	29	16	21	12	29	34				198,0	22,00
Cirurgia de Hérnia	28	36	28	24	25	30	37	25	22				255,0	28,33
Cirurgia do Fígado e Vias Biliares	48	49	39	43	36	44	53	39	27				378,0	42,00
Cirurgia Vascular	13	15	7	14		13	11	10	10				93,0	11,63
Plástica Reparadora	6	4	5	7	10	6	6	9	7				60,0	6,67
Outros	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1,0	0,11
Total	**186**	**194**	**171**	**202**	**169**	**183**	**196**	**189**	**199**				**1.689,0**	**188,96**
2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Local	29	36	33	40	42	32	11	28	45				296,0	32,89
Geral	82	65	64	73	64	74	91	94	67				674,0	74,89
Peridural	23	13	15	20	18	23	59	22	30				223,0	24,78
Raquidiana	49	60	49	47	45	43	79	44	45				461,0	51,22
Bloqueio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Sedação	48	50	40	40	41	38	94	43	45				439,0	48,78
Outras	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**231**	**224**	**201**	**220**	**210**	**210**	**334**	**231**	**232**				**2.093,0**	**232,56**
Média Diária	**7,45**	**8,00**	**6,48**	**7,33**	**6,77**	**7,00**	**10,77**	**7,45**	**7,73**				**69,0**	**7,67**
2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	183	170	134	134	140	151	253	172	165				1.502,0	166,89
Clínica Médica	22	17	33	48	26	28	36	24	30				264,0	29,33
UTI Adulto	1	4	2	3	3	1	7	9	3				33,0	3,67
Ambulatório	25	33	32	35	41	30	38	26	34				294,0	32,67
Total	**231**	**224**	**201**	**220**	**210**	**210**	**334**	**231**	**232**				**2.093,0**	**232,56**
2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico														
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte														
Porte Pequeno	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Porte Médio	13	6	7	8	6	6	10	6	5				67,0	7,44
Porte Grande	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**13**	**6**	**7**	**8**	**6**	**6**	**10**	**6**	**5**				**67,0**	**7,44**
Número de Óbitos durante o Procedimento	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária de Procedimento	**0,42**	**0,21**	**0,23**	**0,27**	**0,19**	**0,20**	**0,32**	**0,19**	**0,17**				**2,2**	**0,24**
Procedimentos	13	6	7	8	6	6	10	6	5				67,0	7,44
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5	5	5				45,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,42**	**0,21**	**0,23**	**0,27**	**0,19**	**0,20**	**0,32**	**0,19**	**0,17**				**2,2**	**0,24**
2.3.2. Procedimento de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	13	6	6	8	6	6	10	6	4				65,0	7,22

Cirurgias Urgentes	0	0	1	0	0	0	0	0	1				2,0	0,22
Total	**13**	**6**	**7**	**8**	**6**	**6**	**10**	**6**	**5**				**67,0**	**7,44**
2.3.3 Procedimento por Tipo														
Balão Intragastrico	1	0	1	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Broncoscopia	0	0	1	0	0	1	0	0	0				2,0	0,22
CPRE - Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	12	6	5	8	6	5	10	6	5				63,0	7,00
Total	**13**	**6**	**7**	**8**	**6**	**6**	**10**	**6**	**5**				**67,0**	**7,44**
2.4. Anestesia														
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Local	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Geral	12	6	7	8	6	6	9	6	5				65,0	7,22
Peridural	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Raquidiana	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Bloqueio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Sedação	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Outras	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**13**	**6**	**7**	**8**	**6**	**6**	**9**	**6**	**5**				**66,0**	**7,33**
Média Diária	**0,42**	**0,21**	**0,23**	**0,27**	**0,19**	**0,20**	**0,29**	**0,19**	**0,17**				**2,2**	**0,24**
2.4.2. Anestesias por Unidade														
Ambulatório	1	0	1	0	1	0	0	0	0				3,0	0,33
Clínica Cirúrgica	7	5	5	4	5	5	5	2	2				40,0	4,44
Clínica Médica	5	1	0	4	0	1	4	3	1				19,0	2,11
UTI Adulto	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	2				2,0	0,22
Total	**13**	**6**	**7**	**8**	**6**	**6**	**9**	**5**	**5**				**65,0**	**7,22**
2.5. Central de Material Esterilizado														
2.5.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	5.718	5.210	4.993	4.478	5.771	5.558	6.727	7.163	4.762				50.380,0	5.597,78
Processamentos da Autoclave	200	204	199	176	176	171	210	152	171				1.659,0	184,33
Processamentos da Sterrad	7	31	31	35	28	21	19	64	26				262,0	29,11
Processamentos do Peróxido de Hidrogênio de Baumer	0	0	0	0	0	35	67	0	0				102,0	11,33
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**5.925**	**5.445**	**5.223**	**4.689**	**5.975**	**5.785**	**7.023**	**7.379**	**4.959**				**52.403,0**	**5.822,56**
2.5.2. Pacotes Distribuidos por Setor														
Clínica Cirúrgica	297	203	143	55	128	112	147	132	150				1.367,0	151,89
Clínica Médica	566	553	546	444	667	639	574	583	505				5.077,0	564,11
UTI	808	812	930	1.006	906	943	1.083	822	856				8.166,0	907,33
Centro Cirúrgico	3.374	3.197	2.699	2.589	2.709	2.267	2.170	2.304	1.870				23.179,0	2.575,44
Ambulatório	268	246	248	236	270	277	316	248	213				2.322,0	258,00
Endoscopia	475	336	307	259	333	305	296	239	185				2.735,0	303,89
Total	**5.788**	**5.347**	**4.873**	**4.589**	**5.013**	**4.543**	**4.586**	**4.328**	**3.779**				**42.846,0**	**4.760,67**
2.6. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.6.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	2.693	2.763	2.587	3.005	3.200	2.941	3.133	3.268	3.204				26.794,0	2.977,11
Procedimentos	179	190	199	213	201	181	227	199	139				1.728,0	192,00
Total	**2.872**	**2.953**	**2.786**	**3.218**	**3.401**	**3.122**	**3.360**	**3.467**	**3.343**				**28.522,0**	**3.169,11**

Média Diária de Consultas	**92,65**	**105,46**	**89,87**	**107,27**	**109,71**	**104,07**	**108,39**	**111,84**	**111,43**				**940,7**	**104,52**
2.6.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Médicas														
Anestesiologia	109	122	134	143	163	173	151	162	153				**1.310,0**	**145,56**
Cardiologia	153	139	156	158	218	197	240	212	224				**1.697,0**	**188,56**
Cirurgia Bariátrica	144	155	147	125	172	134	166	173	155				**1.371,0**	**152,33**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	118	107	92	120	90	96	101	93	119				**936,0**	**104,00**
Cirurgia Geral	228	240	225	238	225	229	258	232	220				**2.095,0**	**232,78**
Cirurgia Plástica	66	68	67	93	94	90	111	76	77				**742,0**	**82,44**
Cirurgia Vascular	34	39	34	54	44	40	62	54	50				**411,0**	**45,67**
Clínica Médica	231	212	254	218	243	225	191	247	233				**2.054,0**	**228,22**
Coloproctologia	181	194	183	194	204	190	185	215	197				**1.743,0**	**193,67**
Dermatologia	48	62	42	63	56	51	62	58	58				**500,0**	**55,56**
Endocrinologia	572	648	590	732	744	717	689	793	804				**6.289,0**	**698,78**
Fígado e Vias Biliares	143	108	94	99	137	104	110	105	117				**1.017,0**	**113,00**
Geriatria	121	114	89	108	111	92	132	111	104				**982,0**	**109,11**
Nefrologia	30	32	30	34	31	35	37	40	36				**305,0**	**33,89**
Oftalmologia	34	16	33	23	41	28	50	50	48				**323,0**	**35,89**
Pneumologia	135	128	93	162	140	125	131	146	138				**1.198,0**	**133,11**
Psiquiatria	0	0	16	12	21	8	24	23	25				**129,0**	**14,33**
Reumatologia	173	161	166	175	203	184	204	191	165				**1.622,0**	**180,22**
Total	**2.520**	**2.545**	**2.445**	**2.751**	**2.937**	**2.718**	**2.904**	**2.981**	**2.923**				**24.724,0**	**2.747,11**
Média Diária	**81,29**	**90,89**	**78,87**	**91,70**	**94,74**	**90,60**	**93,68**	**96,16**	**97,43**				**815,4**	**90,60**
2.6.3. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Não Médicas														
Assistência Social	16	32	28	61	45	50	9	77	65				**383,0**	**42,56**
Nutrição	113	121	113	133	168	132	168	162	162				**1.272,0**	**141,33**
Psicologia	44	65	1	60	50	41	52	48	54				**415,0**	**46,11**
Total	**173**	**218**	**142**	**254**	**263**	**223**	**229**	**287**	**281**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	**5,58**	**7,79**	**4,58**	**8,47**	**8,48**	**7,43**	**7,39**	**9,26**	**9,37**				**0,0**	**0,00**
2.6.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	179	190	199	213	201	181	227	199	139				**1.728,0**	**192,00**
Total	**179**	**190**	**199**	**213**	**201**	**181**	**227**	**199**	**139**				**3.798,0**	**422,00**
Média Diária	**5,77**	**6,79**	**6,42**	**7,10**	**6,48**	**6,03**	**7,32**	**6,42**	**4,63**				**57,0**	**6,33**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	826	819	643	733	749	756	834	384	542				**6.286,0**	**698,44**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	221	266	181	231	196	166	195	137	161				**1.754,0**	**194,89**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	834	898	1.030	1.111	1.184	1.159	1.178	617	875				**8.886,0**	**987,33**
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				**0,0**	**0,00**
Total	**1.881**	**1.983**	**1.854**	**2.075**	**2.129**	**2.081**	**2.207**	**1.138**	**1.578**				**16.926,0**	**1.880,67**
Média Diária	**60,68**	**70,82**	**59,81**	**69,17**	**68,68**	**69,37**	**71,19**	**36,71**	**52,60**				**559,0**	**62,11**
2.7.2. Serviço Social														
Atendimento Ambulatorial	16	32	28	61	45	50	9	77	65				**383,0**	**42,56**
Atendimentos Diário Usuário	2.750	1.936	2.289	2.590	2.668	2.235	2.156	2.149	2.567				**21.340,0**	**2.371,11**
Atendimentos de Óbitos	11	8	10	10	10	2	5	6	7				**69,0**	**7,67**
Solicitação de Ambulancia	54	31	59	52	51	63	60	43	52				**465,0**	**51,67**
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	6	4	8	6	2	5	6	3	7				**47,0**	**5,22**
Total	**2.837**	**2.011**	**2.394**	**2.719**	**2.776**	**2.355**	**2.236**	**2.278**	**2.698**				**22.304,0**	**2.478,22**
Média Diária	**91,52**	**71,82**	**77,23**	**90,63**	**89,55**	**78,50**	**72,13**	**73,48**	**89,93**				**734,8**	**81,64**
2.7.3. Serviço Nutricional														

Atendimento Ambulatorial	113	121	113	133	168	132	168	162	162				1.272,0	141,33
Atendimento nas Unidades	731	552	466	509	664	606	674	454	414				5.070,0	563,33
Total	**844**	**673**	**579**	**642**	**832**	**738**	**842**	**616**	**576**				6.342,0	704,67
Média Diária	**27,23**	**24,04**	**18,68**	**21,40**	**26,84**	**24,60**	**27,16**	**19,87**	**19,20**				209,0	23,22
2.7.4. Serviço Psicologia														
Atendimento Ambulatorial	44	65	1	60	50	41	52	48	54				415,0	46,11
Atendimento nas Unidades	487	494	287	340	313	244	303	241	165				2.874,0	319,33
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Acompanhamentos de Óbitos	4	7	6	8	4	3	6	4	5				47,0	5,22
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**535**	**566**	**294**	**408**	**367**	**288**	**361**	**293**	**224**				3.336,0	370,67
Média Diária	**17,26**	**20,21**	**9,48**	**13,60**	**11,84**	**9,60**	**11,65**	**9,45**	**7,47**				110,6	12,28
2.7.5. Educação Permanente														
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				0,0	0,00
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Carga Horária	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Treinamentos	**40**	**48**	**26**	**44**	**55**	**35**	**33**	**35**	**29**				345,0	38,33
Nº de Participantes	669	639	455	1.025	838	921	342	385	944				6.218,0	690,89
Carga Horária	1210:30:00	1401:50:00	851:05:00	1382:30:00	1250:15:00	1432:35:00	1204:30:00	1300:20:00	1222:30:00				11256:05:00	1250:40:33
Cursos Externos	**2**	**1**	**2**	**2**	**2**	**5**	**9**	**2**	**3**				28,0	3,11
Nº de Participantes	3	1	4	3	5	14	9	2	6				47,0	5,22
Carga Horária	20:00:00	8:00:00	51:00:00	40:00:00	30:00:00	146:00:00	56:00:00	34:00:00	57:20:00				442:20:00	49:08:53
Treinamento Hora/Homem	**4:03:40**	**4:28:32**	**2:52:55**	**4:32:41**	**4:05:25**	**4:36:20**	**4:08:00**	**4:18:15**	**4:15:00**				37:20:48	4:08:59
3. Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico														
3.1. Anátomo Patológico														
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	126	106	95	106	99	74	112	64	82				864,0	96,00
Clínica Médica	16	8	13	15	30	12	24	20	19				157,0	17,44
UTI Adulto	3	0	3	0	0	0	7	8	11				32,0	3,56
Total	**145**	**114**	**111**	**121**	**129**	**86**	**143**	**92**	**112**				1.021,0	113,44
Média Diária	**4,68**	**4,07**	**3,58**	**4,03**	**4,16**	**2,87**	**4,61**	**2,97**	**3,73**				34,7	3,86
3.1.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	190	175	124	159	142	186	161	104	166				1.407,0	156,33
Total	**190**	**175**	**124**	**159**	**142**	**186**	**161**	**104**	**166**				1.407,0	156,33
Média Diária	**6,13**	**6,25**	**4,00**	**5,30**	**4,58**	**6,20**	**5,19**	**3,35**	**5,53**				46,5	5,17
Total Exames Internos	**145**	**114**	**111**	**121**	**129**	**86**	**143**	**92**	**112**				1.053,0	117,00
Total Exames Externos	**190**	**175**	**124**	**159**	**142**	**186**	**161**	**104**	**166**				1.407,0	156,33
Total Exames Realizados	**335**	**289**	**235**	**280**	**271**	**272**	**304**	**196**	**278**				2.460,0	273,33
3.2. Bomba de Insulina - Sistema de Infusão de Insulina														
3.2.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
3.2.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														

Ambulatório	39	42	43	43	46	47	53	59	61				433,0	48,11
Total	**39**	**42**	**43**	**43**	**46**	**47**	**53**	**59**	**61**				**433,0**	**48,11**
Média Diária	**1,26**	**1,50**	**1,39**	**1,43**	**1,48**	**1,57**	**1,71**	**1,90**	**2,03**				**14,3**	**1,59**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**39**	**42**	**43**	**43**	**46**	**47**	**53**	**59**	**61**				**433,0**	**48,11**
Total Exames Realizados	**39**	**42**	**43**	**43**	**46**	**47**	**53**	**59**	**61**				**433,0**	**48,11**
3.3. Broncoscopia														
3.3.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	1	0	1	0	0	0				2,0	0,22
Clínica Médica	4	2	1	0	3	1	4	1	3				19,0	2,11
UTI Adulto	0	2	1	0	1	1	0	0	3				8,0	0,89
Total	**4**	**4**	**2**	**1**	**4**	**3**	**4**	**1**	**6**				**29,0**	**3,22**
Média Diária	**0,13**	**0,14**	**0,06**	**0,03**	**0,13**	**0,10**	**0,13**	**0,03**	**0,20**				**1,0**	**0,11**
3.3.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	1	2	1	1	2	2	1	2	2				14,0	1,56
Total	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	**2**	**1**	**2**	**2**				**14,0**	**1,56**
Média Diária	**0,03**	**0,07**	**0,03**	**0,03**	**0,06**	**0,07**	**0,03**	**0,06**	**0,07**				**0,5**	**0,05**
Total Exames Internos	**4**	**4**	**2**	**1**	**4**	**3**	**4**	**1**	**6**				**29,0**	**3,22**
Total Exames Externos	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	**2**	**1**	**2**	**2**				**14,0**	**1,56**
Total Exames Realizados	**5**	**6**	**3**	**2**	**6**	**5**	**5**	**3**	**8**				**43,0**	**4,78**
3.4. Densitometria Óssea														
3.4.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**				**0,0**	**0,00**
3.4.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	37	40	42	32	39	40	39	39	40				348,0	38,67
Total	**37**	**40**	**42**	**32**	**39**	**40**	**39**	**39**	**40**				**348,0**	**38,67**
Média Diária	**1,19**	**1,43**	**1,35**	**1,07**	**1,26**	**1,33**	**1,26**	**1,26**	**1,33**				**11,5**	**1,28**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**37**	**40**	**42**	**32**	**39**	**40**	**39**	**39**	**40**				**348,0**	**38,67**
Total Exames Realizados	**37**	**40**	**42**	**32**	**39**	**40**	**39**	**39**	**40**				**348,0**	**38,67**
3.5. Ecocardiograma														
3.5.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	2	1	1	1	1	1	0	0	0				7,0	0,78
Clínica Médica	17	14	17	25	23	23	23	23	12				177,0	19,67
UTI Adulto	7	9	12	4	7	11	10	8	11				79,0	8,78
Total	**26**	**24**	**30**	**30**	**31**	**35**	**33**	**31**	**23**				**263,0**	**29,22**
Média Diária	**0,84**	**0,86**	**0,97**	**1,00**	**1,00**	**1,17**	**1,06**	**1,00**	**0,77**				**8,7**	**0,96**
3.5.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	38	44	72	56	81	81	70	55	78				575,0	63,89
Total	**38**	**44**	**72**	**56**	**81**	**81**	**70**	**55**	**78**				**575,0**	**63,89**
Média Diária	**1,23**	**1,57**	**2,32**	**1,87**	**2,61**	**2,70**	**2,26**	**1,77**	**2,60**				**18,9**	**2,10**
Total Exames Internos	**26**	**24**	**30**	**30**	**31**	**35**	**33**	**31**	**23**				**263,0**	**29,22**

Total Exames Externos	**38**	**44**	**72**	**56**	**81**	**81**	**70**	**55**	**78**				**575,0**	**63,89**
Total Exames Realizados	**64**	**68**	**102**	**86**	**112**	**116**	**103**	**86**	**101**				**838,0**	**93,11**

3.6. ECG - Eletrocardiograma														
3.6.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1	9	13	11	38	26	23	15	19				**155,0**	**17,22**
Clínica Médica	59	56	65	82	95	60	64	41	67				**589,0**	**65,44**
UTI Adulto	27	13	13	5	10	6	13	9	15				**111,0**	**12,33**
Total	**87**	**78**	**91**	**98**	**143**	**92**	**100**	**65**	**101**				**855,0**	**95,00**
Média Diária	**2,81**	**2,79**	**2,94**	**3,27**	**4,61**	**3,07**	**3,23**	**2,10**	**3,37**				**28,2**	**3,13**

3.6.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	142	160	155	171	193	171	179	160	145				**1.476,0**	**164,00**
Total	**142**	**160**	**155**	**171**	**193**	**171**	**179**	**160**	**145**				**1.476,0**	**164,00**
Média Diária	**4,58**	**5,71**	**5,00**	**5,70**	**6,23**	**5,70**	**5,77**	**5,16**	**4,83**				**48,7**	**5,41**

Total Exames Internos	**87**	**78**	**91**	**98**	**143**	**92**	**100**	**65**	**101**				**855,0**	**95,00**
Total Exames Externos	**142**	**160**	**155**	**171**	**193**	**171**	**179**	**160**	**145**				**1.476,0**	**164,00**
Total Exames Realizados	**229**	**238**	**246**	**269**	**336**	**263**	**279**	**225**	**246**				**2.331,0**	**259,00**

