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/2017

BELÉM/PA, 10 de OUTUBRO 2017.

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

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Princípios Organizacionais:

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

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

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

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

Sumário

1. Apresentação 004
2. Produção Consolidada 005
3. Mapa de Produção Analítico 007
4. Plano Estatístico 014
5. Serviço de Atendimento ao Usuário 041
6. Núcleo de Educação Permanente 088
7. Relatório Mensal CCIH 110
8. Ata Comissão de Controle e Infecção Hospitalar 123
9. Ata Comissão de Revisão de Óbitos 126
10 Ata Comissão de Revisão de Prontuários 129
11. Ata Comissão de Materiais Médicos Hospitalares 132

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 2017**.

Belém/PÁ, 10 de outubro 2017.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
Hospital Jean Bitar/INDSH

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2017

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

HOSPITAL JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

Produção Consolidada de Setembro de 2017

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	39	116	8	945	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	84	110	1	344	20
CTI	-	-	12	269	10
TOTAL	123	226	21	1.558	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	144				

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	129	4	133	0,89	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTO MENSAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANESTESIOLOGIA	56		56		56
CIRURGIA BARIÁTRICA	96		96		96
CARDIOLOGIA	50		50		50
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	82		82		82
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	-		-		-
CIRURGIA GERAL	193		193		193
CIRURGIA PLÁSTICA	58		58		58
CLÍNICA MÉDICA	192		192		192
COLOPROCTOLOGIA	113		113		113
DERMATOLOGIA	50		50		50
ENDOCRINOLOGIA	401		401		401
FÍGADO E VIAS BILIARES	75		75		75
GERIATRIA	127		127		127
PNEUMOLOGIA	84		84		84
REUMATOLOGIA	123		123		123
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1.700		1.700		1.700
ASSISTÊNCIA SOCIAL	27		27		27
NUTRIÇÃO	56		56		56
PSICOLOGIA	52		52		52
SUB TOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	135	-	135	-	135
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	1.835				
CURATIVOS AMBULATORIAL	112		112		112
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO	1.947				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

NÚMERO DE EXAMES

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	7.239	6.885	14.124		14.124
ELETROCARDIOGRAMA	59	50	109		109
ECOCARDIOGRAMA	28	34	62		62
ENDOSCOPIA	19	582	601		601
RAIOS-X	355	194	549		549
TOMOGRAFIA	34	59	93		93
ULTRASSONOGRAFIA	14	96	110		110
PAAF	-	31	31		31
DENSITOMETRIA ÓSSEA	-	25	25		25
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	6	12	18		18
ANATOMIA PATOLÓGICA	-	294	294		294
ERGOMETRIA	-	7	7		7
MEDICINA NUCLEAR	-	3	3		3
MAPA	-	12	12		12
IODOTERAPIA	-	4	4		4
PULSOTERAPIA	-	14	14		14
ESPIROMETRIA	-	30	30		30
HEMOTERAPIA	256	-	256		256
HEMODIALISE	39	-	39		39
BRONCOSCOPIA	1	-	1		1
TOTAL	8.050	8.332	16.382	-	16.382
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	16.382				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	16.382				

Belém, 10 de Outubro de 2017.

Giovani Merenda
Direção Executivo

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

SUS SESPA IDTECH

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2017

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

MAPA DE PRODUÇÃO - SETEMBRO/2017

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	46	39	0	8	945	40	1200	47	78,75%	20,11
CIRÚRGICA	77	84	0	1	344	20	600	85	57,33%	4,05
CTI	11	0	0	11	269	10	300	12	89,67%	22,42
TOTAL	**134**	**123**	**0**	**20**	**1558**	**70**	**2100**	**144**	**74,19%**	**10,82**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	4	129	0,89

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	56			56
CIRURGIA BARIÁTRICA	96			96
CARDIOLOGIA	50			50
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	82			82
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0			0
CIRURGIA GERAL	193			193
CIRURGIA PLÁSTICA	58			58
CLÍNICA MÉDICA	192			192
COLOPROCTOLOGIA	113			113
DERMATOLOGIA	50			50
ENDOCRINOLOGIA	401			401
FÍGADO E VIAS BILIARES	75			75
GERIATRIA	127			127
PNEUMOLOGIA	84			84
REUMATOLOGIA	123			123
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	1700			1700
ASSISTÊNCIA SOCIAL	27			27
NUTRIÇÃO	56			56
PSICOLOGIA	52			52
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	135			135
TOTAL CONSULTAS	1835			1835
CURATIVOS AMBULATORIAIS	112			112
TOTAL GERAL	1947			1947

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	6.885
ELETROCARDIOGRAMA	50
ECOCARDIOGRAMA	34
ENDOSCOPIA	582
RAIOS-X	194
TOMOGRAFIA	59
ULTRASSONOGRAFIA	96
PAAF	31
DENSITOMETRIA ÓSSEA	25
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	12
ANATOMIA PATOLÓGICA	294
ERGOMETRIA	7
MEDICINA NUCLEAR	3
MAPA	12
PULSOTERAPIA	14
ESPIROMETRIA	30
IODOTERAPIA	4
TOTAL	**8.332**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	129
URGÊNCIA	4
TOTAL	133

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	41
MÉDIA	70
GRANDE	22
TOTAL	133

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	2
ANANINDEUA	14
AUGUSTO CORRÊA	1
BARCARENA	1
BELEM	79
BENEVIDES	8
BONITO	1
CAMETÁ	1
CURUÇÁ	2
IGARAPÉ MIRI	1
ITUPIRANGA	1
JACUNDÁ	3
MÃE DO RIO	1
MARITUBA	2
OEIRAS	1
OURÉM	1
PARAGOMINAS	1
SALINÓPOLIS	1
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
SANTA BÁRBARA	1
SANTA CRUZ	1
SANTA LUZIA	1
SANTA IZABEL	1
SOURE	4
TAILÂNDIA	1
TOMÉ-AÇÚ	1
URUARÁ	1
TOTAL	133

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Bariátrica	2
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	17
Cirurgia Dermatológica	15
Cirurgia Geral	40
Cirurgia do Cólon	5
Cirurgia de Hérnia	25
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	21
Cirurgia Vascular	1
Endoscopia (CPRE)	2
Plástica Reparadora	5
Ostomia	0
Outros	0
TOTAL	133

HOSPITAL JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ
Secretaria de Saúde Pública

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	39
ACARA	10
ALENQUER	1
ALTAMIRA	3
ANAJAS	3
ANANINDEUA	219
ANAPU	1
AUGUSTO CORREA	2
AURORA DO PARA	4
BAGRE	2
BAIAO	2
BARCARENA	22
BELEM	888
BENEVIDES	42
BOM JESUS DO TOCANTINS	3
BONITO	3
BRAGANCA	12
BREU BRANCO	2
BREVES	4
BUJARU	7
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	9
CANAA DOS CARAJAS	5
CAPANEMA	14
CAPITAO POCO	22
CASTANHAL	29
COLARES	10
CONCEICAO DO ARAGUAIA	2
CONCORDIA DO PARA	4
CURIONOPOLIS	1
CURRALINHO	2
CURUCA	22
DOM ELISEU	8
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
GARRAFAO DO NORTE	1
GOIANESIA DO PARA	1
GURUPA	5
IGARAPE-ACU	9
IGARAPE-MIRI	21
INHANGAPI	4
IPIXUNA DO PARA	5
IRITUIA	4
ITUPIRANGA	5
JACUNDA	6
LIMOEIRO DO AJURU	3
MACAPA	1
MAE DO RIO	9
MARABA	4
MARACANA	1
MARAPANIM	2
MARITUBA	37
MAZAGAO	1
MELGACO	2
MOCAJUBA	1
MOJU	27
MUANA	4
NOVA TIMBOTEUA	2
NOVO PROGRESSO	1
NOVO REPARTIMENTO	4

OEIRAS DO PARA	1
OUREM	12
PACAJA	2
PARAGOMINAS	20
PARAUAPEBAS	6
PEIXE-BOI	3
PONTA DE PEDRAS	7
PORTEL	3
PORTO DE MOZ	1
PRIMAVERA	3
REDENCAO	1
RIO MARIA	1
RONDON DO PARA	4
SALINOPOLIS	23
SALVATERRA	2
SANTA BARBARA DO PARA	15
SANTA CRUZ DO ARARI	2
SANTA ISABEL DO PARA	23
SANTA LUZIA DO PARA	3
SANTA MARIA DO PARA	15
SANTAREM	1
SANTAREM NOVO	2
SANTO ANTONIO DO TAUA	2
SAO CAETANO DE ODIVELAS	6
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SAO DOMINGOS DO CAPIM	3
SAO FELIX DO XINGU	2
SAO FRANCISCO DO PARA	12
SAO JOAO DA PONTA	1
SAO JOAO DE PIRABAS	6
SAO MIGUEL DO GUAMA	20
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	3
SAPUCAIA	2
SOURE	14
TAILANDIA	16
TOME-ACU	6
TUCUMA	2
TUCURUI	1
ULIANOPOLIS	3
URUARA	2
VIGIA	14
VISEU	5
XINGUARA	3
TOTAL	**1835**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	56
CIRURGIA BARIÁTRICA	96
CARDIOLOGIA	50
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	82
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	0
CIRURGIA GERAL	193
CIRURGIA PLÁSTICA	58
CLÍNICA MÉDICA	192
COLOPROCTOLOGIA	113
DERMATOLOGIA	50
ENDOCRINOLOGIA	401
FÍGADO E VIAS BILIARES	75
GERIATRIA	127
PNEUMOLOGIA	84
REUMATOLOGIA	123
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**1700**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	27
NUTRIÇÃO	56
PSICOLOGIA	52
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	135
TOTAL GERAL	**1835**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
Cirurgia Geral	47
Cirurgia Bariátrica	0
Cirurgia Plástica	4
Clínica Médica	17
Coloproctologia	6
Cardiologia	3
Cirurgia do Aparelho Digestivo	0
Cirurgia de cabeça e pescoço	7
Dermatologia	0
Endocrinologia	5
Fígado e vias biliares	12
Geriatria	10
Medicina Intensiva	5
Plantonista / Clínica Médica	2
Pneumologia	3
Pulsoterapia	0
Reumatologia	13
TOTAL	134

Giovani Merenda

Direção Executivo

Rodrigo Fröhlich

Direção Administrativo e Financeiro

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2017

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

HOSPITAL JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2017

HOSPITALAR JEAN BITAR – HJB

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1- Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	20	20	20	20	20	20	20	20	20				180	20,00
Clínica Médica	40	40	40	40	40	40	40	40	40				360	40,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10	10	10	10				90	10,00
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**				630	70,00
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	620	560	620	600	620	600	620	620	600				5460	606,67
Clínica Médica	1240	1120	1240	1200	1240	1200	1240	1240	1200				10920	1.213,33
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300	310	310	300				2730	303,33
Total	**2170**	**1960**	**2170**	**2100**	**2170**	**2100**	**2170**	**2170**	**2100**				19110	2.123,33
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral	244	258	290	289	296	307	299	255	193				2431	270,11
Cirurgia Bariátrica	157	54	3	49	69	2	38	19	30				421	46,78
Cirurgia Plástica	2	7	17	5	16	7	22	31	13				120	13,33
Clínica Médica	56	242	387	322	483	433	265	328	258				2774	308,22
Coloproctologia	26	17	67	64	60	83	38	64	38				457	50,78
Cardiologia	9	16	18	30	12	23	0	24	26				158	17,56
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	14	13	16	7	11	6	14	18	18				117	13,00
Cirurgia do Aparelho Digestivo	11	0	0	0	0	0	0	0	0				11	1,22
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0	14	0	0				14	1,56
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	9	0	0				9	1,00
Endocrinologia	46	74	161	123	158	148	123	46	84				963	107,00
Fígado e Vias biliares	0	2	40	49	26	10	47	45	24				243	27,00
Geriatria	34	71	38	52	65	118	66	74	113				631	70,11
Medicina Intensiva	202	136	186	207	230	132	190	211	186				1680	186,67
Plantonista / Clínica Médica	81	28	14	0	0	0	0	0	36				159	17,67
Pneumologia	35	91	76	19	39	90	92	162	125				729	81,00
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	2	0				2	0,22
Reumatologia	492	381	388	434	255	238	341	460	414				3403	378,11
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**	**1720**	**1597**	**1558**	**1739**	**1558**				14322	1.591,33
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica	389	347	443	454	439	365	467	452	344				3700	411,11
Clínica Médica	755	820	1.004	956	1013	972	810	1.007	945				8282	920,22
UTI Adulto	265	223	254	240	268	260	281	280	269				2340	260,00
Total	**1409**	**1390**	**1701**	**1650**	**1720**	**1597**	**1558**	**1739**	**1558**				14322	1.591,33
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica	12,55	12,39	14,29	15,13	14,16	12,17	15,06	14,58	11,47				121,80	13,53
Clínica Médica	24,35	29,29	32,39	31,87	32,68	32,40	26,13	32,48	31,50				273,08	30,34
UTI Adulto	8,55	7,96	8,19	8,00	8,65	8,67	9,06	9,03	8,97				77,08	8,56