3.7. Endoscopia Digestiva Alta														
3.7.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	71	68	79	64	66	64	71	66	54				**603,0**	**67,00**
Dilatação de Esôfago	2	0	1	0	2	0	0	1	1				**7,0**	**0,78**
EDA	546	503	497	581	622	516	471	460	378				**4.574,0**	**508,22**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				**0,0**	**0,00**
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	1	0				**1,0**	**0,11**
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				**0,0**	**0,00**
Uréase	321	372	407	448	453	368	358	318	282				**3.327,0**	**369,67**
Outros	2	1	2	0	1	1	2	2	1				**12,0**	**1,33**
Total	**942**	**944**	**986**	**1.093**	**1.144**	**949**	**902**	**848**	**716**				**8.524,0**	**947,11**
Média Diária	**30,39**	**33,71**	**31,81**	**36,43**	**36,90**	**31,63**	**29,10**	**27,35**	**23,87**				**281,2**	**31,24**

3.7.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	4	6	6	4	4	2	9	2	1				**38,0**	**4,22**
Dilatação de Esôfago	0	0	1	0	0	0	0	1	0				**2,0**	**0,22**
Endoscopia Digestiva Alta	25	10	20	13	23	18	19	15	15				**158,0**	**17,56**
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				**0,0**	**0,00**
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	1	0				**1,0**	**0,11**
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				**0,0**	**0,00**
Uréase	9	4	10	1	2	4	4	6	6				**46,0**	**5,11**
Outros	1	1	1	0	1	1	2	2	1				**10,0**	**1,11**
Total	**39**	**21**	**38**	**18**	**30**	**25**	**34**	**27**	**23**				**255,0**	**28,33**
Média Diária	**1,26**	**0,75**	**1,23**	**0,60**	**0,97**	**0,83**	**1,10**	**0,87**	**0,77**				**8,4**	**0,93**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	2	1	5	1	1	1	1	0	1				**13,0**	**1,44**
Clínica Médica	21	7	13	11	18	10	18	13	11				**122,0**	**13,56**
UTI Adulto	2	2	2	1	4	7	0	2	3				**23,0**	**2,56**
Total	**25**	**10**	**20**	**13**	**23**	**18**	**19**	**15**	**15**				**158,0**	**17,56**
Média Diária	**0,81**	**0,36**	**0,65**	**0,43**	**0,74**	**0,60**	**0,61**	**0,48**	**0,50**				**5,2**	**0,58**

3.7.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	67	62	73	60	62	62	62	64	53				**565,0**	**62,78**
Dilatação de Esôfago	2	0	0	0	2	0	0	0	1				**5,0**	**0,56**
Endoscopia Digestiva Alta	521	493	477	568	599	498	452	445	363				**4.416,0**	**490,67**

Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Uréase	312	368	397	447	451	364	354	312	276				3.281,0	364,56
Outros	1	0	1	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Total	**903**	**923**	**948**	**1.075**	**1.114**	**924**	**868**	**821**	**693**				**8.269,0**	**918,78**
Média Diária	**29,13**	**32,96**	**30,58**	**35,83**	**35,94**	**30,80**	**28,00**	**26,48**	**23,10**				**272,8**	**30,31**
Total Exames Internos	**25**	**10**	**20**	**13**	**23**	**18**	**19**	**15**	**15**				**255,0**	**28,33**
Total Exames Externos	**521**	**493**	**477**	**568**	**599**	**498**	**452**	**445**	**363**				**8.269,0**	**918,78**
3.8. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	33	23	34	37	43	34	22	36	11				273,0	30,33
Colonoscopia	87	72	96	106	113	95	108	105	82				864,0	96,00
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	4	12	13	12	15	15	13	12	6				102,0	11,33
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**124**	**107**	**143**	**155**	**171**	**144**	**143**	**153**	**99**				**1.239,0**	**137,67**
Média Diária	**4,00**	**3,82**	**4,61**	**5,17**	**5,52**	**4,80**	**4,61**	**4,94**	**3,30**				**40,8**	**4,53**
3.8.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3	0	1	2	2	2	1	2	1				14,0	1,56
Colonoscopia	5	3	1	3	2	5	5	6	3				33,0	3,67
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**8**	**4**	**2**	**5**	**4**	**7**	**6**	**8**	**4**				**48,0**	**5,33**
Média Diária	**0,26**	**0,14**	**0,06**	**0,17**	**0,13**	**0,23**	**0,19**	**0,26**	**0,13**				**1,6**	**0,18**
3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	1	1	0	0	0	0	0	0	1				3,0	0,33
Clínica Médica	4	2	1	3	2	5	5	6	2				30,0	3,33
UTI Adulto	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Total	**5**	**4**	**1**	**3**	**2**	**5**	**5**	**6**	**3**				**34,0**	**3,78**
Média Diária	**0,16**	**0,14**	**0,03**	**0,10**	**0,06**	**0,17**	**0,16**	**0,19**	**0,10**				**1,1**	**0,12**
3.8.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia	30	23	33	35	41	32	21	34	10				259,0	28,78
Colonoscopia	82	69	95	103	111	90	103	99	79				831,0	92,33
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Retossigmoidoscopia	4	11	13	12	15	15	13	12	6				101,0	11,22
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**116**	**103**	**141**	**150**	**167**	**137**	**137**	**145**	**95**				**1.191,0**	**132,33**
Média Diária	**3,74**	**3,68**	**4,55**	**5,00**	**5,39**	**4,57**	**4,42**	**4,68**	**3,17**				**39,2**	**4,35**
Colonoscopia Total Exames Internos	**5**	**4**	**1**	**3**	**2**	**5**	**5**	**6**	**3**				**34,0**	**3,78**
Colonoscopia Total Exames Externos	**86**	**80**	**108**	**115**	**126**	**105**	**116**	**111**	**85**				**1.191,0**	**132,33**
Total Geral Exames Internos	**30**	**14**	**21**	**16**	**25**	**23**	**24**	**21**	**18**				**289,0**	**32,11**
Total Geral Exames Externos	**607**	**573**	**585**	**683**	**725**	**603**	**568**	**556**	**448**				**9.460,0**	**1.051,11**
Total Exames Realizados	**637**	**587**	**606**	**699**	**750**	**626**	**592**	**577**	**466**				**9.749,0**	**1.083,22**

3.9. Escleroterapia Ecoviada com Espuma														
3.9.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
3.9.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	17	14	18	13	16	9	22	17	16				**142,0**	**15,78**
Total	**17**	**14**	**18**	**13**	**16**	**9**	**22**	**17**	**16**				**142,0**	**15,78**
Média Diária	**0,55**	**0,50**	**0,58**	**0,43**	**0,52**	**0,30**	**0,71**	**0,55**	**0,53**				**4,7**	**0,52**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**17**	**14**	**18**	**13**	**16**	**9**	**22**	**17**	**16**				**142,0**	**15,78**
Total Exames Realizados	**17**	**14**	**18**	**13**	**16**	**9**	**22**	**17**	**16**				**142,0**	**15,78**
3.10. Espirometria - Prova de Função Pulmonar														
3.10.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
3.10.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	25	30	30	29	29	31	28	29	30				**261,0**	**29,00**
Total	**25**	**30**	**30**	**29**	**29**	**31**	**28**	**29**	**30**				**261,0**	**29,00**
Média Diária	**0,81**	**1,07**	**0,97**	**0,97**	**0,94**	**1,03**	**0,90**	**0,94**	**1,00**				**8,6**	**0,96**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**25**	**30**	**30**	**29**	**29**	**31**	**28**	**29**	**30**				**261,0**	**29,00**
Total Exames Realizados	**25**	**30**	**30**	**29**	**29**	**31**	**28**	**29**	**30**				**261,0**	**29,00**
3.11. Holter de Glicemia														
3.11.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
3.11.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária													**0,0**	**0,00**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
3.12. Laboratório de Análises Clínicas														
3.12.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														
Bioquímica	14.476	13.745	13.729	14.401	14.549	14.039	14.385	13.745	13.710				**126.779,0**	**14.086,56**
Gasometria	420	396	417	453	433	417	430	334	418				**3.718,0**	**413,11**
Hematologia	3.021	2.842	2.635	2.562	2.598	2.444	2.532	2.481	2.455				**23.570,0**	**2.618,89**

Hormônios	1.637	1.389	1.308	1.002	1.613	1.770	1.754	2.395	2.310				15.178,0	1.686,44
Imunologia	610	686	1.029	1.415	875	647	658	789	587				7.296,0	810,67
Liquor/Liquidos Cautários	9	6	5	5	16	4	5	3	8				61,0	6,78
Microbiologia/Micologia	364	404	466	427	469	409	489	428	412				3.868,0	429,78
Parasitologia	99	86	63	74	73	72	87	84	83				721,0	80,11
Urina	380	371	427	393	367	418	393	421	438				3.608,0	400,89
Total	**21.016**	**19.925**	**20.079**	**20.732**	**20.993**	**20.220**	**20.733**	**20.680**	**20.421**				**184.799,0**	**20.533,22**
3.12.2. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	1.536	1.531	1.210	834	1.299	675	854	1.336	999				10.274,0	1.141,56
Clínica Médica	4.395	3.975	4.069	4.504	4.209	4.533	4.898	4.335	4.028				38.946,0	4.327,33
UTI Adulto	3.042	2.805	3.012	3.306	3.237	2.947	2.900	2.668	2.964				26.881,0	2.986,78
Total	**8.973**	**8.311**	**8.291**	**8.644**	**8.745**	**8.155**	**8.652**	**8.339**	**7.991**				**76.101,0**	**8.455,67**
Média Diária	**289,45**	**296,82**	**267,45**	**288,13**	**282,10**	**271,83**	**279,10**	**269,00**	**266,37**				**2.510,3**	**278,92**
3.12.3. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	12.043	11.614	11.788	12.088	12.188	12.065	12.081	12.341	12.430				108.638,0	12.070,89
Total	**12.043**	**11.614**	**11.788**	**12.088**	**12.188**	**12.065**	**12.081**	**12.341**	**12.430**				**108.638,0**	**12.070,89**
Média Diária	**388,48**	**414,79**	**380,26**	**402,93**	**393,16**	**402,17**	**389,71**	**398,10**	**414,33**				**3.583,9**	**398,21**
Total Exames Internos	**8.973**	**8.311**	**8.291**	**8.644**	**8.745**	**8.155**	**8.652**	**8.339**	**7.991**				**76.101,0**	**8.455,67**
Total Exames Externos	**12.043**	**11.614**	**11.788**	**12.088**	**12.188**	**12.065**	**12.081**	**12.341**	**12.430**				**108.638,0**	**12.070,89**
Total Exames Realizados	**21.016**	**19.925**	**20.079**	**20.732**	**20.933**	**20.220**	**20.733**	**20.680**	**20.421**				**184.739,0**	**20.526,56**
3.13. Mamografia														
3.13.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
3.13.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Realizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
3.14. MAPA - Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial														
3.14.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
3.14.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	12	12	18	21	21	17	14	17	20				152,0	16,89
Total	**12**	**12**	**18**	**21**	**21**	**17**	**14**	**17**	**20**				**152,0**	**16,89**
Média Diária	**0,39**	**0,43**	**0,58**	**0,70**	**0,68**	**0,57**	**0,45**	**0,55**	**0,67**				**5,0**	**0,56**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**12**	**12**	**18**	**21**	**21**	**17**	**14**	**17**	**20**				**152,0**	**16,89**

Total Exames Realizados	12	12	18	21	21	17	14	17	20				152,0	16,89
3.15. Medicina Nuclear - Cintilografia														
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Média Diária	0,06	-	-	-	-	-	-	-	-				0,1	0,06
3.15.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	10	15	14	12	12	12	12	12	12				111,0	12,33
Total	10	15	14	12	12	12	12	12	12				111,0	12,33
Média Diária	0,32	0,54	0,45	0,40	0,39	0,40	0,39	0,39	0,40				3,7	0,41
Total Exames Internos	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Total Exames Externos	10	15	14	12	12	12	12	12	12				111,0	12,33
Total Exames Realizados	12	15	14	12	12	12	12	12	12				113,0	12,56
3.16. Medicina Nuclear - Iodoterapia														
3.16.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
3.16.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	3	4	5	7	3	5	5	5	5				42,0	4,67
Total	3	4	5	7	3	5	5	5	5				42,0	4,67
Média Diária	0,10	0,14	0,16	0,23	0,10	0,17	0,16	0,16	0,17				1,4	0,15
Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total Exames Externos	3	4	5	7	3	5	5	5	5				42,0	4,67
Total Exames Realizados	3	4	5	7	3	5	5	5	5				42,0	4,67
3.17. PAAF - Biópsia de Tireóide														
3.17.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
3.17.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	40	32	24	36	20	39	30	38	42				301,0	33,44
Total	40	32	24	36	20	39	30	38	42				301,0	33,44
Média Diária	1,29	1,14	0,77	1,20	0,65	1,30	0,97	1,23	1,40				9,9	1,11
Total Exames Internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total Exames Externos	40	32	24	36	20	39	30	38	42				301,0	33,44
Total Exames Realizados	40	32	24	36	20	39	30	38	42				301,0	33,44
3.18. Polissonografia														
3.18.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Clinica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
3.18.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	7	0	0	1	6	1	2	3	3				23,0	2,56
Total	**7**	**0**	**0**	**1**	**6**	**1**	**2**	**3**	**3**				**23,0**	**2,56**
Média Diária	-	-	-	-	-	-	-	-	-				**0,0**	**0,00**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**7**	**0**	**0**	**1**	**6**	**1**	**2**	**3**	**3**				**23,0**	**2,56**
Total Exames Realizados	**7**	**0**	**0**	**1**	**6**	**1**	**2**	**3**	**3**				**23,0**	**2,56**
3.19. Radiologia - Raio-X														
3.19.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdômen	5	0	2	8	11	1	9	9	7				52,0	5,78
Coluna Cervical	3	2	6	3	0	3	7	6	3				33,0	3,67
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna torácica	4	2	8	6	4	5	9	10	7				55,0	6,11
Cotovelo	0	0	0	0	1	1	0	1	1				4,0	0,44
Joelho	10	3	18	20	17	13	30	12	27				150,0	16,67
Mão	10	14	41	35	29	30	51	22	46				278,0	30,89
Ombro	6	0	3	8	6	1	12	7	10				53,0	5,89
Punho	10	6	23	17	16	16	34	18	21				161,0	17,89
Quadril/Bacia	2	0	5	2	4	4	5	3	8				33,0	3,67
Tórax	428	351	512	519	524	417	474	429	449				4.103,0	455,89
Tornozelo/Pé	4	11	14	22	24	6	21	9	24				135,0	15,00
Outros	20	10	47	32	39	29	44	43	34				298,0	33,11
Total	**502**	**399**	**679**	**672**	**675**	**526**	**696**	**569**	**637**				**5.355,0**	**595,00**
Média Diária	**16,19**	**14,25**	**21,90**	**22,40**	**21,77**	**17,53**	**22,45**	**18,35**	**21,23**				**176,1**	**19,57**
3.19.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdômen	4	0	2	7	11	1	8	9	7				49,0	5,44
Coluna Cervical	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Torácica	1	0	0	1	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Cotovelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Joelho	0	0	1	1	0	1	2	1	3				9,0	1,00
Mão	2	0	0	5	2	4	2	0	0				15,0	1,67
Ombro	1	0	0	0	0	0	1	0	1				3,0	0,33
Punho	0	0	0	2	1	1	2	0	0				6,0	0,67
Quadril/Bacia	0	0	0	0	0	2	1	0	2				5,0	0,56
Tórax	320	307	333	387	395	325	352	315	348				3.082,0	342,44
Tornozelo/Pé	2	2	2	2	0	0	3	2	4				17,0	1,89
Outros	1	4	3	5	3	0	5	4	5				30,0	3,33
Total	**332**	**313**	**341**	**410**	**412**	**334**	**376**	**331**	**370**				**3.219,0**	**357,67**
Média Diária	**10,71**	**11,18**	**11,00**	**13,67**	**13,29**	**11,13**	**12,13**	**10,68**	**12,33**				**106,1**	**11,79**
3.19.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clinica Cirúrgica	23	42	47	45	75	48	56	66	52				454,0	50,44
Clinica Médica	170	124	134	224	178	151	204	166	127				1.478,0	164,22
UTI Adulto	139	147	160	141	159	135	116	99	191				1.287,0	143,00
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Total	332	313	341	410	412	334	376	331	370				3.219,0	357,67
Média Diária	10,71	11,18	11,00	13,67	13,29	11,13	12,13	10,68	12,33				106,1	11,79
3.19.4. Exames por Tipo - Paciente Externo														
Abdômen	1	0	0	1	0	0	1	0	0				3,0	0,33
Coluna Cervical	2	2	6	3	0	3	7	6	3				32,0	3,56
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Lombar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna Torácica	3	2	8	5	4	5	9	10	7				53,0	5,89
Cotovelo	0	0	0	0	1	1	0	1	1				4,0	0,44
Joelho	10	3	17	19	17	12	28	11	24				141,0	15,67
Mão	8	14	41	30	27	26	49	22	46				263,0	29,22
Ombro	5	0	3	8	6	1	11	7	9				50,0	5,56
Punho	10	6	23	15	15	15	32	18	21				155,0	17,22
Quadril/Bacia	2	0	5	2	4	2	4	3	6				28,0	3,11
Tórax	108	44	179	132	129	92	122	114	101				1.021,0	113,44
Tornozelo/Pé	2	9	12	20	24	6	18	7	20				118,0	13,11
Outros	19	6	44	27	36	29	39	39	29				268,0	29,78
Total	170	86	338	262	263	192	320	238	267				2.136,0	237,33
Média Diária	5,48	3,07	10,90	8,73	8,48	6,40	10,32	7,68	8,90				70,0	7,78
3.19.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório de Referência	170	86	338	262	263	192	320	238	267				2.136,0	237,33
Total	170	86	338	262	263	192	320	238	267				2.136,0	237,33
Média Diária	5,48	3,07	10,90	8,73	8,48	6,40	10,32	7,68	8,90				70,0	7,78
3.19.6. Filmes Gastos														
8 x 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
10 x 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
15 x 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
20 x 25	219	155	287	257	370	279	339	289	312				2.507,0	278,56
25 x 30	283	250	396	421	300	249	360	285	319				2.863,0	318,11
Total	502	405	683	678	670	528	699	574	631				5.370,0	596,67
Média Diária	16,19	14,46	22,03	22,60	21,61	17,60	22,55	18,52	21,03				176,6	19,62
3.19.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
10 x 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
20 x 25	3	4	3	2	3	1	2	3	3				24,0	2,67
25 x 30	2	2	1	4	2	1	1	2	3				18,0	2,00
Total	5	6	4	6	5	2	3	5	6				42,0	4,67
Média Diária	0,16	0,21	0,13	0,20	0,16	0,07	0,10	0,16	0,20				1,4	0,15
% sobre filmes gastos	1,00%	1,48%	0,59%	0,88%	0,75%	0,38%	0,43%	0,87%	0,95%				0,1	0,01
Total Exames Internos	332	313	341	410	412	334	376	331	370				3.219,0	357,67
Total Exames Externos	170	86	338	262	263	192	320	238	267				2.136,0	237,33
Total Exames Realizados	502	399	679	672	675	526	696	569	637				5.355,0	595,00
3.20. Ressonância Magnética														
3.20.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	1	0	1	2	6	2	3	1				16,0	1,78
Clínica Médica	11	17	12	14	4	11	15	7	8				99,0	11,00
UTI Adulto	1	3	0	1	1	5	0	0	0				11,0	1,22
Total	12	21	12	16	7	22	17	10	9				126,0	14,00
Média Diária	0,39	0,75	0,39	0,53	0,23	0,73	0,55	0,32	0,30				4,2	0,47