Total	45,45	49,64	54,87	55,00	55,48	53,23	50,26	56,10	51,93				471,97	52,44
1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral	53	52	68	70	52	47	56	64	47				509	56,56
Cirurgia Bariátrica	39	10	1	3	12	1	3	4	0				73	8,11
Cirurgia Plástica	1	3	5	2	2	4	3	6	4				30	3,33
Clínica Médica	7	16	25	15	34	16	10	12	17				152	16,89
Coloproctologia	4	0	8	4	6	13	7	11	6				59	6,56
Cardiologia	2	1	2	0	0	1	0	1	3				10	1,11
Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2	0,22
Cirurgia de cabeça e pescoço	6	5	3	3	4	2	5	6	7				41	4,56
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	0,11
Endocrinologia	3	4	12	8	12	12	6	6	5				68	7,56
Fígado e vias biliares	0	1	8	4	4	5	12	9	12				55	6,11
Geriatria	4	4	7	2	7	8	5	10	10				57	6,33
Medicina Intensiva	12	5	15	15	14	6	11	6	5				89	9,89
Plantonista / Clínica Médica	0	0	1	0		0	0	0	2				3	0,38
Pneumologia	3	7	6	1	5	6	8	8	3				47	5,22
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Reumatologia	36	19	31	23	6	18	20	23	13				189	21,00
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**	**134**				**1386**	**154,04**
1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	105	72	93	85	79	72	87	100	77				770	85,56
Clínica Médica	56	49	78	41	63	51	48	57	46				489	54,33
UTI Adulto	11	6	21	24	16	16	12	10	11				127	14,11
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**	**134**				**1386**	**154,00**
1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	6	3	3	4	3	1	1	3	1				25	2,78
Acará	0	1	1	2	1	0	2	0	0				7	0,78
Altamira	0	1	0	2	1	1	0	4	0				9	1,00
Anajás	0	0	0	0	0	0	1	0	1				2	0,22
Ananindeua	16	13	23	18	15	17	9	19	10				140	15,56
Augusto Corrêa	2	2	0	0	0	0	1	1	1				7	0,78
Aurora do pará	0	1	1	0	0	0	1	1	0				4	0,44
Bagre	2	1	0	0	0	0	1	1	0				5	0,56
Baião	0	0	0	0	0	0	1	0	1				2	0,22
Barcarena	0	2	1	1	1	1	2	4	1				13	1,44
Belém	106	65	105	84	92	78	92	83	70				775	86,11
Benevides	2	2	4	2	3	0	2	1	2				18	2,00
Bom Jesus do tocantins	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Bonito	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Bragança	1	0	1	1	3	1	0	2	2				11	1,22
Breves	1	3	1	0	1	1	0	0	0				7	0,78
Breu Branco	2	0	1	1	0	0	0	0	0				4	0,44
Bujaru	2	1	3	1	0	3	0	1	1				12	1,33
Cachoeira do Arari	0	0	0	0	0	0	0	1	1				2	0,22
Cachoeira do Piriá	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Cametá	0	1	1	0	0	0	0	0	1				3	0,33
Canaã dos Carajás	0	0	0	0	0	0	1	1	0				2	0,22

Capanema	0	4	0	3	0	3	0	1	1				12	1,33
Capitão Poço	0	0	0	1	1	1	0	3	0				6	0,67
Castanhal	2	2	3	2	6	2	4	5	2				28	3,11
Colares	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Concórdia do Pará	1	0	0	0	1	0	0	0	1				3	0,33
Conceição do Araguaia	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Curionópolis	0	0	0	0	0	0	0	3	0				3	0,33
Curuça	0	0	0	1	1	1	0	1	3				7	0,78
Curralinho	1	1	0	0	0	0	0	0	0				2	0,22
Dom Eliseu	0	0	0	0	0	1	1	2	0				4	0,44
Garrafão do Norte	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Igarapé – Açu	1	0	0	0	1	0	1	1	0				4	0,44
Igarapé - Miri	0	0	2	1	2	1	2	0	1				9	1,00
Inhangapi	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Ipixuna do Pará	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Irituia	0	0	0	1	0	1	1	0	0				3	0,33
Itupiranga	0	1	0	0	0	1	0	0	1				3	0,33
Jacundá	2	2	1	0	1	0	0	0	3				9	1,00
Mãe do Rio	1	1	1	0	2	0	3	3	2				13	1,44
Marabá	1	0	2	0	1	0	0	0	0				4	0,44
Maracanã	0	1	0	0	0	0	0	2	0				3	0,33
Marapanim	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Marituba	5	1	7	5	1	3	3	1	3				29	3,22
Melgaço	0	0	0	1	0	0	1	2	0				4	0,44
Mocajuba	0	0	1	1	0	1	1	0	0				4	0,44
Moju	0	2	0	0	3	0	1	2	2				10	1,11
Muaná	0	1	3	0	0	0	1	0	0				5	0,56
Nova Esperança do Piriá	0	0	1	0	0	1	0	0	0				2	0,22
Nova Timboteua	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Novo Progresso	1	0	0	1	0	0	0	0	0				2	0,22
Oeiras do Pará	0	0	0	0	1	0	0	0	1				2	0,22
Ourém	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	0,11
Ourilândia do Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Paragominas	3	1	1	0	2	1	0	1	1				10	1,11
Parauapebas	0	1	0	0	1	0	0	0	0				2	0,22
Peixe - boi	0	0	1	2	1	1	1	0	0				6	0,67
Portel	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1	0,11
Porto de Moz	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Ponta de pedras	0	2	1	0	0	0	0	0	0				3	0,33
Primavera	0	0	0	0	0	1	0	1	0				2	0,22
Redenção	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1	0,11
Rurópolis	0	0	1	1	0	0	0	0	0				2	0,22
Salinópolis	0	0	4	4	2	0	1	2	3				16	1,78
Salvaterra	0	0	1	0	0	0	1	0	0				2	0,22
Santa Bárbara do Pará	0	0	1	0	0	1	1	0	4				7	0,78
Santa Cruz do Arari	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Santa Isabel do Pará	2	2	2	2	2	1	1	1	1				14	1,56
Santa Luzia do Pará	0	0	0	0	2	0	0	0	0				2	0,22
Santa Maria do Pará	0	0	1	0	0	1	1	0	0				3	0,33
Santo Antonio do Tauá	0	0	0	0	1	0	0	1	0				2	0,22
São Caetano de Odivelas	0	1	0	1	0	0	0	0	0				2	0,22

São Domingos do Araguaia	1	0	1	0	0	0	0	0	0				2	0,22
São Francisco do Pará	1	2	1	1	0	1	0	0	0				6	0,67
São João de Pirabas	0	1	0	1	0	2	0	1	0				5	0,56
São João da Ponta	0	0	1	0	0	0	1	1	0				3	0,33
São Miguel do Guamá	1	0	2	1	0	1	1	1	3				10	1,11
São Sebastião da Boa Vista	0	0	0	0	0	1	1	0	1				3	0,33
Soure	3	0	0	1	0	3	0	1	4				12	1,33
Tailândia	0	2	3	0	1	2	3	1	1				13	1,44
Terra Alta	0	0	1	0	1	0	0	0	0				2	0,22
Tomé-Açu	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Tracuateua	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Ulianopolis	0	0	0	1	0	0	1	1	0				3	0,33
Uruará	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Tucuruí	1	0	0	0	0	1	0	0	0				2	0,22
Vigia	1	0	1	0	2	0	0	1	0				5	0,56
Viseu	1	1	0	0	0	0	0	1	0				3	0,33
Outros	2	1	1	1	1	0	0	0	0				6	0,67
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**	**134**				**1386**	**154,00**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	0,11
De 14 a 24 anos	13	12	14	8	9	17	15	13	9				110	12,22
De 25 a 35 anos	20	23	17	22	26	16	19	27	20				190	21,11
De 36 a 46 anos	37	26	31	24	27	19	31	24	27				246	27,33
De 47 a 57 anos	45	30	34	35	37	27	29	36	23				296	32,89
De 58 a 68 anos	29	26	45	25	32	31	26	31	25				270	30,00
De 69 a 79 anos	16	6	35	20	18	18	15	18	18				164	18,22
De 80 a 110 anos	12	4	16	16	9	11	11	18	12				109	12,11
Total	**172**	**127**	**192**	**150**	**158**	**139**	**147**	**167**	**134**				**1386**	**154,00**

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

1.11. Altas por Unidade (sem transferências)														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85	80	75	87	97	84				771	85,67
Clínica Médica	37	38	61	50	51	49	40	48	39				413	45,89
UTI Adulto	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Total	**131**	**119**	**150**	**135**	**131**	**124**	**127**	**145**	**123**				**1185**	**131,67**

1.12. Óbitos por Especialidade

Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	20	4	2	7	5				57	6,33
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Cirurgia Geral	0	0	0	2	1	0	1	0	0				4	0,44
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	0,11
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0	0	0				2	0,22
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2	0	0				5	0,56
Geriatria	0	1	1	0	0	0	2	1	1				6	0,67
Medicina Intensiva	6	7	8	7	0	7	5	4	12				56	6,22
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	0	1				3	0,33
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0	1	0				5	0,56
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3	3	1				29	3,22
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**21**	**-**	**-**	**-**	**169**	**18,78**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	1	0	0	1				2	0,22
Clínica Médica	4	4	7	2	4	5	3	7	8				44	4,89
UTI Adulto	14	15	11	18	17	14	13	9	12				123	13,67
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**21**	**-**	**-**	**-**	**169**	**18,78**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Coloproctologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Geriatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Medicina Intensiva	0	2	2	0	1	2	0	0	1				8	0,89
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Pneumologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Reumatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**-**	**2**	**2**	**-**	**1**	**2**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**8**	**0,89**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Cardiologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1	0,11
Clínica Médica	3	5	5	6	2	4	2	7	5				39	4,33
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Cirurgia Geral	0	0	0	2	0	0	1	0	0				3	0,33
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	1	0	0					
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0	0	0				2	0,22
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2	0	0				5	0,56
Geriatria	0	1	1	0	1	0	2	1	1				7	0,78
Medicina Intensiva	6	5	6	7	16	5	5	4	11				65	7,22
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	0	1				3	0,33
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0	1	0				5	0,56
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3	3	1				29	3,22
Total	**18**	**17**	**16**	**20**	**20**	**18**	**16**	**16**	**20**	**-**	**-**	**-**	**160**	**17,78**

1.16. Óbitos por Faixa Etária

De 14 a 24 anos	0	1	0	0	0	2	1	1	1				6	0,67
De 25 a 35 anos	0	1	0	0	0	2	0	0	1				4	0,44
De 36 a 46 anos	1	1	1	0	1	3	0	2	1				10	1,11
De 47 a 57 anos	4	5	1	1	1	1	0	0	5				18	2,00
De 58 a 68 anos	3	3	5	7	6	3	8	5	3				43	4,78
De 69 a 79 anos	3	2	5	8	7	3	4	3	6				41	4,56
De 80 a 110 anos	7	6	6	4	6	6	3	5	4				47	5,22
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**21**	**-**	**-**	**-**	**169**	**18,78**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica	13	7	6	14	13	16	14	15	13				111	12,33
Clínica Médica	10	16	9	13	17	14	12	11	13				115	12,78
UTI Adulto	20	15	17	29	24	32	20	24	23				204	22,67
Total	**43**	**38**	**32**	**56**	**54**	**62**	**46**	**50**	**49**	**-**	**-**	**-**	**430**	**47,78**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Clínica Médica	3	1	3	1	2	2	0	1	0				13	1,44
UTI Adulto	0	1	0	1	1	0	0	0	0				3	0,33
Total	**3**	**2**	**3**	**2**	**3**	**2**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**16**	**1,78**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Clínica Médica	3	5	5	6	20	4	2	7	5	-	-	-	57	6,33
Cirurgia bariátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-	-	-	1	0,11
Cirurgia Geral	0	0	0	2	1	0	1	0	0	-	-	-	4	0,44
Cirurgia vascular	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	0,11
Coloproctologia	0	1	0	0	0	1	0	0	0	-	-	-	2	0,22
Endocrinologia	1	1	0	0	0	1	2	0	0	-	-	-	5	0,56
Geriatria	0	1	1	0	0	0	2	1	1	-	-	-	6	0,67
Medicina Intensiva	6	7	8	7	0	7	5	4	12	-	-	-	56	6,22
Plantonista / Clínica Médica	2	0	0	0	0	0	0	0	1	-	-	-	3	0,33
Pneumologia	1	1	0	2	0	0	0	1	0	-	-	-	5	0,56
Reumatologia	5	3	4	3	0	7	3	3	1	-	-	-	29	3,22
Total	**18**	**19**	**18**	**20**	**21**	**20**	**16**	**16**	**21**				**169**	**18,78**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	93	81	89	85	80	76	87	97	85				773	85,89
Clínica Médica	44	43	71	53	57	56	43	56	47				470	50,78
UTI Adulto	15	16	11	19	18	14	13	9	12				127	13,78
Total	**152**	**140**	**171**	**157**	**155**	**146**	**143**	**162**	**144**				**1370**	**150,44**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	62,74	61,96	71,45	75,67	70,81	60,83	75,32	72,90	57,33				609,02	67,67
Clínica Médica	60,89	73,21	80,97	79,67	81,69	81,00	65,32	81,21	78,75				682,71	75,86
UTI Adulto	85,48	79,64	81,94	80,00	86,45	86,67	90,65	90,32	89,67				770,81	85,65
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93**	**70,92**	**78,39**	**78,57**	**79,26**	**76,05**	**71,80**	**80,14**	**74,19**				674,24	74,92

Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**	**78,57%**	**79,26%**	**76,05%**	**71,80%**	**80,14%**	**74,19%**				**674,24%**	**74,92%**