3.20.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	31	34	33	29	34	30	33	31	31				286,0	31,78
Total	**31**	**34**	**33**	**29**	**34**	**30**	**33**	**31**	**31**				**286,0**	**31,78**
Média Diária	**1,00**	**1,21**	**1,06**	**0,97**	**1,10**	**1,00**	**1,06**	**1,00**	**1,03**				**9,4**	**1,05**
Total Exames Internos	**12**	**21**	**12**	**16**	**7**	**22**	**17**	**10**	**9**				**126,0**	**14,00**
Total Exames Externos	**31**	**34**	**33**	**29**	**34**	**30**	**33**	**31**	**31**				**286,0**	**31,78**
Total Exames Realizados	**43**	**55**	**45**	**45**	**41**	**52**	**50**	**41**	**40**				**412,0**	**45,78**
3.21. Teste Ergométrico														
3.21.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**				**0,0**	**0,00**
3.21.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	9	19	18	14	20	20	15	14	15				144,0	16,00
Total	**9**	**19**	**18**	**14**	**20**	**20**	**15**	**14**	**15**				**144,0**	**16,00**
Média Diária	**0,29**	**0,68**	**0,58**	**0,47**	**0,65**	**0,67**	**0,48**	**0,45**	**0,50**				**4,8**	**0,53**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**9**	**19**	**18**	**14**	**20**	**20**	**15**	**14**	**15**				**144,0**	**16,00**
Total Exames Realizados	**9**	**19**	**18**	**14**	**20**	**20**	**15**	**14**	**15**				**144,0**	**16,00**
3.22. Tomografia														
3.22.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	36	27	42	42	38	26	33	31	29				304,0	33,78
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Crânio	17	11	14	7	12	21	12	15	15				124,0	13,78
Face	2	1	1	2	5	1	5	1	0				18,0	2,00
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve	30	24	31	31	36	24	24	25	20				245,0	27,22
Pescoço	2	2	6	9	6	8	7	11	4				55,0	6,11
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tórax	38	35	49	55	43	52	55	46	57				430,0	47,78
Outros	10	12	10	11	14	17	12	9	9				104,0	11,56
Total	**135**	**112**	**153**	**157**	**154**	**149**	**148**	**138**	**134**				**1.280,0**	**142,22**
Média Diária	**4,35**	**4,00**	**4,94**	**5,23**	**4,97**	**4,97**	**4,77**	**4,45**	**4,47**				**42,2**	**4,68**
3.22.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior	13	6	11	16	13	9	10	13	8				99,0	11,00
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Crânio	8	0	5	2	4	8	5	5	4				41,0	4,56
Face	1	0	1	0	1	0	0	1	0				4,0	0,44
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve	9	5	7	11	11	8	8	11	4				74,0	8,22
Pescoço	1	0	0	1	0	0	1	0	0				3,0	0,33
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Tórax	19	8	26	19	17	23	20	14	23				169,0	18,78
Outros	0	0	3	0	0	0	0	1	0				4,0	0,44
Total	**51**	**19**	**53**	**49**	**46**	**48**	**44**	**45**	**39**				**394,0**	**43,78**
Média Diária	**1,65**	**0,68**	**1,71**	**1,63**	**1,48**	**1,60**	**1,42**	**1,45**	**1,30**				**12,9**	**1,44**

3.22.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	1	4	6	3	4	0	8	4				30,0	3,33
Clínica Médica	38	15	36	33	31	30	37	32	31				283,0	31,44
UTI Adulto	13	3	13	10	12	14	7	5	4				81,0	9,00
Total	**51**	**19**	**53**	**49**	**46**	**48**	**44**	**45**	**39**				**394,0**	**43,78**
Média Diária	**1,65**	**0,68**	**1,71**	**1,63**	**1,48**	**1,60**	**1,42**	**1,45**	**1,30**				**12,9**	**1,44**

3.22.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior	23	21	31	26	25	17	23	18	21				205,0	22,78
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coluna	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Crânio	9	11	9	5	8	13	7	10	11				83,0	9,22
Face	1	1	0	2	4	1	5	0	0				14,0	1,56
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mastoide	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve	21	19	24	20	25	16	16	14	16				171,0	19,00
Pescoço	1	2	6	8	6	8	6	11	4				52,0	5,78
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tórax	19	27	23	36	26	29	35	32	34				261,0	29,00
Outros	10	12	7	11	14	17	12	8	9				100,0	11,11
Total	**84**	**93**	**100**	**108**	**108**	**101**	**104**	**93**	**95**				**886,0**	**98,44**
Média Diária	**2,71**	**3,32**	**3,23**	**3,60**	**3,48**	**3,37**	**3,35**	**3,00**	**3,17**				**29,2**	**3,25**

Total Exames Internos	**51**	**19**	**53**	**49**	**46**	**48**	**44**	**45**	**39**				**394,0**	**43,78**
Total Exames Externos	**84**	**93**	**100**	**108**	**108**	**101**	**104**	**93**	**95**				**886,0**	**98,44**
Total Exames Realizados	**135**	**112**	**153**	**157**	**154**	**149**	**148**	**138**	**134**				**1.280,0**	**142,22**

3.23. Ultrassonografia														
3.23.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal Superior	9	15	22	15	15	9	5	8	10				108,0	12,00
Abdominal Total	70	110	104	114	113	79	102	88	83				863,0	95,89
Cervical	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve (Ginecologica)	4	6	6	7	6	4	6	10	9				58,0	6,44
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Renal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tireóide	71	46	64	65	67	62	66	74	76				591,0	65,67
Tórax	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	22	15	20	21	18	19	14	25	19				173,0	19,22
Ultrassonografia com Doppler	16	18	19	23	34	23	29	38	41				241,0	26,78
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**192**	**210**	**235**	**245**	**253**	**196**	**222**	**243**	**238**				**2.034,0**	**226,00**

3.23.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

Abdominal Superior	0	0	4	1	3	1	0	1	0				10,0	1,11
Abdominal Total	16	13	21	13	15	20	23	25	23				169,0	18,78
Cervical	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve (Ginecologica)	1	1	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Renal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tireóide	0	1	1	0	1	1	1	0	1				6,0	0,67
Tórax	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	3	3	5	3	2	2	4	6	5				33,0	3,67
Ultrassonografia com Doppler	5	3	2	9	3	4	7	12	7				52,0	5,78
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**25**	**21**	**33**	**26**	**24**	**28**	**35**	**44**	**36**				**272,0**	**30,22**
Média Diária	**0,81**	**0,75**	**1,06**	**0,87**	**0,77**	**0,93**	**1,13**	**1,42**	**1,20**				**8,9**	**0,99**

3.23.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	16	1	1	3	2	3	2	3	1				32,0	3,56
Clínica Médica	3	16	27	21	20	24	29	36	30				206,0	22,89
UTI Adulto	6	4	5	2	2	1	4	5	5				34,0	3,78
Total	**25**	**21**	**33**	**26**	**24**	**28**	**35**	**44**	**36**				**272,0**	**30,22**
Média Diária	**0,81**	**0,75**	**1,06**	**0,87**	**0,77**	**0,93**	**1,13**	**1,42**	**1,20**				**8,9**	**0,99**

3.23.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal Superior	9	15	18	14	12	8	5	7	10				98,0	10,89
Abdominal Total	54	97	83	101	98	59	79	63	60				694,0	77,11
Cervical	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Pelve (Ginecologica)	3	5	6	7	6	4	6	10	9				56,0	6,22
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Renal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tireóide	71	45	63	65	66	61	65	74	75				585,0	65,00
Tórax	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	19	12	15	18	16	17	10	19	14				140,0	15,56
Ultrassonografia com Doppler	11	15	17	14	31	19	22	26	34				189,0	21,00
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**167**	**189**	**202**	**219**	**229**	**168**	**187**	**199**	**202**				**1.762,0**	**195,78**
Média Diária	**5,39**	**6,75**	**6,52**	**7,30**	**7,39**	**5,60**	**6,03**	**6,42**	**6,73**				**58,1**	**6,46**

Total Exames Internos	**25**	**21**	**33**	**26**	**24**	**28**	**35**	**44**	**36**				**272,0**	**30,22**
Total Exames Externos	**167**	**189**	**202**	**219**	**229**	**168**	**187**	**199**	**202**				**1.762,0**	**195,78**
Total Exames Realizados	**192**	**210**	**235**	**245**	**253**	**196**	**222**	**243**	**238**				**2.034,0**	**226,00**

3.24. Fisioterapia

3.24.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno

Clínica Cirúrgica	244	272	261	288	296	222	116	129	126				1.954,0	217,11
Clínica Médica	365	388	418	516	622	489	244	291	226				3.559,0	395,44
UTI Adulto	1.680	1.710	1.745	1.988	2.761	3.081	1.750	1.760	1.453				17.928,0	1.992,00
Total	**2.289**	**2.370**	**2.424**	**2.792**	**3.679**	**3.792**	**2.110**	**2.180**	**1.805**				**23.441,0**	**2.604,56**
Média Diária	**73,84**	**84,64**	**78,19**	**93,07**	**118,68**	**126,40**	**68,06**	**70,32**	**60,17**				**773,4**	**85,93**

3.25. Fonoaudiologia														
3.25.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	8	7	8	6	12	8	2	2	5				58,0	6,44
Clínica Médica	18	11	16	20	38	45	36	35	38				257,0	28,56
UTI Adulto	118	121	144	168	183	160	109	102	86				1.191,0	132,33
Total	**144**	**139**	**168**	**194**	**233**	**213**	**147**	**139**	**129**				**1.506,0**	**167,33**
Média Diária	**4,65**	**4,96**	**5,42**	**6,47**	**7,52**	**7,10**	**4,74**	**4,48**	**4,30**				**49,6**	**5,52**

3.25.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**

Total de Sessões Pacientes Internos	**2.433**	**2.509**	**2.592**	**2.986**	**3.912**	**4.005**	**2.257**	**2.319**	**1.934**				**24.947,0**	**2.771,89**
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total de Sessões Realizadas	**2.433**	**2.509**	**2.592**	**2.986**	**3.912**	**4.005**	**2.257**	**2.319**	**1.934**				**24.947,0**	**2.771,89**

3.26. Terapia Ocupacional														
3.26.1. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**				**0,0**	**0,00**

3.26.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total													**0,0**	**0,00**
Média Diária													**0,0**	**0,00**

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

3.27. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.27.1. Nº de Bolsas Utilizadas por Unidade														
Clínica Cirúrgica	2	6	2	2	6	3	0	2	6				29,0	3,22
Clínica Médica	39	63	26	19	11	34	59	27	39				317,0	35,22
UTI Adulto	6	47	17	22	51	34	15	13	30				235,0	26,11
Centro Cirúrgico	0	4	2	3	2	1	5	7	6				30,0	3,33
Total	**47**	**120**	**47**	**46**	**70**	**72**	**79**	**49**	**81**				**611,0**	**67,89**
Média Diária	**1,52**	**4,29**	**1,52**	**1,53**	**2,26**	**2,40**	**2,55**	**1,58**	**2,70**				**20,3**	**2,26**

3.27.2. Outros Procedimentos														
Sangria Terapêutica	0	0	0	0	2	0	0	0	0				2,0	0,22
Plasmaferese Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

Nº Transfusões Realizadas	47	120	47	46	70	72	79	49	81				611,0	67,89
Média Diária	**1,52**	**4,29**	**1,52**	**1,53**	**2,26**	**2,40**	**2,55**	**1,58**	**2,70**				**20,3**	**2,26**

3.28. Hemodiálise														
3.28.1. Nº de Sessões por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	35	30	59	61	84	32	48	62	50				461,0	51,22
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**35**	**30**	**59**	**61**	**84**	**32**	**48**	**62**	**50**				**461,0**	**51,22**
Média Diária	**1,13**	**1,07**	**1,90**	**2,03**	**2,71**	**1,07**	**1,55**	**2,00**	**1,67**				**15,1**	**1,68**

3.29. Pulsoterapia														
3.29.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**				**0,0**	**0,00**

3.29.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	30	31	32	23	34	31	29	31	32				273,0	30,33
Total	**30**	**31**	**32**	**23**	**34**	**31**	**29**	**31**	**32**				**273,0**	**30,33**
Média Diária	**0,97**	**1,11**	**1,03**	**0,77**	**1,10**	**1,03**	**0,94**	**1,00**	**1,07**				**9,0**	**1,00**

Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**30**	**31**	**32**	**23**	**34**	**31**	**29**	**31**	**32**				**273,0**	**30,33**
Total Exames Realizados	**30**	**31**	**32**	**23**	**34**	**31**	**29**	**31**	**32**				**273,0**	**30,33**

3.30. Total SADT Internos														
3.30.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	145	114	111	121	129	86	143	92	112				1.053,0	117,00
Bomba de Insulina	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Broncoscopia	4	4	2	1	4	3	4	1	6				29,0	3,22
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	6	1	0	5	1	4	8	4	1				30,0	3,33
Colonoscopia	5	4	1	3	2	5	5	6	3				34,0	3,78
Densitometria óssea	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Ecocardiograma	26	24	30	30	31	35	33	31	23				263,0	29,22
Eletrocardiograma	87	78	91	98	143	92	100	65	101				855,0	95,00
Endoscopia	25	10	20	13	23	18	19	15	15				158,0	17,56
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Espirometria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Laboratório de Análises Clínicas	8.973	8.311	8.291	8.644	8.745	8.155	8.652	8.339	7.991				76.101,0	8.455,67
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
MAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Medicina Nuclear - Cintilografia	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
Medicina Nuclear - Iodoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Polissonografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Raio-x	332	313	341	410	412	334	376	331	370				3.219,0	357,67
Ressonância Magnética	12	21	12	16	7	22	17	10	9				126,0	14,00
Teste Ergometria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Tomografia	51	19	53	49	46	48	44	45	39				394,0	43,78
Ultrassonografia	20	18	31	17	21	24	28	32	29				220,0	24,44
Ultrassonografia com Doppler	5	3	2	9	3	4	7	12	7				52,0	5,78
Total	**9.693**	**8.920**	**8.985**	**9.416**	**9.567**	**8.830**	**9.436**	**8.983**	**8.706**				**82.484,0**	**9.164,89**

3.31. Total SADT Externos														
3.31.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	190	175	124	159	142	186	161	104	166				1.407,0	156,33
Bomba de Insulina	39	42	43	43	46	47	53	59	61				433,0	48,11
Broncoscopia	1	2	1	1	2	2	1	2	2				14,0	1,56
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica	6	5	5	3	5	2	2	2	4				34,0	3,78
Colonoscopia	86	80	108	115	126	105	116	111	85				932,0	103,56
Densitometria óssea	37	40	42	32	39	40	39	39	40				348,0	38,67
Ecocardiograma	38	44	72	56	81	81	70	55	78				575,0	63,89
Eletrocardiograma	142	160	155	171	193	171	179	160	145				1.476,0	164,00
Endoscopia	521	493	477	568	599	498	452	445	363				4.416,0	490,67
Escleroterapia Ecoviada com Espuma	17	14	18	13	16	9	22	17	16				142,0	15,78
Espirometria	25	30	30	29	29	31	28	29	30				261,0	29,00
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Laboratório de Análises Clinicas	12.043	11.614	11.788	12.088	12.188	12.065	12.081	12.341	12.430				108.638,0	12.070,89
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
MAPA	12	12	18	21	21	17	14	17	20				152,0	16,89
Medicina Nuclear - Cintilografia	10	15	14	12	12	12	12	12	12				111,0	12,33
Medicina Nuclear - Iodoterapia	3	4	5	7	3	5	5	5	5				42,0	4,67
PAAF (Biópsia para tireóide)	40	32	24	36	20	39	30	38	42				301,0	33,44
Polissonografia	7	0	0	1	6	1	2	3	3				23,0	2,56
Raio-x	170	86	338	262	263	192	320	238	267				2.136,0	237,33
Ressonância Magnética	31	34	33	29	34	30	33	31	31				286,0	31,78
Teste Ergometria	9	19	18	14	20	20	15	14	15				144,0	16,00
Tomografia	84	93	100	108	108	101	104	93	95				886,0	98,44
Ultrassonografia	156	174	185	205	198	149	165	173	168				1.573,0	174,78
Ultrassonografia com Doppler	11	15	17	14	31	19	22	26	34				189,0	21,00
Total	**13.678**	**13.183**	**13.615**	**13.987**	**14.182**	**13.822**	**13.926**	**14.014**	**14.112**				**124.330,0**	**13.814,44**

3.32. Total SADT Internos	9.693	8.920	8.985	9.416	9.567	8.830	9.436	8.983	8.706				82.536,0	9.170,67
3.32.1. Total SADT Externos	13.678	13.183	13.615	13.987	14.182	13.822	13.926	14.014	14.112				124.519,0	13.835,44
3.32.2. TOTAL GERAL SADT	**23.371**	**22.103**	**22.600**	**23.403**	**23.749**	**22.652**	**23.362**	**22.997**	**22.818**				**207.055,00**	**23.006,11**

3.33. Total Tratamentos Internos														
3.33.1. Atendimento por Sessões														
Fisioterapia (Sessões)	2.289	2.370	2.424	2.792	3.679	3.792	2.110	2.180	1.805				23.441,0	2.604,56
Fonoaudiologia (Sessões)	144	139	168	194	233	213	147	139	129				1.506,0	167,33
Terapia Ocupacional (Sessões)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Hemoterapia	47	120	47	46	70	72	79	49	81				611,0	67,89
Hemodiálise (Sessões)	35	30	59	61	84	32	48	62	50				461,0	51,22
Pulsoterapia	30	31	32	23	34	31	29	31	32				273,0	30,33
TOTAL	**2.545**	**2.690**	**2.730**	**3.116**	**4.100**	**4.140**	**2.413**	**2.461**	**2.097**				**26.292,0**	**2.921,33**

4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	2.658	2.600	2.496	2.308	2.502	2.533	2.410	2.281	2.378				22.166,0	2.462,89
Colação	1.339	1.342	1.249	1.138	1.211	1.259	1.201	1.062	1.150				10.951,0	1.216,78
Almoço	4.987	4.656	4.783	4.099	4.944	4.742	4.440	4.491	4.718				41.860,0	4.651,11
Lanche	1.338	1.312	1.236	1.158	1.144	1.266	1.189	1.059	1.127				10.829,0	1.203,22
Jantar	3.380	3.248	3.216	3.134	3.305	3.320	3.273	3.167	3.214				29.257,0	3.250,78
Ceia	1.349	1.323	1.315	1.218	1.259	1.340	1.676	1.185	1.231				11.896,0	1.321,78
Dieta Enteral	283	209	215	220	344	335	287	354	248				2.495,0	277,22
Dieta Parenteral	86	70	88	142	32	17	47	40	87				609,0	67,67

Suplementação V.O.	433	162	337	300	414	403	337	156	330				2.872,0	319,11
Outros - U/E	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Total	**15.853**	**14.922**	**14.935**	**13.717**	**15.155**	**15.215**	**14.860**	**13.795**	**14.483**				**132.935,0**	**14.770,56**
Média Diária	**511,39**	**532,93**	**481,77**	**457,23**	**488,87**	**507,17**	**479,35**	**445,00**	**482,77**				**4.386,5**	**487,39**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários / Médicos	2.935	2.727	2.925	2.526	3.164	2.894	2.861	2.971	3.083				26.086,0	2.898,44
Acompanhantes	4.048	3.788	3.737	3.510	3.894	3.833	3.590	3.647	3.678				33.725,0	3.747,22
Clínica Cirúrgica	2.418	2.325	1.711	1.575	1.855	1.899	1.750	1.700	1.712				16.945,0	1.882,78
Clínica Médica	6.056	5.589	6.102	5.626	5.751	6.191	5.726	5.155	5.656				51.852,0	5.761,33
UTI Adulto	396	493	460	480	491	398	933	322	354				4.327,0	480,78
Total	**15.853**	**14.922**	**14.935**	**13.717**	**15.155**	**15.215**	**14.860**	**13.795**	**14.483**				**132.935,0**	**14.770,56**
Média Diária	**511,39**	**532,93**	**481,77**	**457,23**	**488,87**	**507,17**	**479,35**	**445,00**	**482,77**				**4.386,5**	**487,39**
4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica	1.154,10	1.196,95	1.269,37	1.280,80	1.519,70	1.338,10	1.475,825	1.554,818	1.293,90				12.083,6	1.342,62
Clínica Cirúrgica	672,925	618,37	674,94	608,60	738,39	628,56	646,96	651,828	638,20				5.878,8	653,20
UTI	2.345,70	2.367,60	2.701,67	2.477,70	2.688,70	2.500,40	2.487,76	2.487,158	2.424,00				22.480,7	2.497,85
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2.254,45	2.519,07	2.324,30	2.404,90	2.635,15	2.450,80	2.712,525	2.714,748	2.471,800				22.487,7	2.498,64
CME	723,485	611,87	643,87	573,05	734,15	654,63	688,73	708,538	560,65				5.899,0	655,44
Endoscopia	315,90	302,22	312,00	332,30	333,50	291,90	306,60	315,20	254,100				2.763,7	307,08
Serviço de Higiene e Limpeza	353,00	364,60	446,10	409,30	483,80	359,20	380,80	444,30	387,40				3.628,5	403,17
Retorno/Outros	247,30	235,20	264,70	199,70	92,20	102,50	134,00	140,50	161,00				1.577,1	175,23
Total	**8.066,86**	**8.215,88**	**8.636,94**	**8.286,35**	**9.225,59**	**8.326,09**	**8.833,20**	**9.017,09**	**8.191,05**				**76.799,1**	**8.533,23**
Média Diária	**260,22**	**293,42**	**278,61**	**276,21**	**297,60**	**277,54**	**284,94**	**290,87**	**273,04**				**2.532,5**	**281,38**
4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Produtos alcalinos pré-lavagem(Biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária													**0,0**	**0,00**
4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas	**8.066,86**	**8.215,88**	**8.636,94**	**8.286,35**	**9.225,59**	**8.326,09**	**8.833,20**	**9.017,09**	**8.191,05**				**76.799,1**	**8.533,23**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**260,22**	**293,42**	**278,61**	**276,21**	**297,60**	**277,54**	**284,94**	**290,87**	**273,04**				**2.532,5**	**281,38**
ML Produtos Utilizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
ML de Produtos por Kg Roupa	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
4.2.4. Produção de Costura														
Peças Consertadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Peças Repostas	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Peças Tiradas de Uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Peças Confeccionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
4.3. Manutenção														

4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	14	14	14	22	12	10	20	8	5				119,0	13,22
Alvenaria	0	0	0	8	8	0	10	0	36				62,0	6,89
Carpintaria	0	0	0	4	0	4	0	0	14				22,0	2,44
Elétrica	81	56	81	46	42	52	52	39	73				522,0	58,00
Eletrônica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Hidráulica	51	39	51	43	39	0	35	26	17				301,0	33,44
Manutenção	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Marcenaria	15	0	15	3	1	0	2	0	0				36,0	4,00
Mecânica	7	0	7	9	1	0	0	0	0				24,0	2,67
Pintura	42	30	42	22	22	61	66	11	11				307,0	34,11
Refrigeração	124	164	125	90	87	94	62	124	98				968,0	107,56
Telefonia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Outros	39	69	39	64	102	143	86	87	20				649,0	72,11
Total	**373**	**372**	**374**	**311**	**314**	**364**	**333**	**295**	**274**				**3.010,0**	**334,44**
Média Diária	**12,03**	**13,29**	**12,06**	**10,37**	**10,13**	**12,13**	**10,74**	**9,52**	**9,13**				**99,4**	**11,04**

4.3.2. Reparos por Setor														
Administração	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Agência Transfusional	1	1	2	5	2	0	0	2	0				13,0	1,44
Almoxarifado	1	4	2	5	0	0	0	2	0				14,0	1,56
Ambulatório	9	44	17	27	10	39	10	8	19				183,0	20,33
Área Comum	73	73	82	72	36	54	106	0	0				496,0	55,11
Assessoria de Comunicação	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1,0	0,11
Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Central de Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Central Telefônica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Centro Cirúrgico	17	26	45	20	12	20	23	8	51				222,0	24,67
Clínica Cirúrgica	8	39	6	6	13	20	8	2	0				102,0	11,33
Clínica Médica	150	114	141	95	130	79	112	119	79				1.019,0	113,22
CME - Central de Materiais Esterilizados	4	4	6	2	3	3	4	4	1				31,0	3,44
Compras	0	0	1	1	1	0	0	0	0				3,0	0,33
Coordenação de Apoio	0	0	2	2	5	2	0	0	7				18,0	2,00
Departamento de Pessoal	0	0	0	0	0	1	2	2	1				6,0	0,67
Endoscopia	10	11	4	4	8	8	4	12	0				61,0	6,78
Enfermagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Engenharia Clínica	0	0	2	7	2	0	0	2	0				13,0	1,44
Faturamento	3	0	0	0	0	3	0	0	1				7,0	0,78
Farmácia	3	2	2	4	0	7	0	2	7				27,0	3,00
Financeiro	2	2	0	0	0	1	0	0	0				5,0	0,56
Gerador	1	3	0	0	1	2	0	0	0				7,0	0,78
Gerência de Enfermagem	8	0	0	0	0	4	0	0	0				12,0	1,33
Higienização	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Laboratório	10	4	1	5	11	3	0	3	1				38,0	4,22
Manutenção	1	1	0	0	2	0	7	1	0				12,0	1,33
NEP - Núcleo de Educação Permanente	4	0	1	3	4	2	4	3	0				21,0	2,33
NIR - Núcleo Interno de Regulação	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2,0	0,22
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	5	0	0	3	0	0	0	0	0				8,0	0,89
Patrimônio	1	0	0	2	15	23	14	11	2				68,0	7,56
Portaria	1	0	0	0	0	0	0	5	0				6,0	0,67
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Raio-x	1	7	0	0	4	5	6	0	0				23,0	2,56
Recepção	9	6	8	10	7	34	2	4	14				94,0	10,44
RH - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	3	0				3,0	0,33
Rouparia	6	0	1	5	0	0	0	8	0				20,0	2,22

S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	0	0	1	3	0	0	0	0	0				4,0	0,44
SADT - Serviço de Apoio ao Diagnóticos e Tratamento	0	0	0	0	0	0	0	2	0				2,0	0,22
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	14	2	13	5	8	6	2	1	2				53,0	5,89
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	16	9	16	12	18	13	5	22	21				132,0	14,67
Tecnologia da Informação	2	1	0	0	1	0	0	4	0				8,0	0,89
Ultrassonografia	0	1	6	5	3	0	0	1	0				16,0	1,78
UTI Adulto	7	6	11	8	15	22	8	12	19				108,0	12,00
Outros	2	12	4	0	3	13	16	52	49				151,0	16,78
Total	**373**	**372**	**374**	**311**	**314**	**364**	**333**	**295**	**274**				**3.010,0**	**334,44**

4.4. Telefonia														
4.4.1. Ligações Realizadas														
Das 7h às 13h	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Das 13h às 19h	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Das 19h às 7h	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária													**0,0**	**0,00**

4.5. Encadernação														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Segurança do Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária													**0,0**	**0,00**

4.6. Plastificação														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
DP	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Fisioterapia	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Recepção Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0,0**	**0,00**
Média Diária													**0,0**	**0,00**

4.7. Cópias														
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Agência Transfusional	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Compras	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Diretoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SPP/Estatistica	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Farmacia	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Almoxarifado	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SND	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Centro Cirurgico/Obstétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Financeiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
SESMT	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
CCIH	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
TI	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0,0	0,00
Total													0,0	0,00
Média Diária													0,0	0,00

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Almoxarifado	5	5	5	5	5	5	5	5	5				45,0	5,00
Aprendizes	7	7	7	7	7	7	7	7	7				63,0	7,00
Assistente da Diretoria	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Auxiliares Administrativos	17	17	17	17	17	17	17	17	17				153,0	17,00
CME - Centro de Material e Esterialização	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Compras	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Controladoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
Coordenação de Apoio	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Coordenação de Enfermagem	4	4	4	4	4	4	4	4	4				36,0	4,00
Departamento Pessoal	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
Diretoria	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
Enfermeiros	23	23	23	22	22	23	25	26	24				211,0	23,44
Farmácia	22	21	21	20	21	21	21	22	22				191,0	21,22
Faturamento	3	3	3	3	3	3	3	3	3				27,0	3,00
Financeiro	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
Gerente de Enfermagem	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Laboratório	14	14	14	15	15	15	15	14	15				131,0	14,56
Manutenção	7	7	7	7	7	7	7	7	7				63,0	7,00

Maqueiro	4	4	4	4	4	4	4	4	4				36,0	4,00
NEP - Núcleo de Educação Permanente	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	1	1	1	1	2	2	2	2	2				14,0	1,56
Patrimônio	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Portaria	6	7	7	7	8	8	8	8	8				67,0	7,44
Psicologia	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
Radiologia	5	4	4	4	4	4	4	4	5				38,0	4,22
Recepção Central	9	9	9	9	9	9	9	9	9				81,0	9,00
RH - Recurso Humano	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Serviço Social	3	2	2	2	2	2	2	2	2				19,0	2,11
SESMT - Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e Medina do Trabalho	2	2	2	2	2	2	2	2	2				18,0	2,00
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	41	42	42	41	39	40	40	40	40				365,0	40,56
SND - Serviço de Nutrição e Dietético	26	27	27	27	28	27	25	26	25				238,0	26,44
SPR - Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6	6	6	6	6	6				54,0	6,00
Técnico de Enfermagem	105	106	107	106	105	104	104	104	103				944,0	104,89
Telefonista	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
TI - Tecnologia da Informação	1	1	2	2	2	2	2	2	2				16,0	1,78
Sub-Total 1	**331**	**332**	**334**	**331**	**332**	**332**	**332**	**334**	**332**				**2.990,0**	**332,22**
Terceirizados	19	19	19	19	19	19	19	19	19				171,0	19,00
Sub-Total 2	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**				**171,0**	**19,00**
Total Geral	**350**	**351**	**353**	**350**	**351**	**351**	**351**	**353**	**351**				**3.161,0**	**351,22**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral - Internos														
Pós-Graduação	12	12	12	12	12	12	12	12	12				108,0	12,00
Superior	74	73	74	74	75	75	76	78	76				675,0	75,00
Superior Incompleto	6	6	6	6	6	6	6	6	6				54,0	6,00
Ensino Médio	212	214	215	212	212	212	211	211	211				1.910,0	212,22
Ensino Médio Incompleto	5	5	5	5	5	5	5	5	5				45,0	5,00
Ensino Fundamental	17	17	17	17	17	17	17	17	17				153,0	17,00
Ensino Fundamental Incompleto	4	4	4	4	4	4	4	4	4				36,0	4,00
Sem Instrução	1	1	1	1	1	1	1	1	1				9,0	1,00
Total	**331**	**332**	**334**	**331**	**332**	**332**	**332**	**334**	**332**				**2.990,0**	**332,22**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	86	86	86	86	87	87	87	87	87				779,0	86,56
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	28	18	19	20	20	22	28	24	24				203,0	22,56
Funcionários de Licenças/Afastamentos	11	12	10	10	12	5	8	10	11				89,0	9,89
Admissões	2	9	3	2	8	3	2	7	3				39,0	4,33
Demissões	4	8	1	5	7	3	2	5	5				40,0	4,44
Afastamentos	11	12	10	10	12	5	8	10	11				89,0	9,89
Nº de Funcionários/mês	331	332	334	331	332	332	332	334	332				2.990,0	332,22
Faltas em dias	584	596	303	310	378	290	370	370	468				3.669,4	407,71
Índice de Absenteísmo	6	6	3	3	4	3	4	4	5				36,6	4,07
Horas Extras	1.661,00	945,10	1.475,23	1.154,92	2.228,55	1.136,38	1.452,91	1.491	1.348				12.893,1	1.432,57
Atrasos em Horas	565	689	641	681	578	630	580	627	578				5.568,6	618,74

Índice de Funcionários por Leito	5	5	5	5	5	5	5	5	5				42,7	4,75
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6	6	6	6	6	6	6	6	6				54,9	6,10
Índice de Rotatividade	1	3	1	1	2	1	1	2	1				11,9	1,32
% do Pessoal de Serv. Adm	15,11%	15,06%	15,27%	15,41%	15,66%	15,66%	15,66%	15,57%	15,66%				139,06%	15,45%
% do Pessoal de Enfermagem	54,68%	53,92%	53,89%	53,78%	53,61%	53,61%	54,22%	54,19%	54,22%				486,12%	54,01%
% do Pessoal S.Apoio	30,21%	31,02%	30,84%	30,82%	30,72%	30,72%	30,12%	30,24%	30,12%				274,82%	30,54%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	19	19	19	19	19	19	19	19	19				171,0	19,00
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	1.731	1.583	1.674	1.544	1.673	1.741	1.682	1.625	1.632				14.885,0	1.653,89
Porcentagem Geral de Ocupação	79,77%	80,77%	77,14%	73,52%	77,10%	82,90%	77,51%	74,88%	77,71%				701,31%	77,92%
Média Geral de Pacientes-Dia	55,84	56,54	54,00	51,47	53,97	58,03	54,26	52,42	54,40				490,9	54,55
Índice Geral de Giro de Leitos	2,63	2,74	2,41	2,50	2,49	2,29	2,70	2,59	2,40				22,7	2,53
Taxa Mortalidade Global	7,61%	7,81%	11,83%	7,43%	9,20%	5,00%	6,88%	9,94%	10,71%				76,42%	8,49%
Taxa de Mortalidade Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,0	0,00%
Taxa de Infecção Hospitalar	2,71%	2,60%	7,69%	2,30%	2,30%	4,97%	3,70%	4,42%	6,55%				37,24%	4,14%
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	6,00	6,93	5,52	6,73	5,90	6,10	6,32	6,10	6,63				56,2	6,25
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	92,65	105,46	89,87	107,27	109,71	104,07	108,39	111,84	111,43				940,7	104,52
Média Diária Refeições Servidas	511,39	532,93	481,77	457,23	488,87	507,17	479,35	445,00	482,77				4.386,5	487,39
Média Diária de Kg Roupa Lavada	260,22	293,42	278,61	276,21	297,60	277,54	284,94	290,87	273,04				2.532,5	281,38
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,0	0,00

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

Belém, 10 de outubro de 2019.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
INDSH/CRA 609
Hospital Jean Bitar

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

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

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

INDICADORES DE DESEMPENHO

SETEMBRO/2019

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

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

Mês Referência Setembro 2019

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 30 de setembro de 2019.

2– ATIVIDADES MENSAIS

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

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**675**
1.1	Atendimentos em sala	39
1.2	Atendimentos por telefone	46
1.3	Demandas espontâneas coletadas nas urnas	48
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	542
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**150**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação).	126
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Hospitalar Jean Bitar. (psicossocial, entre outros)	24
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**1.036**
3.1	Internas	161
3.2	Externas	875
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**3**
5.	**Participação em eventos, ações do GTH e treinamentos (internos e externos)**	**6**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.870**

Fonte: HJB – setembro 2019

Em setembro realizamos trinta e nove (39) atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo, nenhum usuário registrou formalmente seu

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

Mantivemos no mês de setembro o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de **1.036** pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

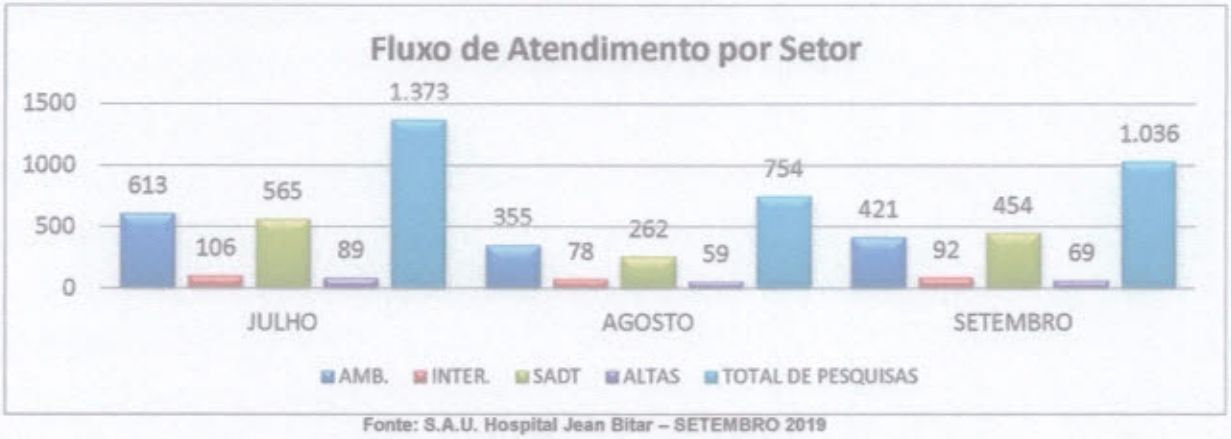
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	421
Internação	92
S.A.D.T	454
Alta Hospitalar	69
TOTAL	**1.036**

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2019

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



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

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de julho, agosto e setembro. Comparando o resultado alcançado no mês de julho com o mês de agosto, visualizamos que em agosto houve uma queda de **45,08%** no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Entretanto, no mês de setembro, tivemos um aumento de **27,22%** frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Contudo, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,17%	0,04%	0,11%	0,00%
Ruim	0,66%	0,19%	0,24%	0,29%
Regular	3,07%	2,37%	1,50%	1,31%
Bom	44,30%	31,99%	38,13%	16,13%
Ótimo	51,80%	65,41%	60,02%	82,27%
Total Resposta	5.894	2.576	4.540	688
% Satisfação	96,10%	97,40%	98,15%	98,40%

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2019

3 - ANÁLISES DOS DADOS

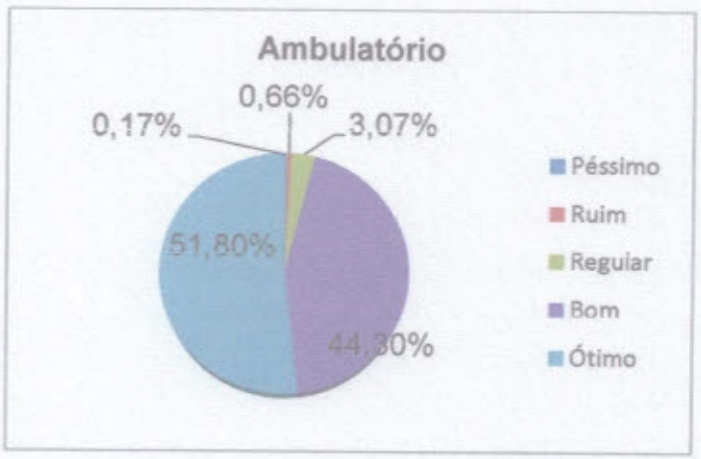
O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de setembro o valor de 97,51%. Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de setembro, ocorreu um aumento na satisfação geral dos usuários, equivalente a **0,04%,** comparado ao mês passado.