1.22. Média de Permanência por Unidade															
Clínica Cirúrgica	3,67	3,94	4,66	4,59	4,72	3,97	4,62	4,04	3,51				**37,72**	**4,19**	
Clínica Médica	13,98	13,90	12,55	14,48	13,69	13,89	14,73	15,03	15,75				**128,00**	**14,22**	
UTI Adulto	7,57	7,19	9,07	5,00	6,38	5,65	8,52	8,48	7,69				**65,56**	**7,28**	
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**	**11,10**	**10,94**	**10,90**	**10,73**	**10,82**				**94,14**	**10,46**	
Média Geral de Permanência	**9,27**	**9,93**	**9,95**	**10,51**	**11,10**	**10,94**	**10,90**	**10,73**	**10,82**				**94,14**	**10,46**	
1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade															
Clínica Cirúrgica	4,65	4,05	4,45	4,25	4,00	3,80	4,35	4,85	4,25				**38,65**	**4,29**	
Clínica Médica	1,18	1,10	1,85	1,35	1,48	1,45	1,08	1,43	1,18				**12,08**	**1,34**	
UTI Adulto	1,50	1,70	1,10	2,00	1,90	1,40	1,30	0,90	1,20				**13,00**	**1,44**	
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**	**2,24**	**2,21**	**2,09**	**2,04**	**2,31**	**2,06**				**13,00**	**2,17**	
1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade															
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,09%	0,00%	0,00%	1,02%				**2,11%**	**0,26%**	
Clínica Médica	7,02%	6,67%	8,43%	2,99%	5,26%	6,94%	5,45%	10,29%	13,33%				**66,39%**	**9,36%**	
UTI Adulto	40,00%	46,88%	39,29%	36,73%	39,53%	30,43%	39,39%	27,27%	34,29%				**333,82%**	**96,85%**	
Taxa de Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**	**9,88%**	**14,58%**				**333,82%**	**12,40%**	
1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo															
Institucional	100,00%	89,47%	88,89%	100,00%	95,24%	90,00%	100,00%	100,00%	95,24%				**858,84%**	**95,43%**	
Não Institucional	0,00%	10,53%	11,11%	0,00%	4,76%	10,00%	0,00%	0,00%	4,76%				**41,16%**	**4,57%**	
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	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**	**9,88%**	**14,58%**				**111,57%**	**12,40%**	
2. Serviços Assistenciais															
2.1. Centro Cirúrgico															
2.1.1. Cirurgias por Porte															
Cirurgias Pequenas	29	32	57	30	27	36	26	39	41				**317**	**35,22**	
Cirurgias Médias	74	72	86	75	76	77	85	95	70				**710**	**78,89**	
Cirurgias Grandes	23	17	17	35	22	27	22	17	22				**202**	**22,44**	
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**151**	**133**	-	-	-	**1229**	**102,42**	
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**					-	-	
Média Diária de Cirurgias	**4,06**	**4,32**	**5,16**	**4,67**	**4,03**	**4,67**	**4,29**	**4,87**	**4,43**				**40,51**	**4,50**	
Procedimentos	126	121	160	140	125	140	133	151	133				**1229**	**136,56**	
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5	5	5	5				**45**	**5,00**	
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,81**	**0,86**	**1,03**	**0,93**	**0,81**	**0,93**	**0,86**	**0,97**	**0,89**				**8,10**	**0,90**	
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo															
Cirurgias de Urgência	3	1	3	5	3	4	14	9	4				**46**	**5,11**	
Cirurgias Eletivas	123	120	157	135	122	136	119	142	129				**1183**	**131,44**	
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**151**	**133**	-	-	-	**1229**	**136,56**	
2.1.3 Cirurgias por Especialidade															
Cirurgia Bariátrica	7	2	0	3	4	5	1	5	2				**29**	**3,22**	

Cirurgia de Cabeça e Pescoço	18	17	22	18	15	14	17	16	17				154	17,11
Cirurgia Dermatológica	5	11	18	12	13	22	5	17	15				118	13,11
Cirurgia Geral	23	28	43	35	25	27	41	35	40				297	33,00
Cirurgia do Cólon	11	7	11	12	12	15	2	9	5				84	9,33
Cirurgia de Hérnia	19	21	16	22	18	13	15	19	25				168	18,67
Cirurgia do Fígado e vias Biliares	30	27	29	31	26	30	33	39	21				266	29,56
Cirurgia Vascular	1	2	5	1	2	6	4	1	1				23	2,56
Endoscopia (CPRE)	8	1	9	4	6	3	7	5	2				45	5,00
Plástica Reparadora	4	5	6	2	4	4	8	5	5				43	4,78
Ostomia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Outros	0	0	1	0	0	1	0	0	0				2	0,22
Total	**126**	**121**	**160**	**140**	**125**	**140**	**133**	**151**	**133**	-	-	-	**1229**	**136,56**

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Local	15	48	48	66	28	36	18	36	41				336	37,33
Geral	70	26	66	22	59	60	65	64	45				477	53,00
Peridural	26	23	20	35	23	28	14	30	12				211	23,44
Raquidiana	29	28	30	17	15	27	29	23	28				226	25,11
Bloqueio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Sedação	26	29	27	20	16	24	29	22	29				222	24,67
Outras	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	**141**	**175**	**155**	**175**	**155**	-	-	-	**1472**	**122,67**
Média Diária	**5,35**	**5,50**	**6,16**	**5,33**	**4,55**	**5,83**	**5,00**	**5,65**	**5,17**				**48,54**	**5,39**

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	141	119	124	96	108	124	117	133	108				1070	118,89
Clínica Médica	12	11	21	18	6	18	17	7	8				118	13,11
UTI Adulto	1	0	1	1	1	1	5	1	0				11	1,22
Ambulatório	12	24	45	45	26	32	16	34	39				273	30,33
Total	**166**	**154**	**191**	**160**	**141**	**175**	**155**	**175**	**155**	-	-	-	**1472**	**163,56**

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

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

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

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)															
Masculino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feminino	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Náo Identificado (Hermafrodita)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado															
2.4.1. Produção															
Pacotes/Caixas preparados	4.420	3.942	4.765	4.398	4.818	4708	4903	5.072	4.491				**41517**	**4.613,00**
Processamentos da Autoclave	196	190	223	405	181	187	149	165	158				**1854**	**206,00**
Processamentos da Sterrad	0	4	12	18	17	22	4	21	15				**113**	**12,56**
Processamentos do peróxido de hidrogênio de Baumer	5	0	0	0	27	20	41	37	40				**170**	**18,89**
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**4621**	**4136**	**5000**	**4821**	**5043**	**4937**	**5097**	**5295**	**4704**	-	-	-	**43654**	**4.850,44**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica	285	315	225	335	378	368	321	267	246				**2740**	**304,44**
Clínica Médica	555	510	629	684	844	805	729	780	558				**6094**	**677,11**
UTI	698	549	800	703	851	692	846	934	877				**6950**	**772,22**
Centro Cirúrgico	1.967	1.937	2.113	1.875	1909	2.206	1.999	2.532	1.689				**18227**	**2.025,22**
Ambulatório	114	190	251	192	213	152	176	157	151				**1596**	**177,33**
Endoscopia	214	250	298	269	383	330	334	286	299				**2663**	**295,89**
Total	**3833**	**3751**	**4316**	**4058**	**4578**	**4553**	**4405**	**4956**	**3820**	-	-	-	**38270**	**4.252,22**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	962	1752	2022	1749	2086	1878	1.755	2030	1835				**16069**	**1.785,44**
Procedimentos	82	153	161	138	130	102	115	153	112				**1146**	**127,33**
Total	**1044**	**1905**	**2184**	**1887**	**2216**	**1980**	**1870**	**2183**	**1947**	-	-	-	**17216**	**1.913,11**

Média Diária de Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**	**62,90**	**71,48**	**66,00**	**60,32**	**70,42**	**64,90**				**568,19**	**63,13**
2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Anestesiologia	51	121	106	77	88	69	63	82	56				**713**	**79,22**
Assistência Social	22	42	33	45	34	46	7	47	27				**303**	**33,67**
Cirurgia Bariátrica	79	131	134	109	112	96	100	121	96				**978**	**108,67**
Cardiologia	46	106	98	71	105	93	80	96	50				**745**	**82,78**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	60	60	68	78	77	58	95	48	82				**626**	**69,56**
Cirurgia do Aparelho Digestivo	21	16	0	0	0	0	0	0	0				**37**	**4,11**
Cirurgia Geral	134	219	185	145	224	175	160	193	193				**1628**	**180,89**
Cirurgia Plástica	41	35	56	46	51	30	47	42	58				**406**	**45,11**
Clínica Médica	67	162	263	156	204	227	175	199	192				**1645**	**182,78**
Coloproctologia	53	119	150	121	134	134	134	156	113				**1114**	**123,78**
Dermatologia	19	66	64	78	74	53	44	64	50				**512**	**56,89**
Endocrinologia	147	227	339	327	389	351	333	410	401				**2924**	**324,89**
Fígado e vias biliares	0	46	133	107	97	100	79	119	75				**756**	**84,00**
Geriatria	52	92	112	77	128	124	81	108	127				**901**	**100,11**
Nutrição	41	54	65	61	74	66	45	57	56				**519**	**57,67**
Pneumologia	23	70	93	62	78	82	93	79	84				**664**	**73,78**
Psicologia	22	67	0	33	50	30	49	46	52				**349**	**38,78**
Reumatologia	84	119	123	156	167	144	170	163	123				**1249**	**138,78**
Total	**962**	**1752**	**2022**	**1749**	**2086**	**1878**	**1755**	**2030**	**1835**	-	-	-	**16069**	**1.785,44**
Média Diária	**31,03**	**62,57**	**65,23**	**58,30**	**67,29**	**62,60**	**56,61**	**65,48**	**61,17**				**530,28**	**58,92**
2.5.3. Consultas - Pronto Atendimento														
Consultas Urgência/Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária de Consultas													-	-
2.5.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	82	153	161	138	130	102	115	153	112				**1146**	**127,33**
Total	**82**	**153**	**161**	**138**	**130**	**102**	**115**	**153**	**112**	-	-	-	**1146**	**127,33**
Média Diária	**2,65**	**5,46**	**5,19**	**4,60**	**4,19**	**3,40**	**3,71**	**4,94**	**3,73**				**37,88**	**4,21**
2.6. S.A.U														
2.6.1. Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	708	740	835	740	854	638	592	492	552				**6151**	**683,44**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	143	227	263	226	244	220	241	239	213				**2016**	**224,00**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	491	548	618	493	751	596	610	599	529				**5235**	**581,67**
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**1342**	**1515**	**1716**	**1459**	**1849**	**1454**	**1443**	**1330**	**1294**	-	-	-	**13402**	**1.489,11**
Média Diária	**43,29**	**54,11**	**55,35**	**48,63**	**59,65**	**48,47**	**46,55**	**42,90**	**43,13**				**442,08**	**49,12**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário	1886	2601	3102	2610	3622	2550	1368	2522	2494				**22755**	**2.528,33**
Atendimentos de Óbitos	6	8	12	6	7	12	8	9	10				**78**	**8,67**
Transferências Aéreas (Reguladas)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	5	9	6	10	5	3	4	0	6				**48**	**5,33**

Total	**1897**	**2618**	**3120**	**2626**	**3634**	**2565**	**1380**	**2531**	**2510**	-	-	-	**22881**	**2.542,33**
2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo	22	67	0	33	50	30	49	46	52				**349**	**38,78**
Atendimento nas Unidades	908	809	430	451	672	610	239	640	489				**5248**	**583,11**
Grupo Terapêutico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Acompanhamentos de Óbitos	8	8	4	3	5	7	3	7	8				**53**	**5,89**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**938**	**884**	**434**	**487**	**727**	**647**	**291**	**693**	**549**	-	-	-	**5650**	**627,78**
2.9. Educação														
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				-	-
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Carga Horária	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Treinamentos	**23**	**35**	**31**	**14**	**40**	**34**	**43**	**48**	**45**				**313**	**34,78**
Nº de Participantes	143	293	306	247	465	396	324	398	635				**3207**	**356,33**
Carga Horária	174:15:00	1410:35:09	325:38:00	363:00:00	706:05:30	10.096:35:00	822:00:00	1072:35:00	1217:30:00				**6091:38:39**	**761:27:20**
Cursos Externos	**2**	**1**	**0**	**0**	**4**	**3**	**1**	**5**	**2**				**18**	**2,00**
Nº de Participantes	2	1	0	0	0	11	2	8	3				**27**	**3,00**
Carga Horária	18:00:00	16:00:00	32:00:00	0:00:00	102:00:00	296:00:00	80:00:00	149:00:00	100:00:00				**793:00:00**	**88:06:40**
3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento														
3.1. Laboratório de Análises Clínicas														
3.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos														
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204	219	175	223	294				**1701**	**189,00**
Bioquímica	6726	10010	7529	10062	11835	12556	10.993	10272	9965				**89948**	**9.994,22**
Gasometria	339	503	407	531	559	541	490	532	440				**4342**	**482,44**
Hematologia	1439	2362	2145	2663	2701	2738	2.450	2434	1894				**20826**	**2.314,00**
Hormônios	786	496	1026	996	457	943	1.088	206	801				**6799**	**755,44**
Imunologia	292	188	183	215	551	403	505	124	337				**2798**	**310,89**
Líquor	1	3	1	13	11	8	3	5	5				**50**	**5,56**
Micologia	0	0	0	0	0	1	0	0	0				**1**	**0,11**
Microbiologia	242	303	418	356	228	410	336	368	320				**2981**	**331,22**
Parasitologia	59	74	109	84	35	123	81	44	60				**669**	**74,33**
Urina	208	272	338	256	323	321	325	301	302				**2646**	**294,00**
Total	**10235**	**14333**	**12293**	**15360**	**16904**	**18263**	**16446**	**14509**	**14418**	-	-	-	**132761**	**14.751,22**
3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	990	1285	1216	2325	1705	2026	1529	1549	1206				**13831**	**1.536,78**
Clínica Médica	2204	3971	3070	4624	4502	4386	3764	2894	2737				**32152**	**3.572,44**
UTI Adulto	2603	3356	3013	3945	4096	4755	4322	4097	3296				**33483**	**3.720,33**
Total	**5797**	**8612**	**7299**	**10894**	**10303**	**11167**	**9615**	**8540**	**7239**	-	-	-	**79466,00**	**8829,56**
Média Diária	**187,00**	**307,57**	**235,45**	**363,13**	**332,35**	**372,23**	**310,16**	**275,48**	**241,30**				**2.624,69**	**291,63**
3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397	6.877	6656	5.746	6.885				**51594**	**5.732,67**
Total	**4295**	**5599**	**4857**	**4282**	**6397**	**6877**	**6656**	**5746**	**6885**	-	-	-	**51594**	**5.732,67**
Média Diária	**138,55**	**199,96**	**156,68**	**142,73**	**206,35**	**229,23**	**214,71**	**185,35**	**229,50**				**1.703,08**	**189,23**

3.1.4 Exames Realizados no Período															
Total	**10092**	**14211**	**12156**	**15176**	**16700**	**18044**	**16271**	**14286**	**14124**	-	-	-	**131060**	**14.562,22**

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

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

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional															
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade															
Clínica Cirúrgica	-	6	5	36	16	8	17	11	1				**100**	**12,50**	
Clínica Médica	-	54	23	120	71	464	451	363	214				**1760**	**220,00**	
UTI Adulto	-	45	56	77	57	178	48	119	35				**615**	**76,88**	
Centro Cirúrgico	-	7	6	6	4	11	16	0	6				**56**	**7,00**	
Total	-	**112**	**90**	**239**	**148**	**661**	**532**	**493**	**256**	-	-	-	**2531**	**316,38**	
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**	**4,77**	**22,03**	**17,16**	**15,90**	**8,53**				**83,28**	**10,41**	

Nº Transfusões Realizadas	0	112	90	239	148	661	532	493	256				**2.531,00**	**316,38**
Média Diária		**4,00**	**2,90**	**7,97**	**4,77**	**22,03**	**17,16**	**15,90**	**8,53**				**83,28**	**10,41**

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdomen	0	2	4	3	10	6	5	9	11				**50**	**5,56**
Coluna Cervical	1	2	2	0	6	3	2	6	4				**26**	**2,89**
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	2	0	1	2				**16**	**1,78**
Coluna Lombar	5	5	3	2	12	10	6	9	9				**61**	**6,78**
Coluna torácica	0	6	2	1	4	3	5	1	2				**24**	**2,67**
Cotovelo	1	0	0	0	0	1	1	0	0				**3**	**0,33**
Joelho	2	3	0	0	4	7	5	6	6				**33**	**3,67**
Mão	4	7	7	1	13	19	8	14	24				**97**	**10,78**
Ombro	1	0	1	3	3	5	3	4	1				**21**	**2,33**
Punho	3	5	1	0	1	2	1	3	5				**21**	**2,33**
Quadril/Bacia	3	3	1	2	5	0	6	2	2				**24**	**2,67**
Tórax	185	225	542	516	485	537	475	573	459				**3997**	**444,11**
Tornozelo/Pé	1	6	4	1	10	10	6	6	9				**53**	**5,89**
Outros	9	4	6	1	15	16	11	9	15				**86**	**9,56**
Total	**216**	**272**	**575**	**530**	**572**	**621**	**534**	**643**	**549**	-	-	-	**4512**	**501,33**
Média Diária	**6,97**	**9,71**	**18,55**	**17,67**	**18,45**	**20,70**	**17,23**	**20,74**	**18,30**				**148,32**	**16,48**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdomen	0	1	4	3	10	5	5	9	10				**47**	**5,22**
Coluna Cervical	0	0	1	0	0	0	0	0	0				**1**	**0,11**
Coluna Dorsal	0	0	0	0	0	0	0	1	0				**1**	**0,11**

Coluna Lombar	0	0	0	0	2	0	0	4	1				7	0,78
Coluna torácica	0	2	1	0	1	0	0	0	0				4	0,44
Cotovelo	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Joelho	0	0	0	0	1	0	0	0	1				2	0,22
Mão	0	0	1	0	3	0	1	0	0				5	0,56
Ombro	0	0	0	1	2	0	0	1	0				4	0,44
Punho	0	0	0	0	1	0	0	0	1				2	0,22
Quadril/Bacia	0	0	0	0	2	0	3	1	1				7	0,78
Tórax	86	132	434	419	386	433	353	447	334				3024	336,00
Tornozelo/Pé	0	5	0	0	6	1	1	2	0				15	1,67
Outros	4	0	3	0	6	2	2	0	7				24	2,67
Total	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	**465**	**355**	-	-	-	3144	349,33
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,10**	**13,55**	**14,73**	**11,77**	**15,00**	**11,83**				103,22	11,47

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	9	1	20	49	30	31	30	13	20				203	22,56
Clínica Médica	75	91	152	121	140	113	91	135	90				1008	112,00
UTI Adulto	6	48	272	253	250	298	244	317	245				1933	214,78
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	**465**	**355**	-	-	-	3144	349,33
Média Diária	**2,90**	**5,00**	**14,32**	**14,10**	**13,55**	**14,73**	**11,77**	**15,00**	**11,83**				103,22	11,47

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdomen	0	1	0	0	0	1	0	0	1				3	0,33
Coluna Cervical	1	2	1	0	6	3	2	6	4				25	2,78
Coluna Dorsal	1	4	2	0	4	2	0	0	2				15	1,67
Coluna Lombar	5	5	3	2	10	10	6	5	8				54	6,00
Coluna torácica	0	4	1	1	3	3	5	1	2				20	2,22
Cotovelo	1	0	0	0	0	0	1	0	0				2	0,22
Joelho	2	3	0	0	3	7	5	6	5				31	3,44
Mão	4	7	6	1	10	19	7	14	24				92	10,22
Ombro	1	0	1	2	1	5	3	3	1				17	1,89
Punho	3	5	1	0	0	2	1	3	4				19	2,11
Quadril/Bacia	3	3	1	2	3	0	3	1	1				17	1,89
Tórax	99	93	108	97	99	104	122	126	125				973	108,11
Tornozelo/Pé	1	1	4	1	4	9	5	4	9				38	4,22
Outros	5	4	3	1	9	14	9	9	8				62	6,89
Total	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	**178**	**194**	-	-	-	1368	152,00
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,57**	**4,90**	**5,97**	**5,45**	**5,74**	**6,47**				45,10	5,01

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	126	132	131	107	152	179	169	178	194	-	-	-	1.368,00	152,00
Total	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	**178**	**194**				1.368,00	152,00
Média Diária	**4,06**	**4,71**	**4,23**	**3,57**	**4,90**	**5,97**	**5,45**	**5,74**	**6,47**				45,10	5,01

3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10	160	187	436	176	0	0	0	0	0				959	106,56
10 x 12	60	90	143	63	0	0	0	0	0				356	39,56
15 x 30	0	0	0	0	0	0	7	0	0					
20 x 25	0	0	3	153	273	454	372	556	400				2211	245,67
25 x 30	0	0	2	138	289	160	163	86	149				987	109,67

Total	**220**	**277**	**584**	**530**	**562**	**614**	**542**	**642**	**549**	-	-	-	**4513**	**501,44**
Média Diária	**7,10**	**9,89**	**18,84**	**17,67**	**18,13**	**20,47**	**17,48**	**20,71**	**18,30**				**148,58**	**16,51**
3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10	1	5	2	3	0	0	0	0	0				**11**	**1,22**
10 x 12	3	0	0	0	0	0	0	0	0				**3**	**0,33**
20 x 25	0	0	0	1	7	1	1	2	6				**18**	**2,00**
25 x 30	0	0	0	6	3	3	1	2	4				**19**	**2,11**
Total	**4**	**5**	**2**	**10**	**10**	**4**	**2**	**4**	**10**	-	-	-	**51**	**5,67**
Média Diária	**0,13**	**0,18**	**0,06**	**0,33**	**0,32**	**0,13**	**0,06**	**0,13**	**0,33**				**1,69**	**0,19**
% sobre filmes gastos	**1,82%**	**1,81%**	**0,34%**	**1,89%**	**1,78%**	**0,65%**	**0,37%**	**0,62%**	**1,82%**				**11,10%**	**1,23%**
Total Exames Internos	**90**	**140**	**444**	**423**	**420**	**442**	**365**	**465**	**355**				**3.144**	**349,33**
Total Exames Externos	**126**	**132**	**131**	**107**	**152**	**179**	**169**	**178**	**194**				**1.368**	**152,00**
Total Exames Realizados	**216**	**272**	**575**	**530**	**572**	**621**	**534**	**643**	**549**				**4.512**	**501,33**
3.5. Terapia Ocupacional														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clínica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI Adulto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-
													-	-
3.5.2. Sessões por Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-
Total de Sessões Pacientes Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0**	-
Total de Sessões Pacientes Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0**	-
Total de Sessões Realizadas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0**	-
3.6. Fisioterapia														
3.6.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	144	113	107	69	51	31	22	13	94				**644**	**71,56**
Clínica Médica	144	117	147	155	220	238	228	249	283				**1781**	**197,89**
UTI Adulto	1.423	1.212	1.214	1.159	1649	1.715	1.627	1.714	1.809				**13522**	**1.502,44**
Total	**1711**	**1442**	**1468**	**1383**	**1920**	**1984**	**1877**	**1976**	**2186**	-	-	-	**15947**	**1.771,89**
Média Diária	**55,19**	**51,50**	**47,35**	**46,10**	**61,94**	**66,13**	**60,55**	**63,74**	**72,87**				**525,37**	**58,37**
3.7. Fonoaudiologia														
3.7.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica	9	2	3	1	5	3	3	4	6				**36**	**4,00**
Clínica Médica	10	6	8	22	29	27	27	20	19				**168**	**18,67**
UTI Adulto	159	110	122	107	90	79	79	80	70				**896**	**99,56**
Total	**178**	**118**	**133**	**130**	**124**	**109**	**109**	**104**	**95**	-	-	-	**1100**	**122,22**
Média Diária	**5,74**	**4,21**	**4,29**	**4,33**	**4,00**	**3,63**	**3,52**	**3,35**	**3,17**				**36,25**	**4,03**
3.7.2. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Total														-	-
Média Diária														-	-

Total de Sessões Pacientes Internos	**1889**	**1560**	**1601**	**1513**	**2044**	**2093**	**1986**	**2080**	**2281**					**17.047**	**1.894,11**
Total de Sessões Pacientes Externos														**0**	**0**
Total de Sessões Realizadas	**1889**	**1560**	**1601**	**1513**	**2044**	**2093**	**1986**	**2080**	**2281**					**17.047**	**1.894,11**

3.8. Tomografia															
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos															
Abdômen Superior	26	23	31	28	29	23	24	29	22					**235**	**26,11**
Abdômen Total	0	0	0	0	0	0	0	1	0					**1**	**0,11**
Coluna	8	14	3	9	10	15	7	7	7					**80**	**8,89**
Crânio	6	16	12	14	12	11	17	14	11					**113**	**12,56**
Face	1	3	4	1	2	2	2	1	0					**16**	**1,78**
Joelho	0	0	0	0	0	1	0	0	0					**1**	**0,11**
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	1	0					**1**	**0,11**
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Pelve	20	23	24	22	24	14	19	22	16					**184**	**20,44**
Pescoço	3	6	7	3	5	4	4	4	3					**39**	**4,33**
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Tórax	20	34	54	44	29	24	35	20	34					**294**	**32,67**
Outros	3	5	4	0	0	2	2	0	0					**16**	**1,78**
Total	**87**	**124**	**139**	**121**	**111**	**96**	**110**	**99**	**93**	**-**	**-**	**-**		**980**	**108,89**
Média Diária	**2,81**	**4,43**	**4,48**	**4,03**	**3,58**	**3,20**	**3,55**	**3,19**	**3,10**					**32,37**	**3,60**

3.8.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos															
Abdomen Superior	14	10	13	13	13	6	8	7	7					**91**	**10,11**
Abdomen Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Coluna	0	2	1	0	2	3	0	0	0					**8**	**0,89**
Crânio	3	6	8	8	3	4	10	5	6					**53**	**5,89**
Face	0	2	1	0	0	1	1	0	0					**5**	**0,56**
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	1	0					**1**	**0,11**
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Pelve	11	9	11	12	11	4	4	6	6					**74**	**8,22**
Pescoço	1	0	1	0	1	1	1	0	0					**5**	**0,56**
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0					**-**	**-**
Tórax	10	14	27	18	7	8	16	9	15					**124**	**13,78**
Outros	1	4	4	0	0	1	0	0	0					**10**	**1,11**
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	**28**	**34**	**-**	**-**	**-**		**371**	**41,22**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**	**1,19**	**0,93**	**1,29**	**0,90**	**1,13**					**12,25**	**1,36**

3.8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos															
Clínica Cirúrgica	3	4	5	15	15	2	2	3	2					**51**	**5,67**
Clínica Médica	29	37	54	28	18	24	31	20	29					**270**	**30,00**
UTI Adulto	8	6	7	8	4	2	7	5	3					**50**	**5,56**
Total	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	**28**	**34**	**-**	**-**	**-**		**371**	**41,22**
Média Diária	**1,29**	**1,68**	**2,13**	**1,70**	**1,19**	**0,93**	**1,29**	**0,90**	**1,13**					**12,25**	**1,36**

3.8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos															
Abdomen Superior	12	13	18	15	16	17	16	22	15					**144**	**16,00**

Abdomen Total	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Coluna	8	12	2	9	8	12	7	7	7				72	8,00
Crânio	3	10	4	6	9	7	7	9	5				60	6,67
Face	1	1	3	1	2	1	1	1	0				11	1,22
Joelho	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Mastóide	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Pelve	9	14	13	10	13	10	15	16	10				110	12,22
Pescoço	2	6	6	3	4	3	3	4	3				34	3,78
Quadril	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Tórax	10	20	27	26	22	16	19	11	19				170	18,89
Outros	2	1	0	0	0	1	2	0	0				6	0,67
Total	**47**	**77**	**73**	**70**	**74**	**68**	**70**	**71**	**59**	-	-	-	**609**	**67,67**
Média Diária	**1,52**	**2,75**	**2,35**	**2,33**	**2,39**	**2,27**	**2,26**	**2,29**	**1,97**				**20,12**	**2,24**

Total Exames Internos	**40**	**47**	**66**	**51**	**37**	**28**	**40**	**28**	**34**				**371**	**41,22**
Total Exames Externos	**47**	**77**	**73**	**70**	**74**	**68**	**70**	**71**	**59**				**609**	**67,67**
Total Exames Realizados	**87**	**124**	**139**	**121**	**111**	**96**	**110**	**99**	**93**				**980**	**108,89**

3.9. Ultrassonografia

3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Abdominal total	86	72	69	61	76	84	79	93	67				**687**	**76,33**
Abdomên superior	4	2	9	14	7	9	5	2	5				**57**	**6,33**
Cervical	5	0	2	0	1	2	2	1	1				**14**	**1,56**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Pelve	1	2	4	0	6	6	6	3	0				**28**	**3,11**
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Renal	0	0	0	7	0	0	1	0	0				**8**	**0,89**
Tireóide	33	25	34	24	30	20	34	31	33				**264**	**29,33**
Tórax	0	2	0	0	0	0	0	0	0				**2**	**0,22**
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Vias Urinárias/Renal	10	9	11	0	15	4	8	9	3				**69**	**7,67**
Outros	3	10	6	6	6	5	1	8	1				**46**	**5,11**
Total	**142**	**122**	**135**	**112**	**141**	**130**	**136**	**147**	**110**	-	-	-	**1175**	**130,56**