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

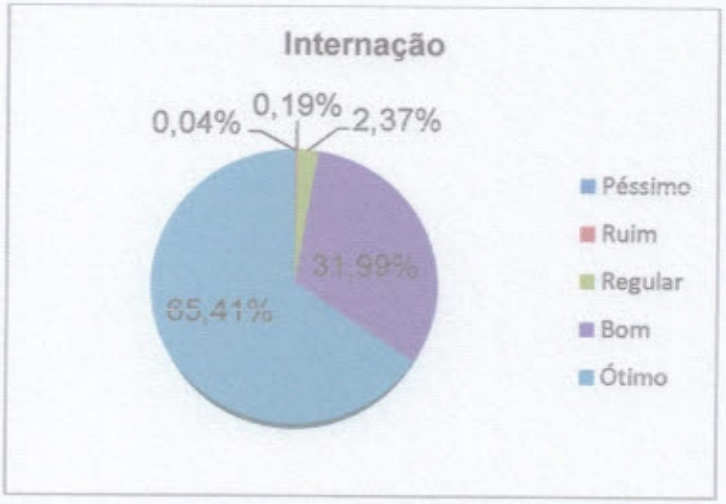
No segmento ambulatório, neste mês de setembro, obtivemos uma queda de 1,10% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,10% de satisfação. Considerando que tivemos 04 (quatro) registro formal em caráter negativo, 25% do total de queixa formalizada. Como causa da insatisfação, constatamos a seguinte demanda: Ar condicionado sem funcionar, falta de paciência dos atendentes ambulatório, insatisfação com a água (bebedouro), espaço físico do ambulatório pequeno e desagrado com o atendimento da recepção central.

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 97,40%. Neste setor, foi observado uma queda de 0,44% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado. E ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 16 registros em caráter reclamatório, 50% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 08 registros negativos nesse setor. Os assuntos que motivaram a realização de registros formais nesse segmento foram relacionados: Cadeira dos acompanhantes desgastadas (306), insatisfação com o atendimento da equipe de enfermagem (3ºandar), descontentamento com o atendimento da portaria (catraca), desagrado com a limpeza do wc 514, demora na entrega do almoço, TV sem funcionar (falta conversor digital), falta de informação sobre dieta após alta médica (3ºandar),falta de manutenção no wc 414,frigobar sem funcionar, hematoma após punção venosa (centro cirúrgico), conversas paralelas dentro do bloco cirúrgico e mau cheiro no wc 406

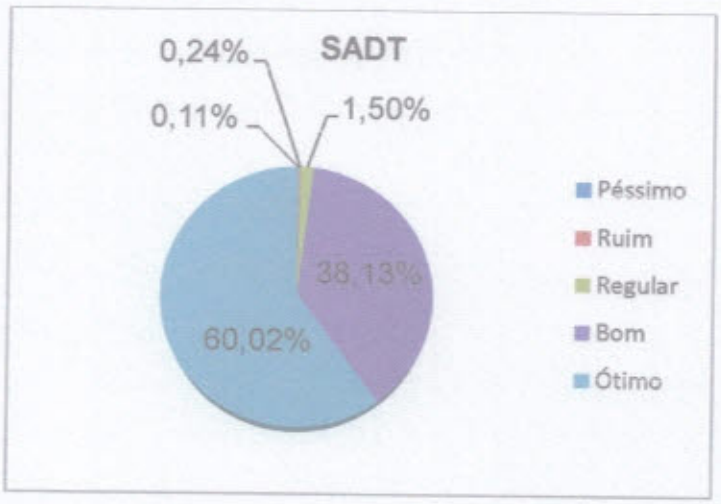
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT tivemos um aumento equivalente a 1,78% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de setembro comparado ao mês de agosto, alcançando o valor de 98,15% de satisfação. Recebemos 04 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 25% do total de registros em caráter reclamatório (16 registros), sendo eles: Insatisfação com o tempo de espera para

atendimento do laboratório, desagrado com atendimento da recepção Endoscopia, usuária renal crônica não teve atendimento prioritário (foi apresentado carteira de prioridade) e não recebimento de resultado de exame pós-prandial.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de setembro atingiu 98,40% de satisfação, tendo uma queda de 0,07% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de agosto. Neste mês não houve registro formalizado nesse setor.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

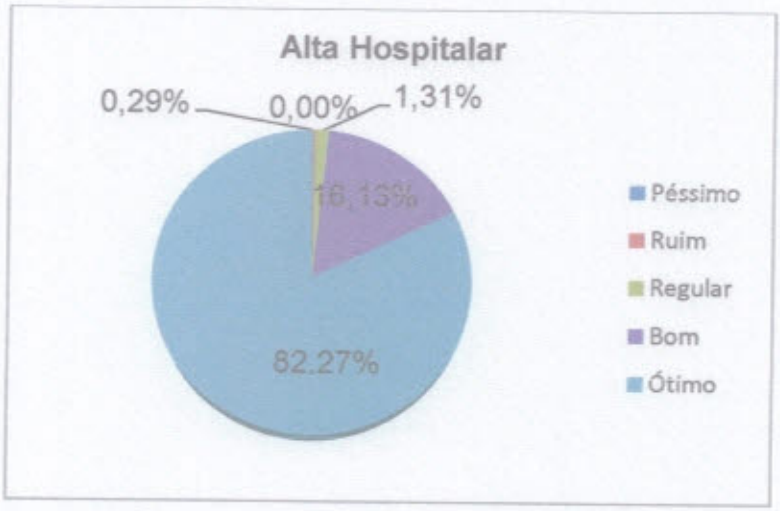
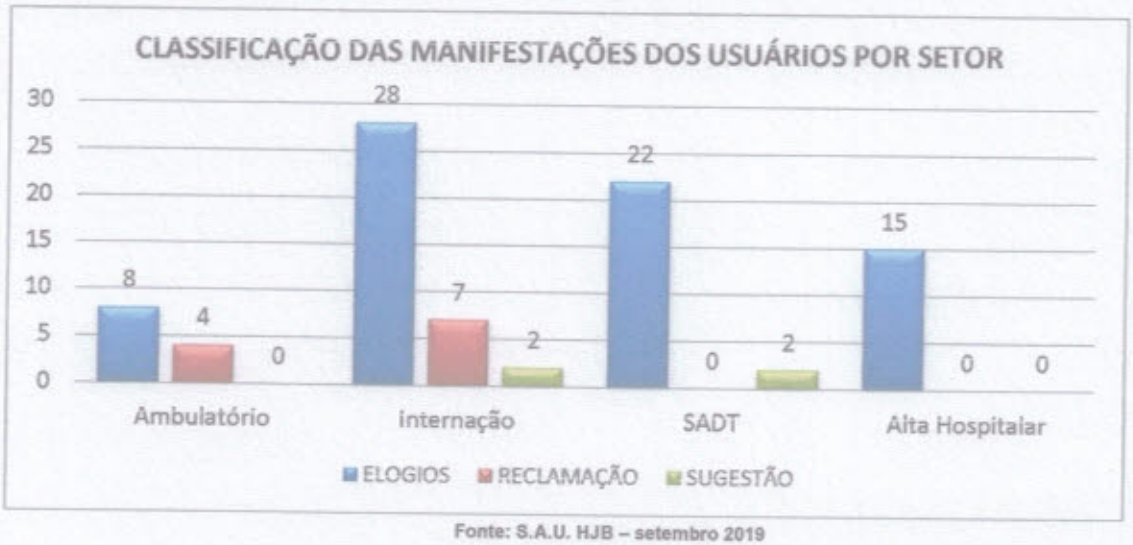


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2019

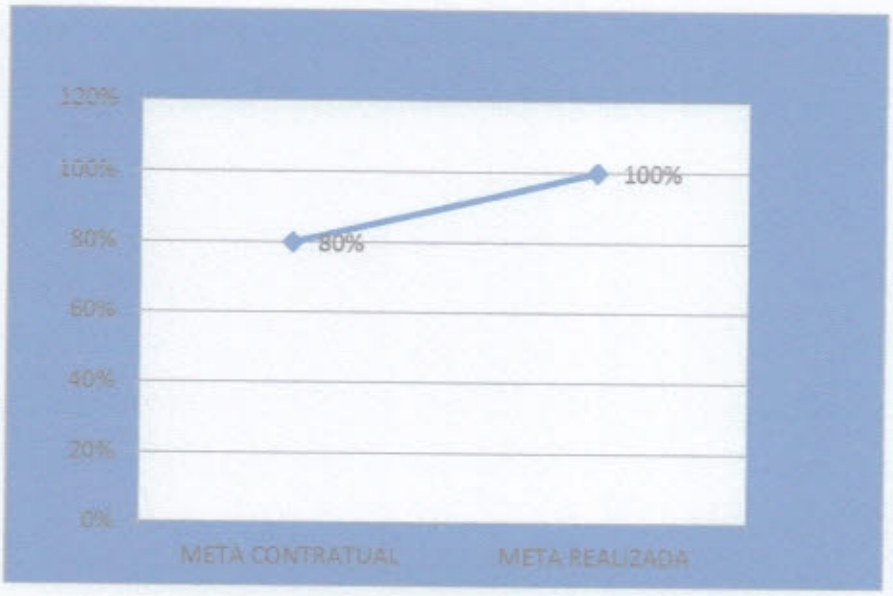
Ao analisarmos as 1.036 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de setembro, concluímos que 9,65% dos usuários que equivale ao quantitativo de 100 registros se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 100 manifestos, chegamos a seguinte conclusão: 77% referiam-se a registros em caráter de elogio; 16% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 7% relacionaram-se às sugestões. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	77
Sugestões	07
Reclamações	16
Reclamações Solucionadas	16
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2019

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Ar condicionado sem funcionar	03
Falta de paciência dos atendentes ambulatório	01
Insatisfação com a água do bebedouro (água quente)	01
Espaço físico do ambulatório pequeno	01
Desagrado com o atendimento da recepção central	01

Insatisfação com o tempo de espera para atendimento do laboratório	01
Desagrado com atendimento da recepção Endoscopia	01
Usuária renal crônica não teve atendimento prioritário (foi apresentado carteira de prioridade para atendimento)	01
Usuária não recebeu resultado de exame pós-prandial	01
Cadeira dos acompanhantes desgastadas (306)	01
Insatisfação com o atendimento da equipe de enfermagem (3ºandar)	01
Descontentamento com o atendimento da portaria (catraca)	01
Desagrado com a limpeza do wc 514	01
Demora na entrega do almoço	01
TV sem funcionar (falta conversor digital)	02
Falta de informação sobre dieta após alta médica (3ºandar)	01
Ausência de manutenção no wc 414	01
Frigobar sem funcionar	01
Hematoma após punção venosa (centro cirúrgico)	01
Conversas paralelas dentro do bloco cirúrgico	01
Mau cheiro no wc 406	01
Total	**24**

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2019

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de setembro ficou 27,22% superior ao resultado alcançado no mês passado. Justifica-se esse aumento, devido a auxiliar do sau ter retornado de férias. contudo, foi dado segmento nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços. Todavia, conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta. Os segmentos de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Broncoscopia, ECG, MAPA, USG, USG doppler, RX, PAAF, Ecocardiografia, Escleroterapia ecoguiada com espuma, Pulsoterapia e Laboratório)	2.158	454	**21,04%**
Ambulatório	3.156	421	**13,34%**
Internação	161	92	**57,14%**
Alta Médica	150	69	**46%**
MÉDIA MÊS	**5.625**	**1.036**	**18,42%**

Fonte: HJB– Referencia: setembro 2019

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de outubro.

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 outubro, 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 outubro.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

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

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

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 77 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 setembro não tivemos nenhuma inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 145 usuário realizaram E.C.G, 78 Ecocardiogramas, 16 Escleroterapia com espuma ecoguiada, 267 Raio X (diversos), 169 USG, 34 USG doppler, 363 Endoscopias, 79 Colonoscopias, 02 Broncoscopia, 06 Retossigmóidoscopia, 32 pulsoterapia, 42 PAAF's, 17 MAPA's e 905 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de setembro, além da recorrente objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação, tivemos o não cumprimento com o prazo da devolutiva dos memorandos, por parte de algumas lideranças.

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

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

Atenciosamente,

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

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

Setembro/2019

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: 01/258

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/09/2019

NOME USUÁRIO: Izabel Cristina G. Pinheiro - Nº 258/2019

TELEFONE: 99229-2323 / 99263-4335

RECLAMAÇÃO: O tempo de espera para a realização de exames laboratoriais é grande. Deve-se levar em consideração o tempo que o paciente fica em jejum. Alguns pacientes não residem na cidade de Belém, o que torna mais exaustiva a espera".

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Cara usuária agradeço sua iniciativa em realizar junto ao SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário sua reclamação, isso é de extrema importância para a melhoria dos nossos serviços prestados. O horário de atendimento dos usuários de ambulatório para coleta de sangue é iniciada às 7:00 hr da manhã pela assistente administrativo do laboratório com os usuários que aguardam a chamada por ordem de chagada, e levando em consideração as prioridades de atendimento. Quando se trata de exames laboratoriais, todos os usuários necessitam de jejum para a coleta e resultado satisfatório ao médico solicitante. A chamada é realizada após cadastro das informações na recepção, temos dois guichês de coleta cada um com técnico atendendo, todo atendimento é realizado dentro do horário informado no dia do agendamento dos exames. Nós intensificamos a orientação e a supervisão dos serviços, a fim de minimizar o tempo no atendimento, colocamos uma colaboradora para iniciar os primeiros atendimentos às 06h30min, esperamos com isso enxugar essa espera.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/09 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na oportunidade informaríamos em resposta a sua manifestação, que a nossa coordenadora do laboratório agradeceu a sua participação e informou que o setor está como um novo horário de inicio de atendimento, às 6h30min com uma nova colaboradora que

começa os primeiros atendimentos (orientação sobre o fluxo de atendimento, cadastro e posterior início de chamada para a coleta), esperamos com a mudança diminuir o tempo de espera. Finalizaríamos a conversa comunicando que sua iniciativa em realizar junto ao SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário a sugestão, é de extrema importância para a melhoria dos nossos processos.

PLANO DE AÇÃO: Tendo em vista a estratégia criada, iremos acompanhar o fluxo diário desse processo, a fim de constatar melhoria no setor.

RECLAMAÇÃO Nº: 02/259

SETOR DE ORIGEM: Folder SADT

DATA: 11/09/2019

NOME USUÁRIO: Thaina Gabriele - Nº 259/2019

TELEFONE: 98900-8570

RECLAMAÇÃO: "Melhorar o atendimento da recepção; Os funcionários não tem paciência para explicar como os pacientes devem agir. Falta de paciência é o que está faltando." E.D.A

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Ciente. 2- Será reforçada com a equipe a necessidade de atendimento cortês. 3- Ressaltamos que muitas vezes o acompanhante ou familiar não entende os termos que são descritos e também por se tratar de procedimentos médicos, os colaboradores possuem restrições de repasse de informação.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/09 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação, o coordenador do SADT informou que irá reunir com a equipe da recepção do setor de endoscopia e pontuará a importância do atendimento cortes e humanizado a todos. Pedimos desculpas por todo e qualquer transtorno ocorrido. Usuário agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: No mês de outubro será realizado treinamento com o foco no atendimento de qualidade e humanizado.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/260

SETOR DE ORIGEM: Folder Internação

DATA: 11/09/2019

NOME USUÁRIO: Sônia Brandão - Nº 260/2019

TELEFONE: 98176-7271

RECLAMAÇÃO: "O tratamento é ótimo. A única coisa que é ruim são as cadeiras de dormir dos acompanhantes do apartamento 306. É muito desconfortável, sendo que os outros apartamentos têm cadeiras melhores."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O processo de cotação para conserto das poltronas está em andamento, em novembro devemos está com as poltronas revitalizadas.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 18/09/2019 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informá-lo que o responsável pelo patrimônio em resposta a sua manifestação, esclareceu que estamos em processo de cotação das reformas das poltronas e que em breve estaremos dispondo as mesmas reformadas, para que melhor possamos atendê-los. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: No próximo mês faremos averiguação junto ao setor de patrimônio sobre o andamento da reforma.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/261

SETOR DE ORIGEM: Folder Internação

DATA: 11/09/2019

NOME USUÁRIO: Thiago Souza - Nº 261/2019

TELEFONE: 98945-4783

RECLAMAÇÃO: "Os enfermeiros atendem com muita má vontade. Mandam fazermos o serviço deles". 3ºandar

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação das Clínicas Integradas, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Ciente. 2- De acordo com a rotina de atendimentos todos os colaboradores são orientados para não delegarem nenhuma atividade assistencial e técnica aos acompanhantes. 3- O que normalmente é solicitado ao acompanhante é a dieta assistida, ou seja, o acompanhante ajudar no momento da dieta. Será reforçada com a equipe a abordagem ao familiar e/ou acompanhante. No caso aqui registrado não foi identificado qual a solicitação, digo, solicitação que desagradou.

RETORNO AO USUÁRIO: Estabelecemos contato telefônico com a usuária no dia 18/09/2019, onde na ocasião informamos que a gerente assistencial está em processo de reunião com as equipes dos três turnos, visando melhorias na conduta técnica, como também no atendimento pautado na humanização, não só para o usuário, como também aos familiares do mesmo.

PLANO DE AÇÃO: As queixas de natureza comportamental, que refletem no atendimento ao usuário, serão trabalhadas por meio de treinamentos direcionados, visando que as equipes prestem atendimento de forma ética, técnica, humanizada, educada, gentil e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 05/265

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 11/09/2019

NOME USUÁRIO: Raymundo Lima Dias - Nº 265/2019

TELEFONE: 98428-3641

RECLAMAÇÃO: "...Adoramos a estrutura do hospital, porém até o presente momento sentimos falta de uma melhor educação do pessoal que fica na catraca do hospital. São grossos com alguns familiares idosos nossos, todas as vezes que vem ao hospital. A limpeza do banheiro é um pouco deficiente e o almoço chega muito tarde". 514-A

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão Segurança Patrimonial, Supervisão do SHL e RT-Nutrição, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão de Segurança Patrimonial: Frequentemente a equipe da portaria é treinada com relação à abordagem aos usuários e colaboradores. Agradecemos a crítica construtiva e repassaremos a equipe, visando melhorar o atendimento dentro da qualidade que o usuário necessita. **2- RT- Nutrição:** Primeiramente, nós do INDSH _ Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Informamos que o Serviço de Nutrição e Dietética – SND possui cronograma com horários previamente estabelecidos para distribuição de todas as refeições, considerando ainda horário específico de liberação do elevador para o transporte de alimentos, este informados no Manual do Usuário. No geral as refeições são entregues dentro do cronograma, porém sabemos que alguns contratempos podem ocorrer, onde impactam em eventuais atrasos, como por exemplo: a utilização dos elevadores segundo horários autorizados pelo SCIH. Nós do SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, trabalhando com empenho ao máximo em seguir cronogramas, e a equipe de nutricionistas está sempre atenta para evitar atrasos. Agradecemos pelo questionamento com o compromisso de redobrarmos os esforços para atender aos usuários dentro do horário pré-estabelecido. O SND está à disposição para maiores esclarecimentos. **3- Supervisão do SHL:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto de Desenvolvimento Social e Humano, gestor do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Referente à limpeza do banheiro, é realizado diariamente de manhã e a tarde e sempre que solicitado. Foi realizado lavagem conforme instruções de trabalho e supervisionado após conclusão.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 realizamos contato telefônico com o usuário e em resposta a sua manifestação pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido e informamos que o nosso supervisor de segurança patrimonial reuniu com suas equipes e pontuo a importância do atendimento cortes e humanizado. Informamos também que no mês de outubro será feito treinamento com todas as equipes de atendimento. Quanto à limpeza, a nossa supervisora de higienização informou que está em acompanhamento de algumas ações criadas para garantir a qualidade do serviço prestado. Esclareceu que a limpeza dos banheiros é realizada diariamente de manhã e a tarde, de duas a três vezes em cada período para suprir a demanda e sempre que solicitado pela recepção em casos emergenciais. Ressaltou também que será intensificada a supervisão no setor para que episódios como este não ocorram mais. A nossa responsável técnica de nutrição, esclareceu que o Serviço de Nutrição e Dietética – SND possui cronograma com horários previamente estabelecidos para distribuição de todas as refeições, considerando ainda horário específico de liberação do elevador para o transporte de alimentos, estas informações estão nosso manual do usuário. No geral as refeições são entregues dentro do cronograma, porém, sabemos que alguns contratempos podem ocorrer, onde impactam em eventuais atrasos, como por exemplo: a utilização dos elevadores segundo horários autorizados pelo SCIH. Neste período, estamos implantando o uso de bandejas térmicas de refeições aos usuários, visando assim melhoria na qualidade do serviço prestado, porém ainda em fase de adaptação pela equipe à nova rotina que demanda. A Responsável técnica do SND esclareceu que está sempre buscando aprimorar processos, trabalhando com empenho ao máximo em seguir cronogramas, e a equipe de nutricionistas está sempre atenta para evitar atrasos. Agradecemos pelo questionamento com o compromisso de redobrarmos os esforços para atender aos usuários dentro do horário pré-estabelecido. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: No próximo mês faremos o acompanhamento nos setores para elaboração de análise critica e possíveis plano de ação.