3.9.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos

Abdominal total	22	13	20	15	25	25	18	22	13				**173**	**19,22**
Abdomên superior	1	0	4	4	0	3	0	0	0				**12**	**1,33**
Cervical	4	0	0	0	0	0	0	0	0				**4**	**0,44**
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Pelve	0	0	0	0	1	1	0	0	0				**2**	**0,22**

Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Renal	0	0	0	2	0	0	0	0	0				2	0,22
Tireóide	0	0	1	2	1	1	0	0	0				5	0,56
Tórax	0	2	0	0	0	0	0	0	0				2	0,22
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Vias Urinárias/Renal	0	4	5	0	2	0	1	2	1				15	1,67
Outros	0	0	0	0	1	0	0	3	0				4	0,44
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	**27**	**14**	-	-	-	219	24,33
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**	**0,97**	**1,00**	**0,61**	**0,87**	**0,47**				7,20	0,80

3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica	0	0	3	2	2	1	2	0	4				14	1,56
Clínica Médica	23	15	23	19	23	25	15	21	7				171	19,00
UTI Adulto	4	4	4	2	5	4	2	3	3				31	3,44
Total	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	**24**	**14**	-	-	-	216	24,00
Média Diária	**0,87**	**0,68**	**0,97**	**0,77**	**0,97**	**1,00**	**0,61**	**0,77**	**0,47**				7,11	0,79

3.9.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos

Abdominal total	64	59	49	46	51	59	61	71	54				514	57,11
Abdomên superior	3	2	5	10	7	6	5	2	5				45	5,00
Cervical	1	0	2	0	1	1	2	1	1				9	1,00
Globo Ocular	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Joelho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Mama	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Obstétrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Ombro	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Partes Moles	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Pelve	1	2	4	0	5	4	6	3	0				25	2,78
Próstata	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Renal	0	0	0	5	0	0	1	0	0				6	0,67
Tireóide	33	25	33	22	29	21	34	31	33				261	29,00
Tórax	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Transvaginal	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Vias Urinárias/Renal	10	5	6	0	13	4	7	7	2				54	6,00
Outros	3	10	6	6	5	5	1	5	1				42	4,67
Total	**115**	**103**	**105**	**89**	**111**	**100**	**117**	**120**	**96**	-	-	-	956	106,22
Média Diária	**3,71**	**3,68**	**3,39**	**2,97**	**3,58**	**3,33**	**3,77**	**3,87**	**3,20**				31,50	3,50

Total Exames Internos	**27**	**19**	**30**	**23**	**30**	**30**	**19**	**24**	**14**				216	24,00
Total Exames Externos	**115**	**103**	**105**	**89**	**111**	**100**	**117**	**120**	**96**				956	106,22
Total Exames Realizados	**142**	**122**	**135**	**112**	**141**	**130**	**136**	**144**	**110**				1.172	130,22

3.10. Endoscopia Digestiva Alta

3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos

Biopsia	28	55	67	60	93	119	70	106	87				685	76,11
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	2	0	1				3	0,33
EDA	260	272	339	346	440	493	429	513	477				3569	396,56
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	236	0	0	0				236	26,22

Urease	195	174	207	207	229	0	262	265	249				1788	198,67
Outros	0	0	0	0	0	0	4	1	3				8	0,89
Total	**483**	**501**	**613**	**613**	**762**	**848**	**767**	**885**	**817**	-	-	-	**6289**	**698,78**
Média Diária	**15,58**	**17,89**	**19,77**	**20,43**	**24,58**	**28,27**	**24,74**	**28,55**	**27,23**				**207,05**	**23,01**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia	3	4	6	4	5	5	6	6	1				40	4,44
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
EDA	12	11	16	9	23	14	17	13	14				129	14,33
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Urease	1	2	0	1	4	4	4	1	1				18	2,00
Outros	0	0	0	0	0	0	4	1	2				7	0,78
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	**32**	**23**	**31**	**21**	**18**	-	-	-	194	21,56
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**	**1,03**	**0,77**	**1,00**	**0,68**	**0,60**				6,38	0,71

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica	0	2	1	0	1	2	4	0	0				10	1,11
Clínica Médica	15	14	20	8	28	20	26	18	16				165	18,33
UTI Adulto	1	1	1	6	3	1	1	3	2				19	2,11
Total	**16**	**17**	**22**	**14**	**32**	**23**	**31**	**21**	**18**	-	-	-	194	21,56
Média Diária	**0,52**	**0,61**	**0,71**	**0,47**	**1,03**	**0,77**	**1,00**	**0,68**	**0,60**				6,38	0,71

3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia	25	51	61	56	88	114	64	100	86				645	71,67
Dilatação de Esôfago	0	0	0	0	0	0	2	0	1				3	0,33
EDA	248	261	323	337	417	479	412	500	463				3440	382,22
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Hemostasia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Urease	194	172	207	206	225	232	258	264	248				2006	222,89
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**467**	**484**	**591**	**599**	**730**	**825**	**736**	**864**	**798**	-	-	-	6094	677,11
Média Diária	**15,06**	**17,29**	**19,06**	**19,97**	**23,55**	**27,50**	**23,74**	**27,87**	**26,60**				200,64	22,29

Total Exames Internos	**12**	**11**	**16**	**9**	**23**	**14**	**17**	**13**	**14**				194	21,56
Total Exames Externos	**248**	**261**	**323**	**337**	**417**	**479**	**412**	**500**	**463**				6094	677,11

3.11. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.11.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia	21	13	29	21	29	6	24	33	37				213	23,67
Colonoscopia	65	60	105	88	100	47	129	124	121				839	93,22
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2	3	1	10	7	3				41	4,56
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**87**	**80**	**141**	**111**	**132**	**54**	**163**	**164**	**161**	-	-	-	1093	121,44
Média Diária	**2,81**	**2,86**	**4,55**	**3,70**	**4,26**	**1,80**	**5,26**	**5,29**	**5,37**				35,89	3,99

3.11.2. Exames por Tipo Pacientes Internos

Biopsia	0	1	3	1	2	0	1	3	1				12	1,33
Colonoscopia	4	2	8	5	2	2	7	7	5				42	4,67
Esclerose	0	0	0	-	0	0	0	0	0				-	-
Ligadura Hemorragica	0	0	0	-	0	0	0	0	0				-	-
Retossigmoidoscopia	0	0	0	-	2	0	0	0	0				2	0,22
Outros	0	0	0	-	0	0	0	0	0				-	-
Total	**4**	**3**	**11**	**6**	**6**	**2**	**8**	**10**	**6**	**-**	**-**	**-**	**56**	**6,22**
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**	**0,20**	**0,19**	**0,07**	**0,26**	**0,32**	**0,20**				**1,83**	**0,20**

3.11.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica	0	0	2	3	0	0	0	2	1				8	0,89
Clínica Médica	3	3	9	3	6	2	8	8	5				47	5,22
UTI Adulto	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Total	**4**	**3**	**11**	**6**	**6**	**2**	**8**	**10**	**6**	**-**	**-**	**-**	**56**	**6,22**
Média Diária	**0,13**	**0,11**	**0,35**	**0,20**	**0,19**	**0,07**	**0,26**	**0,32**	**0,20**				**1,83**	**0,20**

3.11.4. Exames por Tipo Pacientes Externos

Biopsia	21	12	26	20	27	6	23	30	36				201	22,33
Colonoscopia	61	58	97	83	98	45	122	117	116				797	88,56
Esclerose	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Ligadura Hemorrágica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Retossigmoidoscopia	1	7	7	2	1	1	10	7	3				39	4,33
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-
Total	**83**	**77**	**130**	**105**	**126**	**52**	**155**	**154**	**155**	**-**	**-**	**-**	**1037**	**115,22**
Média Diária	**2,68**	**2,75**	**4,19**	**3,50**	**4,06**	**1,73**	**5,00**	**4,97**	**5,17**				**34,05**	**3,78**

Colonoscopia Total Exames Internos	**4**	**2**	**8**	**5**	**4**	**2**	**7**	**7**	**5**				**56**	**6,22**
Colonoscopia Total Exames Externos	**62**	**65**	**104**	**85**	**99**	**46**	**132**	**124**	**119**				**1037**	**115,22**

Total Geral Exames Internos	**16**	**13**	**24**	**14**	**27**	**16**	**24**	**20**	**19**				**250**	**27,78**
Total Geral Exames Externos	**310**	**326**	**427**	**422**	**516**	**525**	**544**	**624**	**582**				**7131**	**792,33**
TOTAL	**326**	**339**	**451**	**436**	**543**	**541**	**568**	**644**	**601**				**7381**	**820,11**

3.12. Eletrocardiograma - ECG

3.12.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clínica Cirúrgica	3	0	4	19	10	3	33	4	7				83	9,22
Clínica Médica	36	54	96	65	52	44	48	81	46				522	58,00
UTI Adulto	0	0	5	0	0	0	0	0	6				11	1,22
Total	**39**	**54**	**105**	**84**	**62**	**47**	**81**	**85**	**59**	**-**	**-**	**-**	**616**	**68,44**
Média Diária	**1,26**	**1,93**	**3,39**	**2,80**	**2,00**	**1,57**	**2,61**	**2,74**	**1,97**				**20,26**	**2,25**

3.12.2. Exames por Unidade de Pacientes externos

Ambulatório	69	57	86	70	71	51	65	73	50				592	65,78

Total Exames Internos	**39**	**54**	**105**	**84**	**62**	**47**	**81**	**85**	**59**				**616**	**68,44**
Total Exames Externos	**69**	**57**	**86**	**70**	**71**	**51**	**65**	**73**	**50**				**592**	**65,78**
Total Exames Realizados	**108**	**111**	**191**	**154**	**133**	**98**	**146**	**158**	**109**				**1208**	**134,22**

3.13. Total SADT Internos

3.13.1. Exames por Tipo

Laboratório	5.797	8.612	7.299	10.894	10.303	11.167	9.615	8.540	7.239				79466	8.829,56
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
Raio-x	90	140	444	423	420	442	365	465	355				3144	349,33
Tomografia	40	47	66	51	37	28	40	28	34				371	41,22
Ultrassonografia	27	19	30	23	30	30	19	24	14				216	24,00
Endoscopia	16	13	24	14	27	16	24	20	19				173	19,22
Eletrocardiograma	39	54	105	84	62	47	81	85	59				616	68,44
Hemoterapia	0	112	90	239	148	661	532	493	256				2531	281,22
Hemodiálise (Sessões)	53	36	40	39	52	64	80	72	39				475	52,78
MAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Medicina nuclear	0	0	0	2	2	0	0	0	0				4	0,44
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Densitometria óssea	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Ressonância Magnética	7	3	5	6	8	6	2	10	6				53	5,89
Ergometria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Broncoscopia	0	4	2	0	0	3	3	1	1				14	1,56
Ecocardiograma	27	24	36	28	22	26	23	25	28				239	26,56
Espirometria	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Iodoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Pulsoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Anatomia Patológica	0	0	0	0	0	0	0	0					0	-
Total	**6.096**	**9.064**	**8.141**	**11.803**	**11.111**	**12.490**	**10.784**	**9.763**	**8.050**				**87302**	**9.700,22**

3.14. Total SADT Externos														
3.14.1. Exames por Tipo														
Laboratório	4.295	5.599	4.857	4.282	6.397	6.877	6.656	5.746	6.885				51594	5.732,67
Mamografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Raio-x	126	132	131	107	152	179	169	178	194				1368	152,00
Tomografia	47	77	73	70	74	68	70	71	59				609	67,67
Ultrassonografia	115	103	105	89	111	100	117	120	96				956	106,22
Endoscopia	310	326	427	422	516	525	544	624	582				4276	475,11
Eletrocardiograma	69	57	86	70	71	51	65	73	50				592	65,78
Hemoterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Hemodiálise (Sessões)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
MAPA	0	2	4	7	14	8	11	14	12				72	8,00
Medicina nuclear	0	9	7	9	30	18	10	3	3				89	9,89
PAAF (Biópsia para tireóide)	29	20	29	22	27	14	16	22	31				210	23,33
Densitometria óssea	22	27	31	20	27	32	31	30	25				245	27,22
Ressonância Magnética	19	9	19	19	17	19	13	12	12				139	15,44
Ergometria	6	1	11	10	9	10	7	8	7				69	7,67
Broncoscopia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Ecocardiograma	22	19	42	18	42	28	33	33	34				271	30,11
Espirometria	0	0	0	0	0	21	24	31	30				106	11,78
Holter de Glicemia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	-
Iodoterapia	0	0	0	5	0	2	3	2	4				16	1,78
Pulsoterapia	0	0	0	0	19	29	20	23	14				105	11,67
Anatomia Patológica	143	122	137	184	204	219	175	223	294				1701	189,00
Total	**5.203**	**6.503**	**5.959**	**5.334**	**7.710**	**8.200**	**7.964**	**7.213**	**8.332**				**62.418**	**6.935,33**
3.14.2 TOTAL GERAL SADT	**11299**	**15567**	**14100**	**17137**	**18821**	**20690**	**18748**	**16976**	**16382**				**149.720**	**16.635,56**