RECLAMAÇÃO Nº: 06/270

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/09/2019

NOME USUÁRIO: Rui Guilherme A. Rodrigues - Nº 270/2019

TELEFONE: 98737-9334

RECLAMAÇÃO: "Boa tarde! Gente, sabemos que é muito desgastante a tarefa de servir em um ambiente com baixa qualidade de conforto, sem ar condicionado e funcionários sem paciência. E nós usuários que já viemos com um transporte coletivo nada agradável e chegamos neste estabelecimento de saúde que em minha opinião é de excelência na qualidade de atendimento, mas quando chegamos aqui nos deparamos com uma realidade abaixo do esperado. Gostaria de sugerir um preparo mais qualificado nas equipes de retaguarda e recepção. É inadmissível um ambiente sem ar condicionado, sem cafezinho e água de baixa qualidade. Deveriam ter mais atenção no atendimento. Ter um pré-atendimento, para tipo agilizar o tempo de espera nesta unidade. Certo que serei ouvido, agradeço a atenção."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos por deixar sua opinião, ela é importante para auxiliar a melhoria cada vez mais. Informamos que a manutenção de refrigeração já tomou todas as medidas para recuperação da central de ar, após análise foi emitido laudo técnico solicitando substituição por um aparelho novo. Desta forma, esclarecemos que todas as providências estão sendo tomadas e em breve haverá melhoria na climatização do ambiente. Ressaltamos que está programado um treinamento de atendimento para mês de outubro/2019, visando qualificação dos colaboradores e melhoria de atendimento ao público. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 realizamos contato telefônico com usuário e em resposta a sua manifestação a nossa supervisora de atendimento agradeceu sua participação na pesquisa de satisfação, pois é de extrema importância para a melhoria dos nossos processos. Comunicou que o responsável pela manutenção de refrigeração já tomou todas as medidas para recuperação da central de ar e após

análise foi emitido laudo técnico solicitando substituição por um aparelho novo. Desta forma, esclarecemos que todas as providências estão sendo tomadas e em breve haverá melhoria na climatização do ambiente. Ressaltamos que está programado um treinamento de atendimento para mês de outubro/2019, visando qualificação dos colaboradores e melhoria de atendimento ao público. À disposição.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da efetividade do mesmo junto aos setores envolvidos.

RECLAMAÇÃO Nº: 07/271

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 17/09/2019

NOME USUÁRIO: Siat Vilhena Correa- Nº 271/2019

TELEFONE: 98269-7252

RECLAMAÇÃO: "Gostaria de saber: tenho uma carteira de pessoa com deficiência, tenho prioridade assim diz a carteira. Aqui não tive a preferencia. Alguém gostaria de explicar. (A R C T) Hemodiálise." E.D.A

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Gerente Assistencial: 1-Ciente. 2-feito procuração de Lei que ampara a necessidade de atendimento e colocado em anexo. 3- Ao S.A.U sugiro repassar ao grupo de humanização a necessidade de identificação das ocorrências de prioridades. 4- Solicito ciência dos colaboradores do SADT/EDA. (Realizar cópia do material para circulação). **2- Coordenação do SADT:** Ciente!

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 realizamos contato telefônico com a usuária e em resposta a sua manifestação a nossa gerente assistencial esclareceu que tomou ciência da lei que ampara a necessidade de atendimento prioritário e já repassou a toda equipe do setor de endoscopia. Pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido e agradecemos a sua manifestação. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: O SAU acompanhará essa mudança junto aos usuários.

RECLAMAÇÃO Nº: 08/274

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 17/09/2019

NOME USUÁRIO: Roseane da Silva Bezerra - Nº 274/2019

TELEFONE: 3247-0822

RECLAMAÇÃO: "Precisa urgente da tv para o dia-dia mais tranquilo, pois a tv do quarto não está funcionado por falta do conversor digital." 310-A

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: As televisões estão no levantamento que será encaminhado à SESPA para a aquisição de novos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Em conversa informaríamos que o responsável pelo patrimônio do hospital esclareceu que foi feito levantamento de mobiliários e encaminhado a sespa para aquisição de novos bens.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda, a fim de contatar a resolutividade da mesma.

RECLAMAÇÃO Nº: 09/278

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/09/2019

NOME USUÁRIO: Sophia Almeida Sousa - Nº 278/2019

TELEFONE: 98721-2921

RECLAMAÇÃO: "Sobre o ambiente de espera na recepção de entrada é pequeno e insuportável de quente. Precisa com urgência de ventiladores enquanto não tem o ar condicionado."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos por deixar sua opinião, ela é importante para nos auxiliar a melhorar cada vez mais. Com relação ao que foi

pontuado na reclamação: 1- Ambiente da recepção pequeno: a demanda de atendimento é crescente e a estrutura física não comporta a todos. 2- Calor: esclarecemos que a manutenção emitiu um laudo técnico solicitando um aparelho novo. Diante do exposto, informamos que todas as medidas já foram tomadas e em breve haverá melhoria na climatização do ambiente. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 estabelecemos diversos contato telefônico com o numero fornecido, mas não obtivemos êxito. Na oportunidade comunicaríamos que o responsável pela manutenção de refrigeração já tomou todas as medidas para recuperação da central de ar e após análise foi emitido laudo técnico solicitando substituição por um aparelho novo. Desta forma, esclarecemos que todas as providências estão sendo tomadas e em breve haverá melhoria na climatização do ambiente. Referente ao espeço físico da recepção, a mesma informou que a nossa demanda de atendimento é crescente. Pediu desculpas por todo transtorno ocorrido e ressaltou que levará na próxima reunião com sua coordenação a manifestação, para que assim possa ser discutido algum plano de ação para melhoria.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda, tendo em vista que a supervisora informou que foi solicitada substituição do antigo aparelho por um novo.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/279

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 17/09/2019

NOME USUÁRIO: Leonice Novaes - Nº 279/2019

TELEFONE: 94- 99317-6210

RECLAMAÇÃO: "Consultei há uma semana, hoje é meu retorno e observo que a central de ar na recepção está do mesmo jeito, onde pacientes e acompanhantes tem que esperar no calor infernal que é a capital do estado. É inadmissível essa falta de qualidade neste hospital, já que é um hospital de grande porte, como o governo do estado diz atualmente. Algo está errado. Sugiro que coloquem pelo menos um ventilador para tentar amenizar o calor dos usuários, já que o conserto

da central está difícil. Mas o senhor governador quiser emprestar o valor para consertar a central ou comprar uma nova, a gente aceita. Por que isso é vergonhoso para a administração deste estabelecimento. Ou ele não sabe do que está acontecendo?"

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Agradecemos por deixar sua opinião, ela é importante para nos auxiliar a melhorara cada vez mais. Esclarecemos que a manutenção de refrigeração já tomou todas as medidas para recuperação da central de ar, porem após analise técnica foi emitido laudo solicitando substituição por um aparelho novo. Desta forma, informamos que todas as providencias estão sendo tomadas e em breve haverá melhorias na climatização do ambiente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 estabelecemos diversos contato telefônico com o numero fornecido, mas não obtivemos êxito. Na oportunidade comunicaríamos que o responsável pela manutenção de refrigeração já tomou todas as medidas para recuperação da central de ar e após análise foi emitido laudo técnico solicitando substituição por um aparelho novo. Desta forma, esclarecemos que todas as providências estão sendo tomadas e em breve haverá melhoria na climatização do ambiente. Pediríamos desculpas por todo transtorno ocorrido e finalizaríamos agradecendo a sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda, tendo em vista que a supervisora informou que foi solicitada substituição do antigo aparelho por um novo.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/282

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/09/2019

NOME USUÁRIO: Caroline de Oliveira Dias - Nº 282/2019

TELEFONE: 99259-2211

RECLAMAÇÃO: "Faltaram algumas explicações acerca da dieta e alimentação da paciente durante a recuperação da cirurgia." 308-A

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente, nós do INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano, gestor do Hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Informamos que segundo o Manual de Nutrição Clínica do Hospital Jean Bitar, a assistência nutricional inicia-se com a visita ao paciente internado, seguindo os seguintes protocolos: Primeira Visita: UTI (Unidade de Terapia Intensiva): Realizado até 24 após a internação hospitalar. E aplicado a Avaliação subjetiva Global (ASG), devido a ferramenta de triagem nutricional NRS 2002 já pontuar 3 pontos para pacientes em terapia intensiva e consequentemente já estar em risco nutricional. UI (Unidade de Internação): Clínica Médica realizada até 48 horas e Clínica Cirúrgica realizada até 72 horas após a internação hospitalar. Ou a qualquer momento sempre que solicitada visita da nutrição. Assim, conforme constam em nossos registros, a referida usuária recebeu alta com menos de 72h de internada, estando dentro do prazo de atendimento pela nutrição. Informamos que sempre que é solicitado, à equipe de nutrição realiza orientação de alta hospitalar, porém há necessidade que essa informação seja repassada ao SND em tempo hábil. Nós do Serviço de Nutrição e Dietética – SND, estamos sempre buscando aprimorar processos, e estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09/2019 realizamos contato telefônico com o usuário, e em resposta a sua manifestação informamos que a Responsável Técnica do SND esclareceu que há um protocolo de atendimento aos usuários internados, que consiste em atender àqueles usuários que possuem período de internação superior às 48h, contudo após ter sido notificada, a nutricionista responsável esclareceu que independente do protocolo, quando o usuário orientação na alta sobre alimentação, a enfermagem aciona o setor de nutrição e realizamos a orientação nutricional, inclusive com a entrega da referida orientação por escrito.

PLANO DE AÇÃO: A manifestação da usuária foi notificada no núcleo de qualidade e segurança do paciente e será acompanhada pelo SAU.

RECLAMAÇÃO Nº: 12/284

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 19/09/2019

NOME USUÁRIO: Ana Cláudia Luz - Nº 284/2019

TELEFONE: 98071-4745

RECLAMAÇÃO: "O banheiro precisa de alguns reparos, enfim, são pequenas coisas." Enfermaria - 414

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos as suas sugestões, reclamações e elogios, pois sabemos que elas são de uma importância para p melhoramento em nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O setor de Manutenção do Hospital Jean Bitar, informa que já realizamos a revitalização da enfermaria nos períodos de agosto/2019, porém como ações de melhorias e preventivos, estaremos realizando as correções devidas, com prazo para realização, até outubro/2019 para os pequenos reparos, como troca da ducha, retirada de pontos escuros nos rejuntes e troca do reparo do chuveiro da enfermaria.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 26/09 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não êxito. Em conversa agradeceríamos a sua participação, pois ela é de suma importância para o melhoramento dos nossos processos e assim poder proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada, segura e com qualidade aos nossos usuários e acompanhantes. O supervisor de manutenção informou que já realizamos a revitalização da enfermaria no período de agosto/2019, porém como ações de melhorias e preventivos, estaremos realizando as correções devidas, com prazo para realização, até outubro/2019 para os pequenos reparos, como troca da ducha,

retirada de pontos escuros nos rejuntes e troca do reparo do chuveiro da enfermaria.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade.

RECLAMAÇÃO Nº: 13/285

SETOR DE ORIGEM: Ingrid Cristina

DATA: 19/09/2019

NOME USUÁRIO: Ingrid Cristina - Nº 285/2019

TELEFONE: 99269-3394

RECLAMAÇÃO: "Hoje pela manhã trouxe meu filho para uma consulta com a médica endocrinologista. Pedi uma informação no balcão central sobre resultado de exames à recepcionista. Perguntei se o resultado do exame coletado ia para o sistema da médica, como é realizado no hospital (Oncológico) do seu tratamento. Ela foi um pouco indelicada me respondendo se eu não sabia que era na segunda sala de vidro. Eu respondi que não! E ela apenas fechou o rosto. Eu vejo que pessoas que trabalham em recepção, devem ser mais atenciosas primeiramente, para quem não conhece." Recepção central.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a satisfação do nosso usuário é prioridade. Peço desculpas que isso não tenha sido claramente demonstrado para você. Ressaltamos que além da leitura da sua insatisfação para a equipe de atendimento, está programado um treinamento de capacitação de atendimento ao cliente no mês de outubro. Agradecemos sua participação na pesquisa e esperamos reverter sua insatisfação numa outra oportunidade. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 08/10 realizamos contato telefônico com a usuária e em resposta a sua manifestação, primeiramente pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido e informamos que foi feito leitura de sua manifestação com a equipe da recepção, pontuando a importância do atendimento humanizado, cortes e

de qualidade. Comunicou que está programado um treinamento de capacitação de atendimento ao cliente no mês de outubro. Agradecemos sua participação na pesquisa, pois ela é de extrema importância para os nossos processos. Usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 14/288

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 20/09/2019

NOME USUÁRIO: João Tenório de Farias - Nº 288/2019

TELEFONE: 98271-7122

RECLAMAÇÃO: "...No nosso quarto só faltou TV e o frigobar que não funciona. O paciente fez reclamação das enfermeiras ou acadêmicas, não sei quem foi, no bloco cirúrgico. Conversam muito e acabaram errando a veia dele, que ficou roxa e inchada."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Patrimônio: Já foi realizado um levantamento para a aquisição das tv's do hospital e estamos aguardando um repasse da SESPA. O frigobar vamos trocar até o dia 25/09/2019. **2- Coordenação do Centro Cirúrgico:** Considerando que os profissionais de saúde do centro cirúrgico devem zelar pelo conforto e assistência segura ao paciente, foi elaborado um plano de ação para compartilhar com a equipe a situação, corrigir processos e incentivar a equipe adotar boas práticas de segurança. Dessa forma será repassado treinamento até 27 de setembro de 2019 pela coordenadora de enfermagem do setor abordando práticas adequadas de punção venosa e medidas para manter o ambiente seguro, confortável e livre de ruídos aos pacientes. Com isso, estaremos reforçando esses aspectos com a equipe e evitando reincidir em práticas inadequadas. **3- Gerência Assistencial:** 1- Ciente. 2- Enfermeira Alexandra

(Coordenadora do centro Cirúrgico) irá conduzir no centro cirúrgico ações corretivas que o caso requer.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 24/09 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Em conversa, informaríamos que o responsável pelo patrimônio esclareceu que foi feito levantamento de mobiliários e encaminhado a sespa para aquisição de novos bens. A nossa coordenadora do centro cirúrgico, pediu desculpas pelo transtorno ocorrido e agradeceu a sua participação na pesquisa, pois ela é de extrema importância para o aperfeiçoamento de nossos processos. Comunicou que foi elaborado um plano de ação para compartilhar com a equipe a situação, corrigir processos e incentivar a equipe adotar boas práticas de segurança. Dessa forma será repassado treinamento até 27 de setembro de 2019 pela coordenadora de enfermagem do setor abordando práticas adequadas de punção venosa e medidas para manter o ambiente seguro, confortável e livre de ruídos aos pacientes. Com isso, estaremos reforçando esses aspectos com a equipe e evitando reincidir em práticas inadequadas.

PLANO DE AÇÃO: Essas demandas continuarão sendo acompanhadas periodicamente pelo SAU, a fim de alcançarmos o conserto da totalidade. Quanto ao plano de ação criado pelo coordenadora do centro cirúrgico, iremos averiguar no próximo mês a efetivação do treinamento com as equipes, conforme foi colocado em resposta ao sau.

RECLAMAÇÃO Nº: 15/293

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 25/09/2019

NOME USUÁRIO: Lúcia Pereira Lacerda - Nº 293/2019

TELEFONE: 98921-8848

RECLAMAÇÃO: "Eu Lucia Pereira de Lacerda, realizei um exame dia 23/08/2019 às 14h, mas não conseguir receber o resultado desse exame, pois foi dado como se eu não tivesse feito. Só recebi a metade dos resultados dos exames."

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Senhora Lúcia Pereira Lacerda, agradeço sua iniciativa em formalizar o ocorrido junto ao nosso setor SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário, é de extrema importância para a melhoria dos nossos serviços. Em atenção à sua reclamação gostaria primeiramente de pedir desculpas pelo incômodo causado, trabalhamos para o bem estar dos nossos usuários, e a intenção é que saiam satisfeitos com os serviços, nesse caso conforme relatado o exame de glicose pós-prandial não foi recebido, e diante do comprovante de atendimento entregue na retirada dos exames não observamos a validação de coleta realizada pela nossa equipe para esse exame (às 14h após almoço em 25/08 no laboratório), o procedimento sempre que realizado é validado pelo técnico que realiza a coleta, carimba, assina a guia com isso conseguimos comprovar a coleta, nesse caso não foi possível. Para maiores esclarecimentos e caso deseje realizar o exame basta entrar em contato que agendamos o melhor dia e melhor horário, conforme sugerimos no dia 25/09/2019.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/10 realizamos diversas tentativas telefônicas com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a nossa coordenadora do laboratório pediu desculpas pelo incômodo causado e o nosso proposito é que saiam satisfeitos com os serviços recebidos. Nesse caso, conforme relatado o exame de glicose pós-prandial não foi recebido, e diante do comprovante de atendimento entregue na retirada dos exames, não observamos a validação de coleta realizada pela nossa equipe do laboratório para esse exame (às 14h após almoço em 25/08 no laboratório), o procedimento sempre que realizado é validado pelo técnico que realiza a coleta, carimba, assina a guia com isso conseguimos comprovar a coleta, nesse caso não foi possível. A coordenadora comunicou que caso deseje realizar o exame basta entrar em contato que agendamos o melhor dia e melhor horário, conforme sugerimos no dia 25/09/2019.

PLANO DE AÇÃO: Será monitorada essa demanda, uma vez que a coordenadora afirma que no comprovante de atendimento é validada a coleta com assinatura e carimbo de quem coletou o pós-prandial (tarde).

RECLAMAÇÃO Nº: 16/295
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 27/09/2019
NOME USUÁRIO: Maria de Fátima Ferreira Gonçalves - Nº 295/2019
TELEFONE: 98864-7835
RECLAMAÇÃO: "...Só o banheiro que mesmo limpo ele tem um mal cheiro." 406-B
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de manutenção, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Desde já agradecemos a sua sugestão, reclamação e elogios, pois sabemos que elas são de suma importância para o melhoramento em nossos processos e assim proporcionar um atendimento visando uma assistência humanizada com qualidade aos nosso usuários e acompanhante. O setor de manutenção do hospital Jean Bitar, informa que já realizou o serviço de manutenção corretivo no ponto identificado, pois percebemos que o odor era proveniente do ralo. Dessa forma realizamos a substituição execução de serviço hidráulico, eliminando assim 100% o odor produzindo no ponto. Após essa atividade, durante dois dias foram monitorado o serviço, e colhido o feedback do usuário, tendo a satisfação após o término.
RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/10 realizamos contato telefônico com o usuário, agradecendo a sua participação na pesquisa de satisfação, pois ela é de extrema importância para a melhoria dos nossos processos. Em conversa comunicamos que o nosso supervisor de manutenção que realizou o serviço de manutenção corretivo no ponto identificado, pois detectamos que o odor era proveniente do ralo. Dessa forma foi realizada a substituição execução de serviço hidráulico, eliminando assim 100% o odor produzindo no ponto. o supervisor ressaltou que após essa atividade, durante dois dias foram monitorado o serviço, e colhido o feedback do usuário, tendo a satisfação após o término.