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética

4.1.1. Refeições Servidas por Tipo

Desjejum	990	980	2.375	1.904	1.958	2.186	2.004	2.405	2.120				**16922**	**1.880,22**
Colação	990	980	1.114	881	877	981	903	1.147	961				**8834**	**981,56**
Almoço	990	980	3.626	2.686	3.065	3.742	3.596	4.094	3.302				**26081**	**2.897,89**
Lanche	990	980	1.114	485	582	674	740	809	798				**7172**	**796,89**
Jantar	990	980	2.808	1.722	1.831	2.336	2.485	2.566	2.515				**18233**	**2.025,89**
Ceia	990	980	1.114	570	633	729	820	896	893				**7625**	**847,22**
Dieta Enteral	317	243	329	324	402	387	465	425	441				**3333**	**370,33**
Suplementação V.O.	122	192	253	155	127	158	244	440	366				**2057**	**228,56**
Lactário - Mamadeiras													-	-
Outros - U/E													-	-
Total	**6379**	**6315**	**12733**	**8727**	**9475**	**11193**	**11257**	**12782**	**11396**	**-**	**-**	**-**	**90257**	**10.028,56**
Média Diária	**205,77**	**225,54**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**	**412,32**	**379,87**				**2.967,02**	**329,67**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Funcionários	2.771	2.530	1.584	1.228	1.561	2.244	2.115	2.274	1.705				**18012**	**2.001,33**
Acompanhantes	1.070	1.025	3.783	2.718	2897	3.331	3.156	3.473	3.336				**24789**	**2.754,33**
Médicos	240	243	241	149	189	158	188	115	96				**1619**	**179,89**
Clínica Cirúrgica	271	249	2.696	1.218	1326	1.320	1.843	1.868	1.499				**12290**	**1.365,56**
Clínica Médica	541	593	4.206	3.215	3410	3.847	3.615	4.757	4.467				**28651**	**3.183,44**
UTI Adulto	23	20	223	199	92	293	340	295	293				**1778**	**197,56**
Total	**4916**	**4660**	**12733**	**8727**	**9475**	**11193**	**11257**	**12782**	**11396**	**-**	**-**	**-**	**87139**	**9.682,11**
Média Diária	**158,58**	**166,43**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**	**412,32**	**379,87**				**2.860,71**	**317,86**

4.2. Processamento da Roupa

4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade

Clínica Médica	856,10	1030,70	1128,40	1212,50	1564,48	1401,33	1329,12	1539,70	1379,54				**11.441,87**	**1.271,32**
Clínica Cirúrgica	508,40	604,50	492,90	584,50	645,14	579,62	676,83	517,60	591,87				**5.201,36**	**577,93**
UTI	2928,30	2966,50	2948,10	3138,60	3741,60	2926,85	2973,74	3126,23	2990,40				**27.740,32**	**3.082,26**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	1777,80	2476,60	2345,75	2394,20	2535,78	2379,10	2152,04	2193,19	2156,25				**20.410,71**	**2.267,86**
CME	492,40	544,80	662,90	583,00	695,80	624,75	611,44	711,60	764,55				**5.691,24**	**632,36**
Endoscopia	168,40	258,70	298,50	272,60	345,80	224,45	300,43	278,20	259,75				**2.406,83**	**267,43**
Serviço de Higiene e Limpeza	386,70	431,00	366,80	353,40	402,50	320,90	239,30	288,50	255,30				**3.044,40**	**338,27**
Retorno/Outros	28,20	9,50	12,20	10,30	18,30	4,1	61,60	68,90	24,80				**237,90**	**26,43**
Total	**7.146,30**	**8.322,30**	**8.255,55**	**8.549,10**	**9.949,40**	**8.461,10**	**8.344,50**	**8.723,92**	**8.422,46**	**-**	**-**	**-**	**76174,63**	**8.463,85**
Média Diária	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**	**281,42**	**280,75**				**2.513,36**	**279,26**

4.2.2. Produtos Utilizados por ML

Desifetante p/tecidos(destainer)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Detergente pré-lavagem(detergente sp)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amaciante liquido(sol tex)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prdutos alcalinos pré-lavagem(biulder 2000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agente anti-cloro(cheor)/retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax prof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax beta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax pen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clax confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Retorno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária													-	-	-

4.2.3. Resumo															
Kg Roupas lavadas	7.146,30	8.322,30	8.255,55	8.549,10	9.949,40	8.461,10	8.344,50	8.723,92	8.422,46				76.174,63	8.463,85	
Média Diária Kg Roupas Lavadas	230,53	297,23	266,31	284,97	320,95	282,04	269,18	281,42	280,75				2.513,36	279,26	
ML Produtos Utilizados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	
ML de Produtos por Kg Roupa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	

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

4.3. Manutenção															
4.3.1. Reparos por Área															
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	0	11	20	31	22	34	32	67	34				251	27,89	
Alvenaria	0	5	9	3	16	2	2	5	0				42	4,67	
Carpintaria	0	0	2	0	0	1	8	12	1				24	2,67	
Elétrica	54	42	118	68	88	56	61	74	73				634	70,44	
Eletrônica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Hidráulica	30	27	28	26	39	29	31	19	31				260	28,89	
Marcenaria	11	2	8	17	11	12	21	13	2				97	10,78	
Mecânica	2	3	7	5	11	10	3	2	2				45	5,00	
Manutenção	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Pintura	16	19	20	25	27	46	12	36	33				234	26,00	
Refrigeração	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Telefonia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Outros	26	33	42	9	46	41	48	80	54				379	42,11	
Total	**139**	**142**	**254**	**184**	**260**	**231**	**218**	**308**	**230**	-	-	-	1.966,00	218,44	
Média Diária	**4,48**	**5,07**	**8,19**	**6,13**	**8,39**	**7,70**	**7,03**	**9,94**	**7,67**				64,60	7,18	

4.3.2. Reparos por Setor															
Administração	0	12	5	4	1	8	4	6	0				40	4,44	
Agência Transfusional	0	0	0	0	0	0	1	0	1				2	0,22	
Almoxarifado	5	2	1	3	1	2	3	4	2				23	2,56	
Ambulatório	11	7	11	1	5	7	8	10	8				68	7,56	
Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Central de Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Central Telefônica	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Centro Cirúrgico	8	1	5	6	15	7	11	12	17				82	9,11	
Clínica Cirúrgica	7	4	19	8	25	24	23	15	9				134	14,89	
Clínica Médica	32	22	47	27	49	23	33	28	41				302	33,56	
Compras	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-	
Coordenação de apoio	1	0	2	0	0	0	0	0	0				3	0,33	
UTI Adulto	8	6	8	6	15	8	7	9	6				73	8,11	
CME - Central de Materiais Esterilizados	1	3	7	7	2	4	2	4	5				35	3,89	
Departamento de Pessoal	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	0,11	

Índice de Funcionários por Leito Ocupado	6,36	5,86	5,25	5,45	5,43	5,64	6,03	5,38	6,08				51,48	5,72
Índice de Rotatividade	0,52	1,20	1,04	2,67	0,83	1,83	1,16	1,49	5,38				16,12	1,79
% do Pessoal - S. Adm	17,30%	16,90%	17,01%	16,67%	16,61%	16,67%	16,50%	16,56%	15,82%				150,04%	16,67%
% do Pessoal de Enfermagem	42,21%	42,76%	42,36%	44,00%	43,85%	44,33%	43,89%	44,04%	42,09%				389,54%	43,28%
% do Pessoal S.Apoio	40,14%	40,00%	40,28%	39,00%	39,20%	38,33%	38,94%	38,74%	36,71%				351,35%	39,04%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	42	42	42	42	42	42	42	42	27				363	40,33
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0	0	0	0				-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.409**	**1.390**	**1.701**	**1.650**	**1.720**	**1.597**	**1.558**	**1.739**	**1.558**				**14322**	**1.591,33**
Porcentagem Geral de Ocupação	**64,93%**	**70,92%**	**78,39%**	**78,57%**	**79,26%**	**76,05%**	**71,80%**	**80,14%**	**74,19%**				**674,24%**	**74,92%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**45,45**	**49,64**	**54,87**	**55,00**	**55,48**	**53,23**	**50,26**	**56,10**	**51,93**				**471,97**	**52,44**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,17**	**2,00**	**2,44**	**2,24**	**2,21**	**2,09**	**2,04**	**2,31**	**2,06**				**19,57**	**2,17**
Taxa Mortalidade Global	**11,84%**	**13,57%**	**10,53%**	**12,74%**	**13,55%**	**13,70%**	**11,19%**	**9,88%**	**14,58%**				**111,57%**	**12,40%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**				**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar	**2,63%**	**0,00%**	**1,75%**	**2,54%**	**1,26%**	**3,45%**	**3,49%**	**3,72%**	**11,11%**				**29,95%**	**3,33%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**4,06**	**4,32**	**5,16**	**4,67**	**4,03**	**4,67**	**4,29**	**4,87**	**4,43**				**40,51**	**4,50**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**33,68**	**68,04**	**70,45**	**62,90**	**71,48**	**66,00**	**60,32**	**70,42**	**64,90**				**568,19**	**63,13**
Média Diária Refeições Servidas	**205,77**	**225,54**	**410,74**	**290,90**	**305,65**	**373,10**	**363,13**	**412,32**	**379,87**				**2967,02**	**329,67**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**230,53**	**297,23**	**266,31**	**284,97**	**320,95**	**282,04**	**269,18**	**281,42**	**280,75**				**2513,36**	**279,26**
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**				**-**	**-**

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

Belém, 06 de Outubro de 2017

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Rodrigo Fröhlich
Diretoria Administrativa e Financeira

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.AU.

INDICADORES DE DESEMPENHO

SETEMBRO/2017

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

RELATORIO DE ATIVIDADES MENSAL

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

Mês Referência Setembro 2017

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 30 de Setembro de 2017.

2– ATIVIDADES MENSAIS

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

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

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

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

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

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**665**
1.1	Atendimentos em sala	**09**
1.2	Atendimentos por telefone	**50**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**54**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**552**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**448**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**445**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**03**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**742**
3.1	Internas	**213**
3.2	**Externas**	**529**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**09**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**03**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.867**

Fonte: HJB – setembro 2017

Em setembro realizamos nove (09) atendimentos voluntários em sala e apenas um (01) usuário quis registrar formalmente o seu relato. Os demais usuários demonstraram contentamento com o atendimento, pois os assuntos tratados se resumiram em informações e/ou orientações, as quais foram prestadas durante o atendimento feito pelo SAU.

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

satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de 742 pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

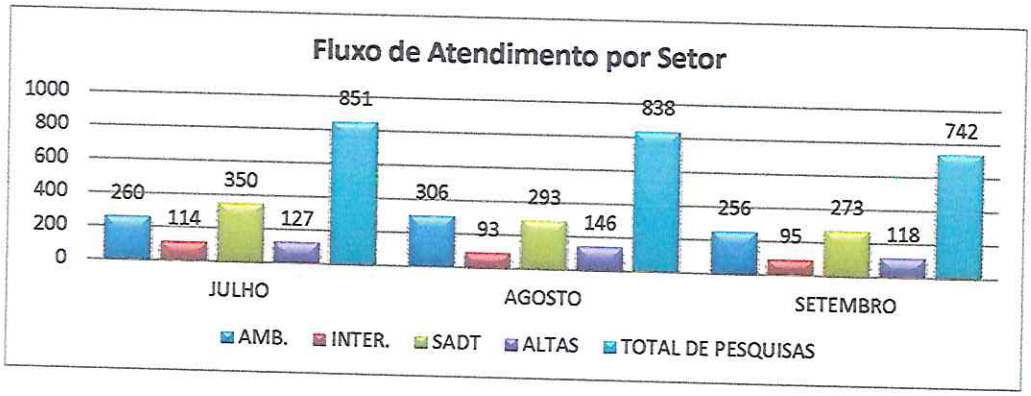
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	256
Internação	95
S.A.D.T	273
Alta Hospitalar	118
TOTAL	742

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2017

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

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

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



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

O gráfico acima mostra que em relação aos meses anteriores, houve neste mês de setembro uma diminuição de 11,45% no quantitativo final de pesquisas de satisfação aplicadas. Essa redução se deu por dois fatores, sendo eles, o feriado prolongado e a participação do SAU em uma ação do GTH, que fez com que por vários dias, nos ausentássemos por algumas horas de nossas atividades habituais, inerentes ao SAU. Contudo, mesmo com um menor número de pesquisas, não houve comprometimento no alcance da meta. O cumprimento da meta foi garantido, pois mantivemos o desenvolvimento de nossas atividades com bastante tenacidade e persistência frente àqueles que se negam a participar.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,00%	0,19%	1,42%	0,25%
Ruim	0,06%	0,61%	1,79%	0,25%
Regular	3,52%	4,50%	10,43%	3,82%
Bom	27,89%	37,81%	37,18%	41,09%
Ótimo	68,53%	56,89%	49,18%	54,58%
Total Resposta	**3.578**	**2.621**	**2.684**	**1.178**
% Satisfação	**96,42%**	**94,70%**	**86,36%**	**95,67%**

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

3 - ANÁLISES DOS DADOS

O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de setembro o valor de 93,29%. 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.

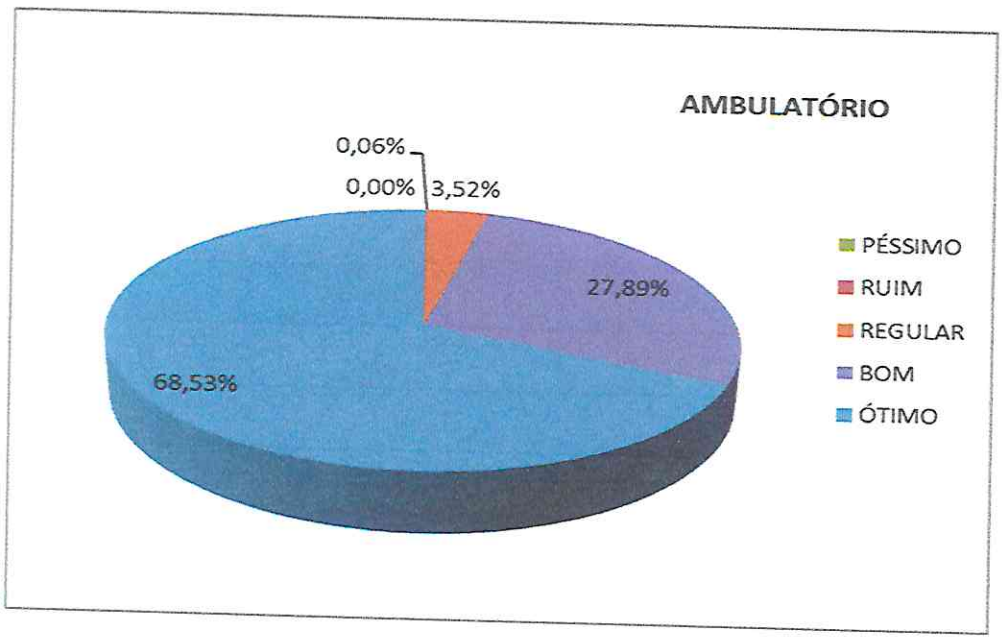
Comparando ao mês passado, encerramos o mês de setembro com uma queda na satisfação geral dos usuários, equivalente a 0,16% de decréscimo na somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO".