PLANO DE AÇÃO: Em visita diária as clínicas, o SAU fará o monitoramento do reparo de tal enfermaria.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3600- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

Setembro/2019

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

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
	Tabulação diária de pesquisa de alta hospitalar		GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.HJB.SAU.016	Versão: 002	Página 1 de 2

DATA: 30/09/2019

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?		1	3	9	56	69		69	65
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				11	57	68		69	68
3	O silêncio no ambiente hospitalar		1	2	9	57	69		69	66
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?				9	60	69		69	69
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?				15	54	69		69	69
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			2	9	58	69		69	67
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				11	58	69		69	69
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?				10	59	69		69	69
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?				16	53	69		69	69
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			2	12	54	68	1	69	66
	TOTAIS	0	2	9	111	566	688	2	690	677
		0,00%	0,29%	1,31%	16,13%	82,27%	100%	0,29%		98,40%

Foram realizadas 69 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

688
677
98,40%

SUS INDSH

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Tabulação diária de pesquisa do ambulatório			
	Código: FO.HJB.SAU.013	Versão: 002	Página 1 de 2	

Data: 30/09/19

	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?	7	14	31	185	184	421		421	369
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	4	20	186	210	421		421	396
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		3	23	184	211	421		421	395
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos		9	29	184	199	421		421	383
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração		2	17	185	217	421		421	402
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos		1	10	186	224	421		421	410
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração	2	2	3	187	227	421		421	414
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		1	4	186	230	421		421	416
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			7	188	226	421		421	414
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração			5	188	228	421		421	416
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			3	188	230	421		421	418
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		2	4	188	227	421		421	415
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		1	17	188	215	421		421	403
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			8	188	225	421		421	413
	TOTAIS	10	39	181	2611	3053	5894		5894	5664
		0,17%	0,66%	3,07%	44,30%	51,80%	100%			96,10%

Foram realizadas 421 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Total respondido	5894
Total de 7/8 e 9/10	5664
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,10%

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
	Tabulação diária de pesquisa do SADT		GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.HJB.SAU.014	Versão: 002	Página 1 de 2

DATA: 30/09/2019

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2		2	171	279	454		454	450
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?			7	168	279	454		454	447
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		2	3	170	279	454		454	449
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	2	7	9	175	261	454		454	436
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?		2	8	174	270	454		454	444
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?			7	172	275	454		454	447
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?			4	169	281	454		454	450
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?			10	173	271	454		454	444
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1		15	176	262	454		454	438
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			3	183	268	454		454	451
	TOTAIS	5	11	68	1731	2725	4540	0	4540	4456
		0,11%	0,24%	1,50%	38,13%	60,02%	100%	0,00%		98,15%

Foram realizadas 454 entrevistas nesta data.

Total respondido	4540
Total de 7/8 e 9/10	4456
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	98,15%

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

SUS INDSH

DATA: 30/09/2019

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?		1	2	32	57	92		92	89
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?			1	36	55	92		92	91
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			4	35	53	92		92	88
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos			3	29	60	92		92	89
4.2	Pelos enfermeiros			3	28	61	92		92	89
4.3	Pelos Outros Profissionais			5	27	60	92		92	87
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos				30	62	92		92	92
5.2	Pelos enfermeiros				31	61	92		92	92
5.3	Pelos Outros Profissionais			3	29	60	92		92	89
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			1	31	60	92		92	91
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos			1	29	62	92		92	91
7.2	Pelos enfermeiros			1	29	62	92		92	91
7.3	Pelos Outros Profissionais			2	28	62	92		92	90
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				31	61	92		92	92
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	31	60	92		92	91

10	A limpeza das roupas de cama e banho?			8	22	62	92		92	84
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	1	7	25	58	92		92	83
12	O silêncio no ambiente do hospital?			3	27	62	92		92	89
13	O horário em que são servidas as refeições?		3	6	26	57	92		92	83
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			5	26	61	92		92	87
15	O horário das visitas?			2	29	61	92		92	90
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?			1	31	60	92		92	91
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?				31	61	92		92	92
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				30	62	92		92	92
18	Frequência de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos				31	61	92		92	92
18.2	Pelos enfermeiros				30	62	92		92	92
18.3	Pelos Outros Profissionais			1	30	61	92		92	91
18.4	Pelos S A U			1	30	61	92		92	91
	TOTAIS	1	5	61	824	1685	2576		2576	2509
		0,04%	0,19%	2,37%	31,99%	65,41%	100%	0,00%		97,40%

Foram realizadas 92 entrevistas nesta data.

Mabelle Pereira
Serviço de Atendimento ao Usuário

Total respondido	2576
Total de 7/8 e 9/10	2509
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,40%

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

Setembro/2019

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

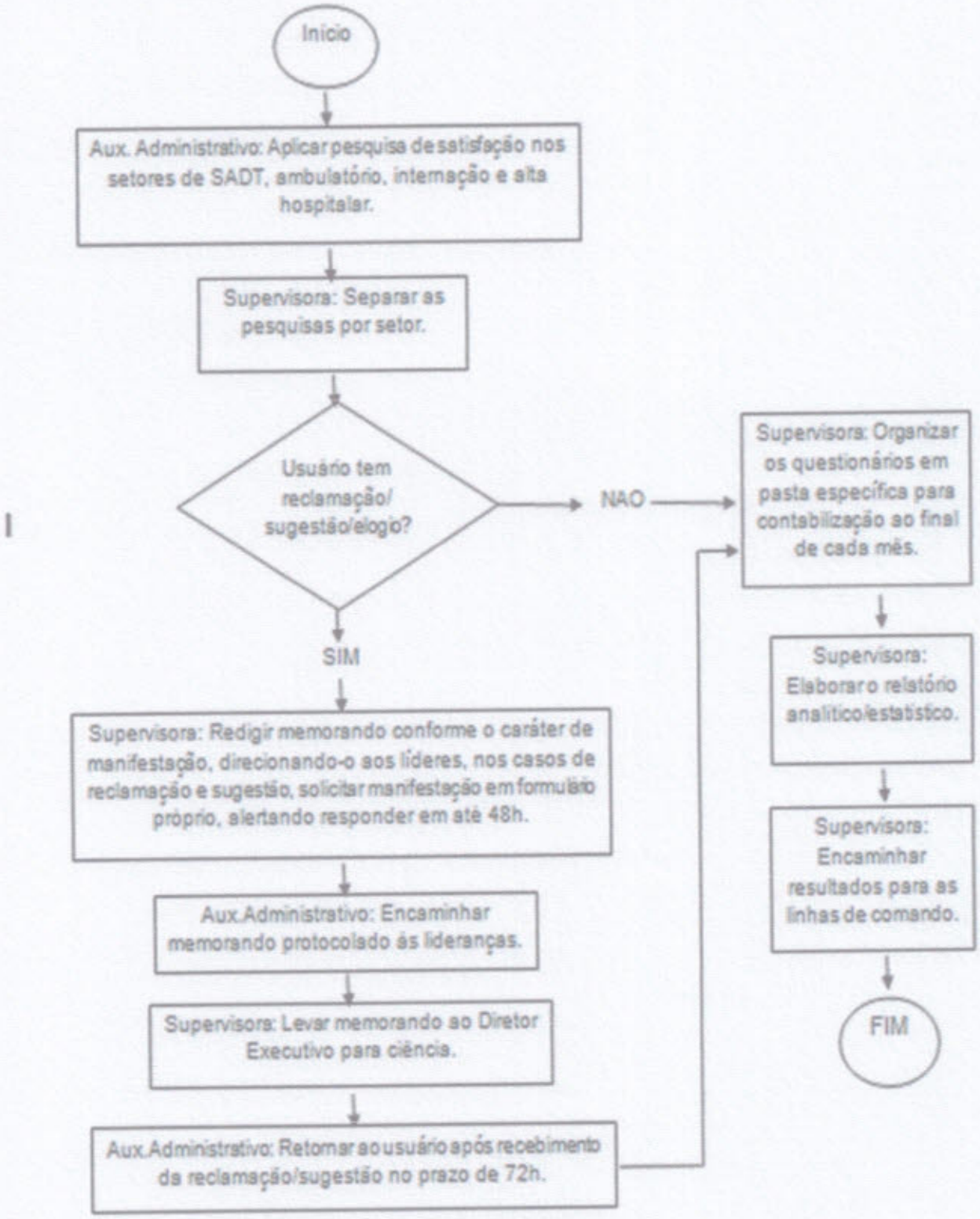
HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Serviço de Atendimento ao Usuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
	Mapa de atendimento diário		GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.HJB.SAU.012	Versão: 002	Página 1 de 1

Setembro/2019

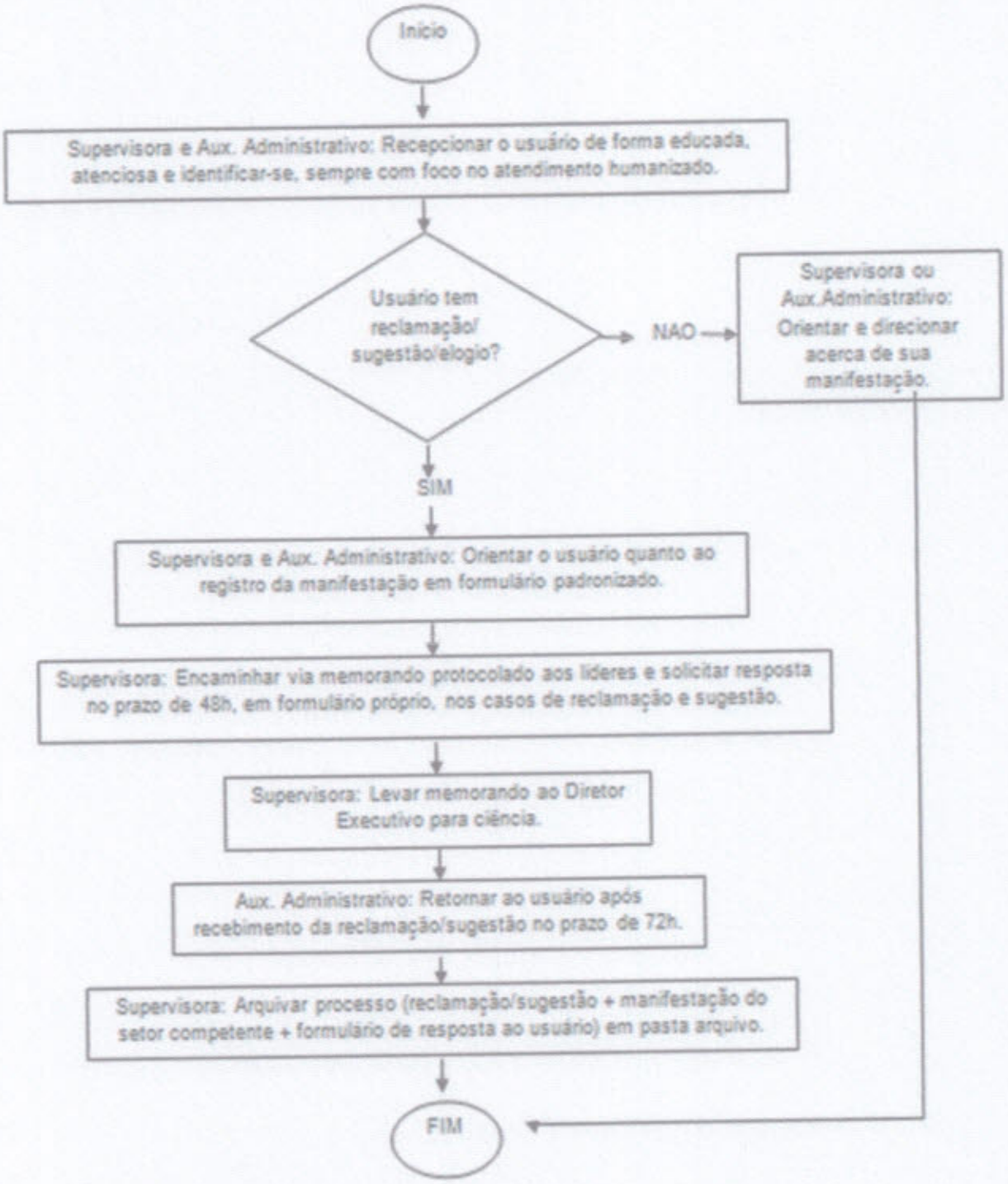
Atividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		TOTAL
	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S		
Visitas aos Leitos Clínica Médica		5	2	3	1	4			35	4	35	4	35			34	4	31	3	36			35	7	36	5	1			2		322
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica		1	2	2	2	5			11	12	11	15	17			12	13	13	15	17			13	13	12	15	19					220
Pesquisas Internação Cl. Méd.	5								6	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2		2		2	1					35
Pesquisas Internação Cl. Cir.	2								3	2	1	4	3	3	1	4	4	1	4	5	1	1	3	3		8	3	1				57
Pesquisas Usuário Alta Hospitalar	4						1		2	1	4	4	1	3	2	2	5	4	2	10	3	1	3	3	1	8	1	4				69
Pesquisas Usuário SADT									28	45		32	28			38	36	28	28	25			45	32	34	29	26					454
Atend. por meio de FOLDER	2		3	2		1	1		3		4	2	3		2	2	2	3		5		1	5		2	3	2					48
Pesquisas Usuário AMBULATÓRIO									42	45		42	21			33	35	11	24	15			36	25	17	42	33					421
Contato Telefônico		2	1	1	2	1			1	2	1	1	1			1	1	9	4	3			1	4	2	3	1			4		46
Atendimento em sala		2	2	3	1	2			2	1	2	3	1			2	2	1	3	2			2	2	1	2	3					39
Encaminhamentos Internos		1					2		4	2	2	1	2			1	1	1	1				1	1	1	1	1			1		24
Orientações e Informações		2	3	5	2	3			7	5	4	3	3			8	4	12	15	9			4	3	14	10	6			4		126
Participação em Treinamentos										1	1	2							1	1			2			1						9
TOTAL																																1870

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

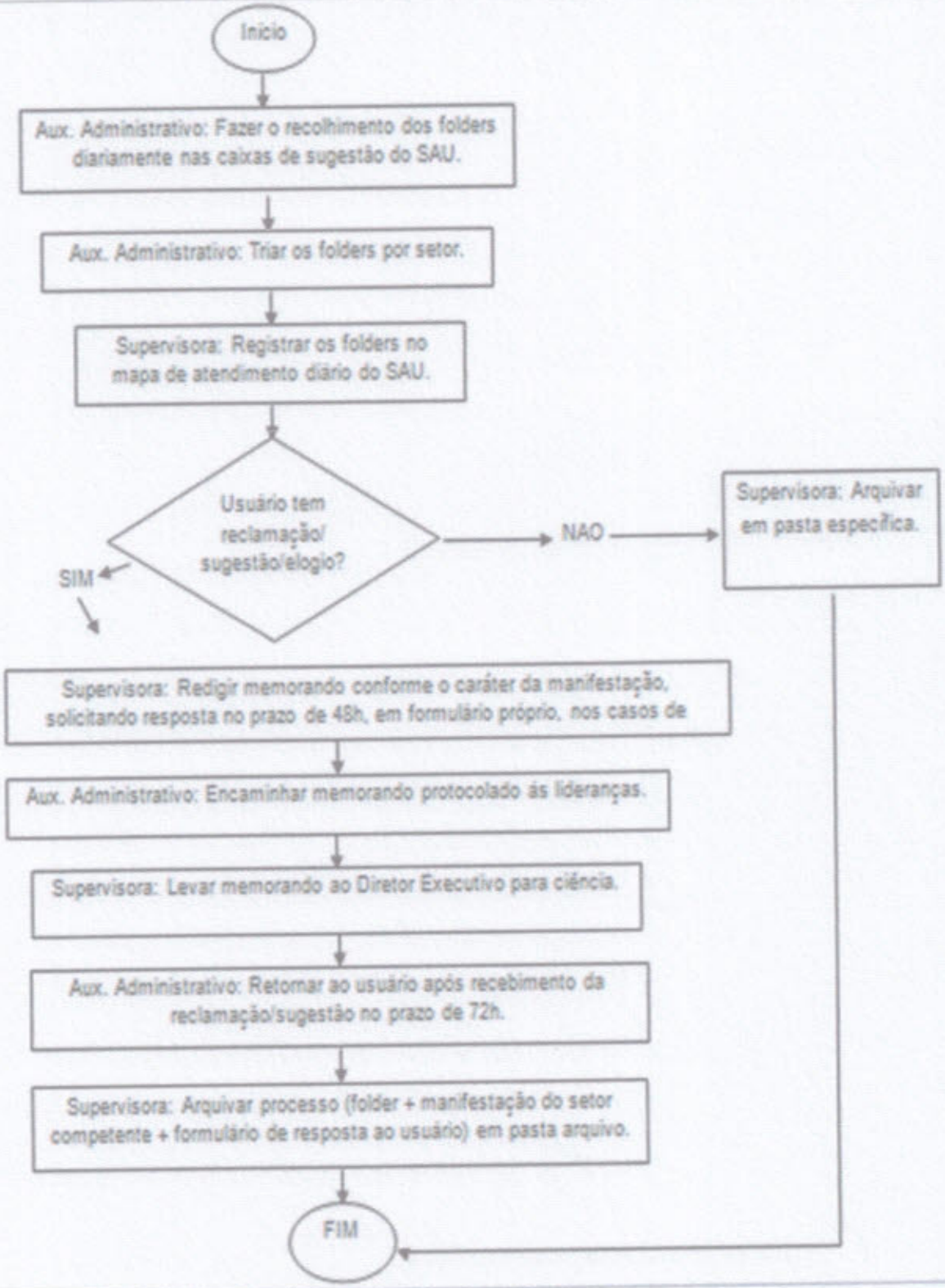
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder.



COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Brena Sousa - Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Brena Mendes – Enfermeira do SCIH/NHE

Juliana Barreto – Médica Infectologista do SCIH/NHE

Daniel Araújo de Andrade – Técnico de Enfermagem do SCIH/NHE

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Edilze Silva – Coordenadora de Apoio – Membro;

Franciele Lima – Supervisora do SHL/SPR – Membro;

Andréia Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Jéssyca Santos – Supervisora da Farmácia – Membro;

Rodrigo Fröhlich – Diretor Financeiro – Membro;

Solange Antonelli – Gerente Assistencial – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar

A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico

A. 3 Doenças de notificações compulsórias

A. 4 Acidente de trabalho com material biológico

A. 5 Educação Continuada

A. 6 Reuniões

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de Setembro de 2019. O SCIH/NHE executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e 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 30 de Setembro de 2019, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	396	339	85,60%
Clínicas Médicas	1024	850	83,00%
Terapia Intensiva	212	180	84,90%
Total	1632	1369	83,88%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística.

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de Setembro foram realizadas 204 cirurgias no total, com 62 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, durante a internação tivemos um caso de infecção cirúrgica conforme mostra a **tabela 02**. Caso este que foi notificado e ações para coibir estes casos já estão sendo executadas.

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

Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	62	30,4%	00	0,0%
Outras	142	69,6%	01	0,70%
Total	204	100%	01	0,49%

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico.

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos. No mês de Setembro foram notificados 02 casos de tuberculose pleural, 01 caso de Tuberculose Ganglionar e um caso de Síndrome Respiratória Aguda Grave- SRAG, todos os usuários foram notificados e com as fichas encaminhadas ao setor de referência.

Tabela 03: Casos notificados em Setembro

Doenças Notificadas	Quantidade
Tuberculose	03
SRAG	01
Total	04

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de Setembro ocorreu um acidente de trabalho com exposição a material biológico, com um colaborador da enfermagem, o mesmo foi atendido conforme o fluxo implantado na instituição, não necessitando realizar profilaxia, o fluxo é orientado aos colaboradores, terceirizados, residentes e acadêmicos pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, acompanhados pela equipe do SCIH/NHE, na integração/ambientação e reforçado sempre que necessário e/ou ocorra acidentes no ambiente de trabalho como forma de inibir novos acidentes.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de Setembro o SCIH/NHE realizou o treinamento do Manual de Isolamentos e Precauções- MAN.HJB.SCIH.003 no período de 10 a 14/09/2019 para todos os colaboradores do hospital, no quais, deverão saber diferenciar os tipos de isolamentos preconizados pela ANVISA além da importância de respeitar os tipos de isolamentos e realizarem o uso de EPI's de maneira adequada, evitando o risco de contaminação cruzada entre usuário e colaborador.

A. 6 – REUNIÕES

Realizado somente a reunião ordinária da CCIH no dia 18/09/2019, os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

III – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de Setembro de 2019, tivemos um total de 168 saídos com uma taxa de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) de 6,55% conforme mostra a **tabela 04** e o **gráfico 01** abaixo, taxa esta que apresentou aumento em relação ao mês anterior. O trabalho de orientação permanece e as visitas de busca ativa são realizadas diariamente nas áreas assistenciais.

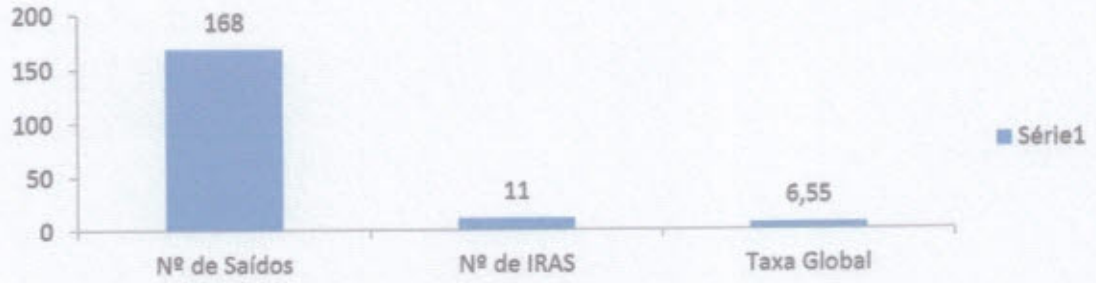
Tabela 04: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de Setembro de 2019.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS%	TPIRAS%	T-LETALIDADE
Setembro	168	11	10	00	6,55%	5,95%	00

Legenda: IRAS – Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde	PIRAS - Pacientes com Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde
TIRAS - Taxa de Infecção Relacionadas à Assistência a Saúde	TPIRAS - Taxa de Paciente com Infecção Relacionada à Assistência à Saúde
T-Letalidade – Taxa de letalidade	

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

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



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

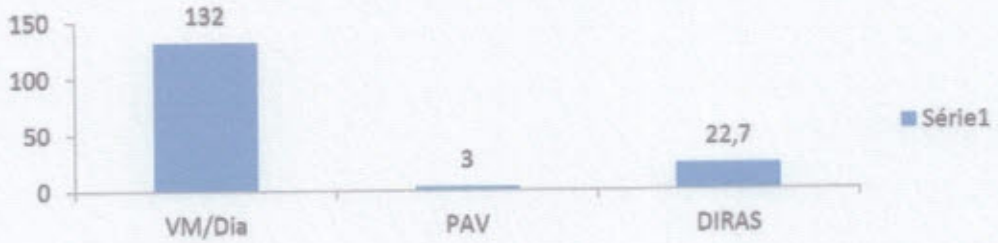
O **gráfico 02** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 19.

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

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

No mês de Setembro houveram 11 casos notificados de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde, 04 ocorreram na UTI sendo todas do Trato Respiratório, com 03 pneumonias associadas à ventilação mecânica - PAV como mostra os **gráficos 03**, e 01 pneumonia broncoaspirativa.

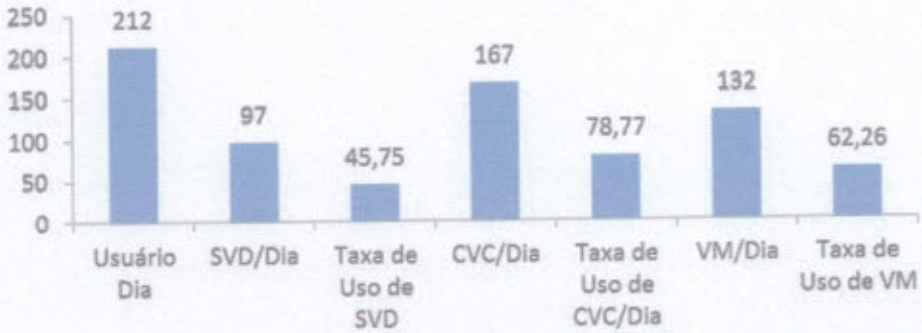
Gráfico 03: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – ITR



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

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

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



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

Medidas de controles para coibir as infecções já foram implantadas. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições, essas ações têm apresentado bons resultados, e estamos conseguindo combater e evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço, bem como diminuir os casos de infecções na unidade.

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar treinamento dos protocolos de Sepse, antibioticoprofilaxia cirúrgica e antibióticoterapia empírica;
- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem à prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;
- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança;
- Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor;

- Participar da implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente;
- Participar da elaboração dos Protocolos clínicos.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Belém – PA, 03 de Outubro de 2019.

Brena Mendes
Enfermeira
COREN-PA 524.149

BRENA MENDES DE SOUSA
Enfermeira do SCIH/NHE
Coren-Pa: 524.149
Presidente da CCIH/HJB

ANEXO

Ata do Mês de Setembro de 2019.

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

Setor Responsável / Responsável / Comissão: Renata Karoline Lima da Silva – Supervisora do SCIH/NHE

Data da Reunião: 18/09/2019	**Local:** Sala de reuniões do anexo	**Hora:** 10:40	**Nº ATA:** 039

Pauta 1: Mudança de membros da Comissão;

Pauta 2: Treinamento de Bundles;

Pauta 3: Surto de Acinetobacter MR na UTI;

Pauta 4: Análise de procedimentos cirúrgicos;

Pauta 5: Preenchimento do Formulário do FORMUS;

Pauta 6: Ações no Interact;

Pauta 7: Kit Sepse;

Pauta 8: Consumo de antimicrobianos.

Participantes: Renata Karoline Lima da Silva, Juliana Li Ting Barreto, Rodrigo Frohlich, Shirlene Cabral, Andreia Maria da Silva, Brena Mendes de Souza, Franciele Pinheiro de Lima.

Ausente (s): Dra. Denise Villacorta, Enf. Solange Antonelli, Edilze Pereira da Silva (férias).

Pendências: 1) Manter o controle de Antimicrobiano via tratamento; 2) Concluir manutenção de Ventiladores e treinar equipe; 3) Repassar aos gestores do Hospital, não conformidades em casos de Acinetobacter; 4) Análise de procedimentos cirúrgicos; 5) Preenchimento de formulário do FORMSUS.

Desenvolvimento:

1) **Mudança de membros da Comissão:** Enfermeira Renata informou que permanecerá no Hospital somente até o final deste mês, e por este motivo a Enfermeira Brena assumiu a presidência da Comissão. A farmacêutica Shirlene substituirá a Jéssica, pois esta ausente do Hospital no turno que ocorrem as reuniões.

Ações Futuras: Não se aplica.

2) **Treinamento de Bundles:** Aguardando posicionamento da Enf. Solange sobre a equipe de fisioterapia (reunião/alinhamento), para posteriormente realizar treinamento de Bundle de Ventilação Mecânica, pré agendado no Interact para dezembro.

Ações Futuras: SCIH realizará Treinamento de Bundle Ventilação mecânica em Dezembro/19.

3) **Surto de Acinetobacter MR na UTI:** Foi feito plano de contenção pela SCIH. Esta pendente informar aos gestores as informações de não conformidades, sendo sugerido realizar esta ação na reunião de gestores no dia 26/09/19.

Ações Futuras: SCIH informará na reunião de gestores do dia 26/09/19 as não conformidades.

4) **Análise de procedimentos cirúrgicos:** as auditorias da SCIH estão suspensas, porque houve mudança da Coordenação do Centro Cirúrgico e a mesma realizará revisão nos fluxos e processos para posteriormente SCIH retornar com as auditorias.

Ações Futuras: Aguardar organização de gestão do CC e posteriormente retornar com as auditorias.

5) **Preenchimento do Formulário do FORMUS:** SCIH esta aguardando reunião do Laboratório, Infectologista e Farmacêutico do plano de Assepsia.

Ações Futuras: Preenchimento do formulário FORMUS.

6) **Ações no Interact:** foi lançado ação no Interact para realizar as auditorias internas (visitas técnicas) nos setores pelos consultores e membros executores, com preenchimento do formulário específico de cada setor, no mês de novembro; com retorno em janeiro/20 para verificar os itens não conformes.

Ações Futuras: Realizar auditoria nos setores em Novembro.

7) **Kit Sepse:** A Responsável do Laboratório informou que esta pendente a definição do protocolo pela Dra. Denise e inclusão no sistema para continuidade do fluxo; posteriormente criar o Kit sepse, informar o responsável da TI para inclusão no sistema SALUX. Os médicos deverão ser treinados para preencher/solicitar o Kit.

Ações Futuras: Definição do protocolo; inclusão do kit no sistema; treinamento e implantação do Kit.

8) **Consumo de antimicrobianos:** Se mantem o controle via tratamento. Foi solicitado para Farmacêutica, elaborar relatório comparativo do 2º semestre de 2018 com 1º semestre de 2019 para análise do custo, junto com responsável do Almoxarifado.

Ações Futuras: Farmacêutica deverá apresentar relatório dos custos de antimicrobiano com justificativa, elaborado com Responsável do Almoxarifado.

Nomes/Assinaturas:

Brena Mendes de Sousa: Brena Mendes de Sousa

Franciele Pinheiro de Lima: [illegible]

Andreia Maria F. da Silva: Andreia Maria Fernanda da Silva

Rodrigo Frohlich: RODRIGO FROHLICH

Renata Karoline Lima da Silva: Renata Karoline Lima da Silva

Juliana Li Ting Barreto: [illegible]

Shirlene Cabral: Shirlene Cabral da Silva.

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

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 002	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião Ordinária da CCIH

Facilitador: Renata Silva | **Empresa/Consultoria:** HJB

Qualificação do Facilitador: Especialista | **Responsável pelo Evento:** Renata Silva

Data: 18/09/2019 | **Horário/Início:** 10 h 30 min. / **Término:** 11 h 30 min | **C. Horária Total:** 01 h 00 min

Setor: CCIH | **Diretoria:** EXECUTIVA | **Local:** SALA DE RECREAÇÃO DO ANEXO

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

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	403	Brena Mendes de Souza	Brena	SCIH/NHE	Enfermeira
2.	404	Francielle P. de Lima	Francielle	SHL/SPR	Supervisora
3.	2445	Andreia Maria F. da Silva	[illegible]	Laboratório	Coordenadora
4.	329	ROMIGO FRÖHLICH	[illegible]	DIRETORIA	DIRETORIA ADM
5.	08	Renata Caroline Lima da Silva	[illegible]	SCIH/NHE	Supervisora
6.		Juliana Li Ting Matos S. Barreto	[illegible]	SCIH	médica
7.	499	Shirlene Cabral	[illegible]	Farmácia	farmacêutica.
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 07

Assinatura do Facilitador: Renata Silva
Supervisora SCIH/NHE
COREN-Pa 137.164-ENF

Responsável Pelo Evento: Renata Silva
Supervisora SCIH/NHE
COREN-Pa 137.164-ENF

SUS | INDSH

Setor Responsável / Responsável / Comissão: Todos os membros

Data da Reunião: 24/09/2019 | **Local:** Sala do Anexo | **Hora:** 15h00 | **ATA Nº:** 21

Pauta: Reunião Ordinária

Participantes: Marta Pamplona, Rosangela Leão, Leila Rezegue de Moraes Rego e Laiane Dias.

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

Pendências: Não se aplica.

Desenvolvimento:

Pautas: Análise de 16 (dezesseis) prontuários através de aplicação de check list.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Marta Pamplona, Rosângela Leão, Laiane Dias e Leila Rezegue, reuniram-se para analisar e discutir os 16 (dezesseis) prontuários de óbitos ocorridos entre agosto /2019 e setembro/2019 para a atualização das revisões de totalidade de óbitos.

Os 16 (dezesseis) óbitos analisados foram considerados não evitáveis e foram consequências de causas diversas tais como: Insuficiência Respiratória Aguda, Fibrose Pulmonar, Pneumonia, Sepse, Síndrome da Imobilidade, Embolia Pulmonar, Insuficiência Respiratória e Hemorragia Digestiva. Logo, nenhum óbito foi encaminhado para auditoria clínico cirúrgica.

Os óbitos dos usuários J.R.R.S, M.R.C.N.A, L.O e M.S.S, pendentes em agosto, foram revisados este mês por esta Comissão. Foi nos entregue pelo Setor de Estatística a lista de óbitos ocorridos no mês de Setembro. Os óbitos N.F.R, I.M.C, R.L.S, I.S.S, R.S.A, M.G.S.S e R.L.D, que ocorreram em setembro, estão pendentes para avaliação e, juntamente com o óbito de agosto do usuário J.A.S, serão analisado na próxima reunião da Comissão (repassado ao setor de faturamento).

Os 16 (dezesseis) prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.F.P	32733	27/08/2019	04/09/2019	NÃO EVITÁVEL
2	A.S.N	32441	17/08/2019	10/09/2019	NÃO EVITÁVEL
3	A.M.S	33501	22/09/2019	25/09/2019	NÃO EVITÁVEL
4	H.P.M	32645	24/08/2019	08/09/2019	NÃO EVITÁVEL
5	J.R.R.S	32440	16/08/2019	31/08/2019	NÃO EVITÁVEL
6	J.M.N	32879	31/08/2019	26/09/2019	NÃO EVITÁVEL
7	L.O	20697	07/08/2019	28/08/2019	NÃO EVITÁVEL
8	M.P	32793	28/08/2019	04/09/2019	NÃO EVITÁVEL
9	M.E.C	32862	30/08/2019	02/09/2019	NÃO EVITÁVEL
10	M.C.B.S	32686	26/08/2019	07/09/2019	NÃO EVITÁVEL

11	M.R.C.N.A	31660	13/08/2019	23/08/2019	NÃO EVITÁVEL
12	M.S.S	30546	12/06/2019	15/08/2019	NÃO EVITÁVEL
13	R.M.B	28451	10/09/2019	13/09/2019	NÃO EVITÁVEL
14	R.L.O.C	30907	25/06/2019	21/08/2019	NÃO EVITÁVEL
15	O.C.R	33090	08/09/2019	14/09/2019	NÃO EVITÁVEL
16	R.A.S	33009	04/09/2019	06/09/2019	NÃO EVITÁVEL

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

Nomes/Assinaturas: Lista de presença em anexo

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião Comissão Revisão de Óbito		
Facilitador: Leila Rezende		Empresa/Consultoria:
Data: 24/09/2019	Início: 15 h 00 min. Término: 16 h 00 min.	Carga Horária Total: ___ h___ min.
Setor:	Diretoria:	Responsável pelo Evento:
Local: Sala Anexo (faturamento)	Tipo: Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros ( ) Especificar:	

Nº	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.		Laiane Navais Dias	Laiane M. Dias CRM 8291 Geriatra RQE 3461 Med. Paliativa RQE 4812	CM.	quimica
2.		LEILA REZENDE	Leila Rezende CRM: 7348	UTI	MÉDICA
3.		Marta Pamplona	Marta C. M. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2486	S. Soc	A. Social
4.		ROSANGELA LEÃO		UTI	MÉDICA
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

Assinatura do Facilitador: Laiane M. Dias CRM 8291 Geriatra RQE 3461 Med. Paliativa RQE 4812 Total de Participantes: _____

Responsável da Área	Diretor da Área	Recebimento NEP	Data ___/___/_____

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

JEAN BITAR	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Prontuários			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Reunião Ordinária da Comissão			
	Código: ATA.HJB.CRP.021	Versão: 001	Página **1** de **2**	

Responsável Reunião: Membros da Comissão

Data Reunião: 19/09/19	**Local: Sala Do Faturamento**	**Hora: 15:00h as 1600h**	**ATA Nº: 021**

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

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

Ausente(s): Giovani Merenda (Reunião externa), Mara Maia (Férias).

Pendências:

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

Desenvolvimento:

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

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

Não Conformidades evidenciadas:

1. Equipe médica: Os problemas mais recorrentes continuam sendo a falta de carimbo e assinatura no boletim operatório e nas evoluções (seja *Staff* e/ou Residentes Médicos), falta de evoluções principalmente na alta do paciente. A falta do carimbo e assinatura do *Staff* no Sumário de alta do paciente que consistiu no maior número de não conformidade no prontuário.

2. A equipe de Enfermagem, este mês gerou apenas uma não conformidade, continuamos ressaltando a importante atenção no recebimento do prontuário na saída do bloco cirúrgico para as clinicas ou uti (conferir check list, assinar e carimbar recebimento).

3. A equipe multiprofissional este mês gerou algumas não conformidades, por não imprimir, assinar e carimbar as evoluções dos pacientes das clínicas tanto Cl. médica e Cl. cirúrgica, e por não anexar as evoluções no prontuário. Continuaremos com as orientações junto as profissionais para que possamos obter 100% de não conformidade em suas avaliações.

Continuamos reforçando com todas as equipes ás necessidades de garantir a qualidade dos nossos prontuários e isto só será possível se todos seguirem as devidas orientações e as colocarem em prática diariamente.

SUS INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

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

Sobre os indicadores dos prontuários avaliados, os mesmos geraram a seguinte classificação:
02 com o índice – Ótimo;
18 com o índice - Bom

Ações Futuras:

-Interação com a equipe assistencial para repasse das necessidades de adequação do prontuário e os avanços alcançados.
- Identificação das necessidades de adequação com base nas 10 Metas do Prontuário seguro.
- Disseminação do Siglário/ HJB no Interact e nos treinamentos para maior conhecimento do grupo.

Nomes/Assinaturas: Segue lista de presença anexo

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

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Comissão de Revisão de Prontuários

Facilitador: Comissão | Empresa/Consultoria:

Qualificação do Facilitador: | Responsável pelo Evento:

Data: 19/09/2019 | Horário/Início: 15 h 00 min. / Término: 16 h 00 min | C. Horária Total: __ h __ min

Setor: | Diretoria: | Local: Sala do Treinamento

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

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	001	[illegible]	[illegible]	G. Assist.	Gerente
2.	00	Ariane [illegible]	[illegible]	C. médica	médica
3.					
4.					
5.		Tania Maia		C. médica	médica
6.					
7.		Cristiane Monte	Cristiane Monte Intensivista CRM-PA 8524	UTI	Médica
8.					
9.	277	Rosalina Santiago	Rosalina Santiago Fisioterapeuta H. JEAN BITAR	Treinamento	Fisioterapeuta
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 05

Assinatura do Facilitador: Solange Correiro Antonelli Gerencia Assistencial Hospital Jean Bitar COREN-PA 80344

Responsável Pelo Evento: Solange Correiro Antonelli Gerencia Assistencial Hospital Jean Bitar COREN-PA 80344

INDSH RESPEITO À VIDA