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

No segmento ambulatório, neste mês de setembro, obtivemos um discreto aumento de 2,42% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 96,42% de satisfação.

Considerando o que tivemos apenas um registro formal em caráter negativo nesse mês de setembro, concluímos que as queixas manifestadas no formulário de pesquisa do ambulatório, representaram 20% do total de queixas formalizadas. Ao analisarmos o manifesto formal do usuário, constatamos como causa da insatisfação no ambulatório, a seguinte demanda: a longa espera para a cirurgia eletiva.

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO

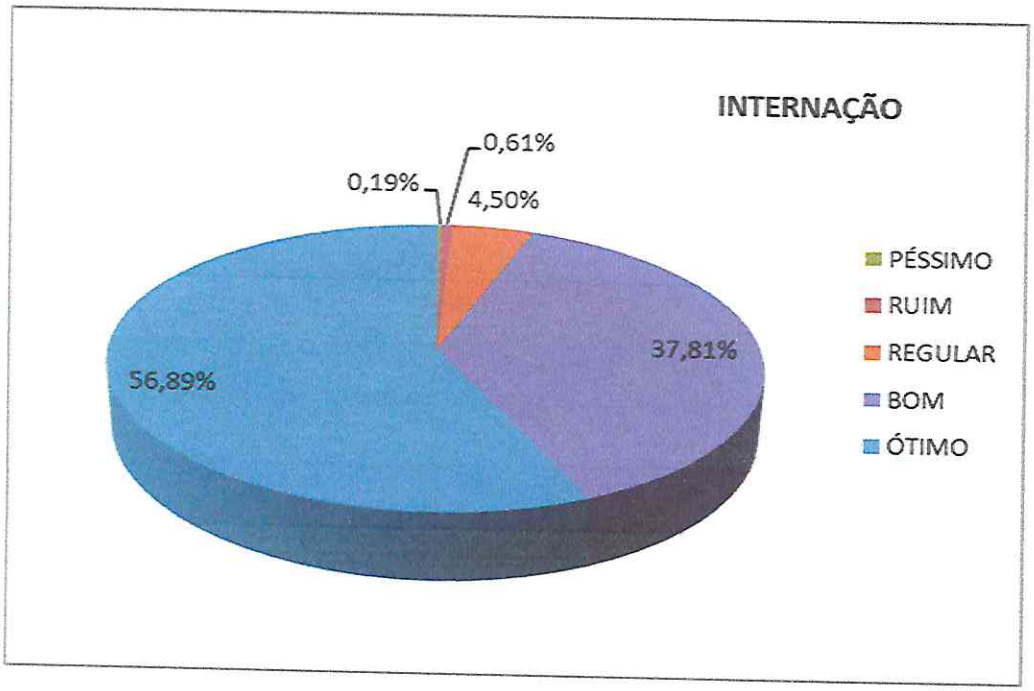


As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 94,70%. Neste setor, foi observada uma eversão de 1,43% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado e ao realizarmos o estudo das origens das reclamações, observamos que dos 05 registros em caráter reclamatório, 40% corresponderam às queixas originadas neste setor, o que equivale a 02 registros negativos nesse setor.

Os assuntos que motivaram a realização de registro formal nesse segmento foram relacionados à temperatura e sabor das refeições; ao atendimento de baixa qualidade de

uma colaboradora da recepção, do horário vespertino; com a limpeza da enfermaria e com o enxoval hospitalar fornecido.

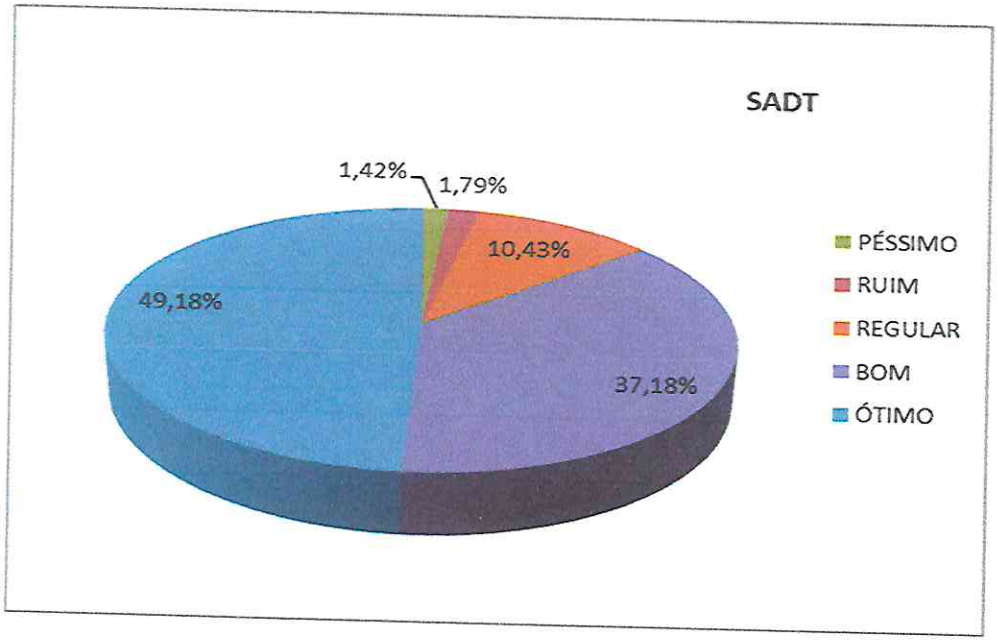
Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT também houve um decréscimo de 1,71% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de setembro, alcançando o valor de 86,36% de satisfação.

As insatisfações citadas pelos usuários nesse segmento desencadearam dois (02) registros formais, o que equivale a 40% das reclamações totais do mês de setembro. Nesse segmento tivemos as seguintes queixas: mau cheiro oriundo do banheiro da endoscopia (6º andar); porta quebrada deste mesmo banheiro e ligação telefônica não atendida pela telefonista.

Gráfico 04: SATISFAÇAO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de setembro atingiu 95,67% de satisfação, tendo um ínfimo aumento de 0,06% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de agosto. Não houve nenhuma reclamação neste segmento neste mês de setembro.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

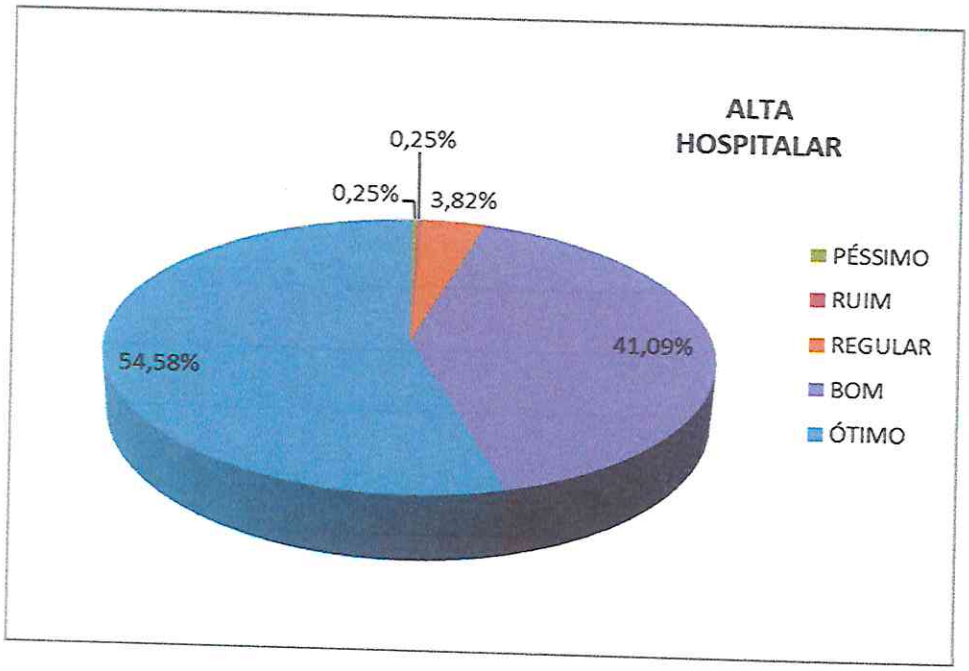
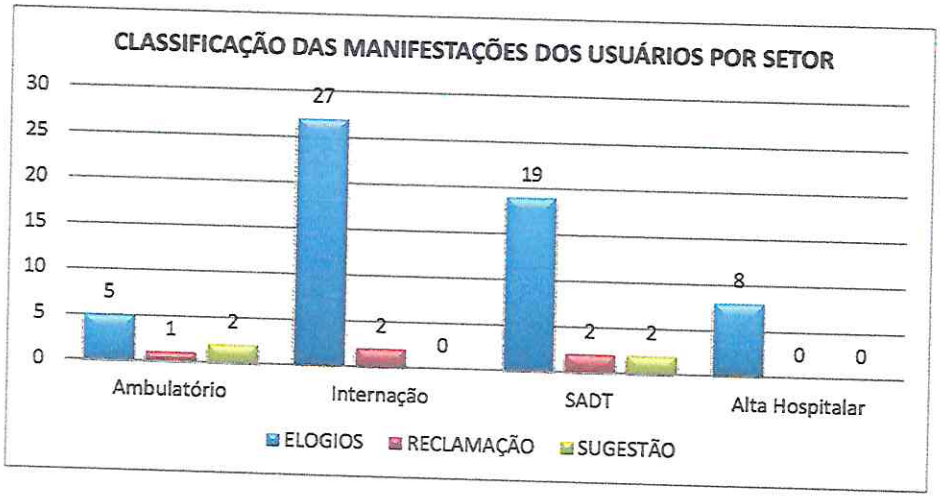


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2017

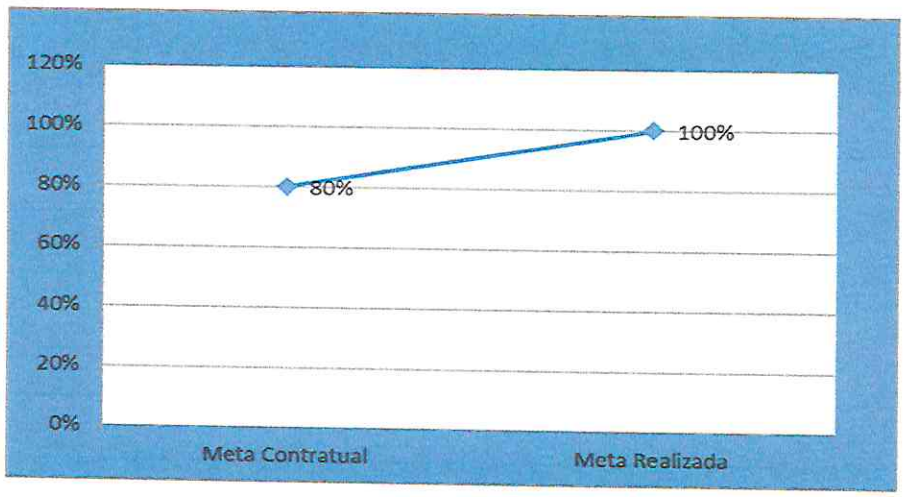
Ao analisarmos as 742 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de setembro, concluímos que 9,16% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 68 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 68 manifestos chegamos a seguinte conclusão: 86,77% referiam-se a registros em caráter de elogio; 7,35% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 5,88% 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	59
Sugestões	04
Reclamações	05
Reclamações Solucionadas	04
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	80%

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2017

Gráfico 07: META



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

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Desagrado com limpeza dos banheiros (EDA e Internação)	02
Desagrado com SND (temperatura e tempero das refeições)	02
Enxoval hospitalar desgastado	01
Porta do banheiro quebrada (EDA)	01
Desagrado com colaboradora da recepção (tarde)	01
Ligação não atendida pela telefonista	01
Longa espera para cirurgia eletiva	01
TOTAL	**09**

Fonte: S.A.U. HJB – setembro 2017

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

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas nesse mês de setembro ficou 11,45% inferior ao resultado alcançado no mês passado. Apesar do contínuo empenho que dedicamos nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços, não conseguimos atingir um valor final superior ao do mês de agosto, devido aos dias que não houve expediente, por razão do feriado, bem como das nossas frequentes ausências do setor, por conta do envolvimento do SAU na I Semana da Humanização, todavia, conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF e Ecocardiografia)	**999**	**273**	**27,33 %**
Ambulatório	**1.835**	**256**	**13,95%**
Internação	**134**	**95**	**70,90%**
Alta Médica	**123**	**118**	**95,93%**
MÉDIA MÊS	**3.091**	**742**	**24,01%**

Fonte: HJB– Referência: setembro 2017

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

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

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de 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.

√ Promover treinamento sobre o tema "Autoestima".

Quem? Supervisora do SAU e psicologia.

Quando? Na segunda quinzena do mês de outubro.

Como? Apresentando palestras dinâmicas, reflexivas e envolventes, in loco. Visando sempre o crescimento pessoal, social e profissional dos colaboradores, de forma a levá-los a conhecer melhor a si mesmo e a força que existe dentro de cada um.

√ 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.

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

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação

registrada. Os 59 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês de 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, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 50 exames de E.C.G, 34 Ecocardiogramas, 194 Raio X (diversos), 96 USG, 463 Endoscopias, 116 Colonoscopias, 03 Retossigmóidoscopia, 31 PAAF's e 12 MAPA's.

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

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

Atenciosamente,

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

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

SETEMBRO/2017

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

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ►314-A Maria Luiza da C. do Carmo (em 04/09/2017), telefone 3072-3695.

Elogio: Queria deixar registrado o ótimo atendimento à paciente, a atenção dos profissionais, tanto a paciente, quanto a acompanhante agradecemos, se todo serviço público hospitalar fosse dessa forma, teríamos com certeza mais qualidade de vida. Obrigada!

Nº 02 ►314-A Wagner Lima Santos (em 13/09/2017), telefone 98361-7500.

Elogio: Quero aqui deixar registrado que a equipe técnica de enfermagem é de excelência e principalmente o técnico de enfermagem Edinelson, excelente profissional e ao enfermeiro Carlos, que também é um excelente profissional, que passaram segurança, tanto ao paciente, como também para o acompanhante. Agradeço aos dois profissionais em meu nome e do meu esposo. Ao médico Alan e a sua equipe, excelentes. Obrigada a todos.

Nº 03 ►312 Ana Paula Pantoja Veiga (em 15/09/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho reclamações, está tudo bem.

Nº 04 ►307-B Amanda Caroline P. da Silva (em 18/09/2017), telefone 98024-0968.

Elogio: Excelente atendimento continuem assim, se for para mudar, que seja para melhor.

Nº 05 ►311-A Bárbara Suelen Abdon Freitas (em 19/09/2017), telefone 98086-9522.

Elogio: Agradeço a equipe do hospital Jean Bitar, eu fui muito bem atendida.

Nº 06 ►312 Nuiza Dias de Souza Abreu (em 20/09/2017), telefone 99381-0370.

Elogio: Muito obrigada pela forma com que estão tratando a minha vó. Muito educados, atenciosos e pacientes, não gostaria de passar muito tempo aqui com ela, porque nada é melhor do que a nossa casa, mas o hospital não deixa nada a desejar.

Nº 07 ►304-A Maria Maurícia Pina (em 22/09/2017), telefone 99603-8772.

Elogio: Tudo maravilhoso.

Nº 08 ►311-B Marlene dos Santos Lopes Silva (em 23/09/2017), telefone 98458-1654.

Elogio: Olá gostei muito do atendimento desse hospital, os médicos são maravilhosos graças a Deus, espero que vocês sejam sempre assim a vida toda, estou gostando muito. Parabéns pelo hospital, parabéns aos profissionais!!!

Nº 09 ►306 Adriene C.M. da Silva (em 25/09/2017), telefone 3298-2538.

Elogio: O hospital está de parabéns, fui super bem atendida desde as consultas, até o dia da internação. Desejo muito sucesso aos profissionais que continuem contribuindo para que o atendimento seja excelente!

Nº 10 ►311-A Caroline Silva dos Santos (em 25/09/2017), telefone 99153-6108.

Elogio: Parabenizo a todos pelo ótimo trabalho. Que Deus abençoe a todos, amém!

Nº 11 ►313-B Lauro Evangelista do Carmo (em 25/09/2017), telefone 98859-8799.

Elogio: Quando falamos em SUS... Há pensamentos para fazermos sobre o SUS. Quando falamos no centro hospitalar Jean Bitar, nos atendendo pelo SUS, não pensamos em nada, no que e como vão ser feitos os procedimento, só esperar eles, os profissionais daqui executarem suas tarefas para que nós sejamos bem atendidos. Continuem a mudar as suas atitudes, o modo de fazer, mudanças no que pensamos do SUS. Vocês estão no caminho certo, que Deus vos ilumine e os abençoe. Obrigado.

1.2 *Clinica médica*

Nº 12 ►507 Pulquéria Oliveira Monteiro (em 04/09/2017), telefone 98492-4004.

Elogio: Das vezes que minha mãe foi internada, nunca tive nada que reclamar, ela foi muito bem tratada por todos os médicos, enfermeiros, funcionários em geral e sempre saiu bem, graças a Deus. Por isso só posso elogiar. Reclamação 0. Eu só posso agradecer, primeiro a Deus, depois a todos os profissionais, muito obrigada, que Deus abençoe a todos.

Nº 13 ►407-B Zenaide Alves Velasco (em 04/09/2017), telefone 99351-1184.

Elogio: Adorei o tratamento dos médicos, super educados, atenciosos e dispostos a ouvir o paciente, o acompanhante. 10 para os médicos.

Nº 14 ►4___ Mylena Teixeira (em 11/09/2017), sem telefone.

Elogio: Gostei muito do modo como estou sendo tratada pelos médicos e demais funcionários, a comida também é excelente, gosto muito da atenção que os enfermeiros e médicos dão ao meu caso (FOLDER).

Nº 15 ►4___ Sem identificação (em 11/09/2017), sem telefone.

Elogio: Deixo todos os meus elogios exclusivos para o técnico de enfermagem Cabral, por toda a sua dedicação com os pacientes e por ser um excelente profissional e exemplo de ser humano e por toda dedicação aos pacientes. Obrigada, enfermeiro Cabral, que Deus te abençoe (FOLDER).

Nº 16 ►411-B Mylena Cibele Cunha Teixeira (em 11/09/2017), telefone 99336-1932.

Elogio: Gostei muito do atendimento da equipe médica, gostei do sabor das comidas aqui oferecidas, só tenho queixa quanto à temperatura em que as comidas são servidas.

Nº 17 ►414-B Agostinho dos Santos Costa (em 11/09/2017), sem telefone.

Elogio: Agradecemos pelo tratamento iniciado aqui, em meu pai, está sendo bem assistido.

Nº 18 ►5____ Francimara Santos (em 13/09/2017), sem telefone.

Elogio: As técnicas em enfermagem têm sido atenciosas e prestativas, com especial atenção, muito bom o atendimento das enfermeiras **Ingrit Vidal Barros e Maria Izete Costa**, sempre se mostram prestativas com o trabalho e com o paciente. Têm outras que gostaria de falar, mas não sei os nomes!!!(FOLDER).

Nº 19 ►5____ Doraci Lobato (em 12/09/2017), sem telefone.

Elogio: Eu sou eternamente grata a Deus e a vocês que trabalham neste hospital, achei muito bom, ótimo o atendimento nele, pois uma das melhores técnicas que gostei foi da Ingrit, ótima (FOLDER).

Nº 20 ►4____ Maria José Gomes da Silva (em 14/09/2017), telefone 98821-1690.

Elogio: Aqui neste hospital me senti respeitada como ser humano, minha irmã recebeu um tratamento digno. Que Deus cumule de sabedoria todos vocês médicos e enfermeiros, vocês são anjos que Deus precisa aqui na terra para cuidar das pessoas.

Nº 21 ►4____ Sammy do Vale Alves (em 15/09/2017), sem telefone.

Elogio: Agradeço a todos pelo carinho Drª. Hatsumi, enfermeira Manuela, a menina da limpeza, Ana, as técnicas Cândida e Mariza, muito bom vocês. Deus os abençoe (FOLDER).

Nº 22 ►4____ Maria Elita Queiroz (em 19/09/2017), sem telefone.

Elogio: Tudo muito bom, os enfermeiros, os médicos, enfermeira Manuela, Andrea, os técnicos Mariza, Cândida, Castelo, Silvana, as meninas da limpeza, Ana, Macla, uns amores (FOLDER).

Nº 23 ►509-B Antonia Adriene G. Sousa (em 20/09/2017), telefone 98301-7300.

Elogio: Gostamos muito de todo os atendimentos em geral. Limpeza ótima, enfermeiros muito atenciosos, bastante visita médica e moça do SAU muito legal, educada, prestativa, nota 10.

Nº 24 ►412-A João Batista de Souza Abreu (em 20/09/2017), telefone 98282-9974.

Elogio: O atendimento está muito bom, os médicos e enfermeiros que estão me atendendo, o hospital é muito bom, gostei muito do atendimento, as pessoas são bem cativantes.

Nº 25 ►511-A Manoel de Jesus Martins (em 28/09/2017), sem telefone.

Elogio: Pra mim foi bom o atendimento ao meu pai. Drª. Aline atendeu ele super bem.

Nº 26 ►5____ Matilde Cardoso (em 27/09/2017), sem telefone.

Elogio: A equipe do 5º andar está de parabéns pelo atendimento para com os pacientes. Enfermeiro Cledson, Ingrit, Silvia, enfermeira Ana Lúcia, da manhã. Fiquei muito satisfeita com o atendimento (FOLDER).

Nº 27 ►509-B Jhéssica R. Bandeira (em 28/09/2017), sem telefone.

Elogio: Desde já quero agradecer primeiramente a Deus e depois a todos vocês, a cada um de vocês que cuidaram de mim, o que falar de um hospital como Jean Bitar, ele é um hospital excelente, sabe por que? Porque vocês são excelentes profissionais, vou lembrar de cada um de vocês com muito carinho, nunca vou esquecer do Bio pelo carinho e pelas tranças de cabelo, a Silvana, a primeira pessoa a me levar para o banheiro para tomar uma chuveirada. Foi bom ter conhecido a todos e quem sabe eu possa revê-los em outras circunstâncias, quero agradecer algumas pessoas, em especial, técnicos, Silvana, Simone, Andressa, Adriana, Silvia, Márcia, Bio, Vagner e Izete. Enfermeiros Juliana, Marília, Ana Cláudia e Ana Lúcia. Fisio Alex, Lu, Carol e fono, não sei o seu nome, me desculpe, mas lembro de você, não poderia deixar de citá-la na minha cartinha, porque você foi uma das pessoas muito importantes em minha recuperação e obrigada por tudo. Os maqueiros Bruno, Alexandre e Elias e principalmente a equipe médica e a todos os demais, quero agradecer vocês pela minha recuperação, ficarei com saudade e guardarei boas lembranças de vocês. Quero parabenizar a todos, quero agradecer a você do SAU pela televisão e àqueles que não citei nomes. Quero agradecer também ao pessoal da limpeza, obrigada por manter o meu quarto limpo e cheiroso, vocês são 1.000. Que Deus possa abençoa-los grandemente. O meu muito obrigada (FOLDER).

2- ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº 28 ► Marina L. Barbosa (em 04/09/2017), telefone 98429-8469.

Elogio: Que o atendimento sempre seja ótimo.

Nº 29 ► Antônio Maria Lopes da Silva (em 04/09/2017), sem telefone.

Elogio: Eu achei muito bom.

Nº 30 ► Gilmara de Freitas Medeiros (em 05/09/2017), sem telefone.

Elogio: O hospital está bem localizado, o atendimento é muito bom, desde o porteiro, até o médico. O local é agradável. Que vocês possam aumentar os lugares de assentos na sala de espera na recepção. O hospital está muito bom. Espero voltar a ser bem recebido aqui novamente. Continue sempre assim, a acolhida diz tudo do local.

Nº 31 ► Josefa Lopes do Nascimento (em 12/09/2017), telefone 3233-7884.

Elogio: Gostei muito do tratamento que a minha mãe recebeu, sou acompanhante, gostei do hospital Jean Bitar, entrei pela primeira vez. Achei o hospital muito limpo e o atendimento excelente. Obrigado pelos funcionários que trabalham no hospital Jean Bitar.

Nº 32 ► Sem identificação (em 13/09/2017), sem telefone.

Elogio: Agradeço pelo atendimento, que continue melhorando sempre, sabemos que é difícil, pois envolvem várias questões quando se trata de serviço público, "saúde" então, a pessoa está doente, precisa sim ser bem atendida.

Nº 33 ► Alan da Silva Ramos (em 13/09/2017), sem telefone.

Elogio: O atendimento é excelente, não tenho nada a reclamar. Obrigado.

Nº 34 ► Harryson Azevedo da Silva (em 13/09/2017), telefone 98153-9610.

Elogio: Referente ao atendimento, muito bom, foi bem esclarecedor e eficaz, infraestrutura adequada e de fácil acesso aos pacientes, bem diferente de outros hospitais públicos.

Nº 35 ► Núbia Valéria Lopes da Silva (em 15/09/2017), sem telefone.

Elogio: Pela primeira vez no Jean Bitar fui bem atendida. Todos os atendentes bastante preparados para fazer o que fazem, parabéns fiquei satisfeita por tudo, minha nota é máxima. Obrigada.

Nº 36 ► Érycka Pontes Lira (em 15/09/2017), sem telefone.

Elogio: É um local aconchegante, de ótimo atendimento, silencioso e o mais importante, os funcionários são motivados.

Nº 37 ► Rafaela de P. Oliveira (em 19/09/2017), telefone 98115-6981.

Elogio: Tudo muito bem, em todos os setores.

Nº 38 ► Sem identificação (em 19/09/2017), sem telefone.

Elogio: Sim, aqui o atendimento e a atenção são ótimos, me senti bem, obrigado.

Nº 39 ► Maria Raimunda Conceição Magalhães (em 19/09/2017), telefone 98055-3569.

Elogio: Quando o paciente perde o exame, é bem rápido e sem incômodo remarcado, sempre visando a melhor data para o paciente. Está excelente.

Nº 40 ► Márcia Cristina C. Barbosa (em 19/09/2017), telefone 98159-1920.

Elogio: Bom dia! Em relação a outros hospitais que atendem o SUS, o tratamento de vocês é ótimo, pelo menos os pacientes são tratados com respeito que merece.

Nº 41 ► Maria das Dores (em 20/09/2017), telefone 98395-3132.

Elogio: Muito bom, gostei, fui muito bem atendida.

Nº 42 ► Eduardo Campos Pinheiro (em 20/09/2017), telefone 98853-4023.

Elogio: O atendimento pra mim foi excelente, continuem assim sempre. Parabéns.

Nº 43 ► Maria Nely Martins (em 22/09/2017), telefone 98040-5559.

Elogio: Parabéns.

Nº 44 ► Cleonice M. Siqueira (em 25/09/2017), sem telefone.

Elogio: É um ótimo hospital em atendimento e em todos os aspectos.

Nº 45 ► Marcos Rony do B. da Silva (em 26/09/2017), sem telefone.

Elogio: O rapaz da recepção foi muito atencioso e tirou todas as minhas dúvidas. Eu utilizei muito o banheiro, muito bem limpo. Parabéns. Eu estou muito satisfeito com todos. Parabéns.

Nº 46 ► Elielza Albuquerque Brandão (em 26/9/2017), telefone 98709-3400.

Elogio: Essa é a primeira vez que faço uso desse hospital, mas superou as expectativas.

3- ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº 47 ► Lídia Moraes (em 01/09/2017), telefone 99161-0672.

Elogio: Para mim tudo foi bom, sou bem atendida todas às vezes (FOLDER).

Nº 48 ► Madalena Barbosa (em 11/09/2017), telefone 99607-8960.

Elogio: Todos estão de parabéns, principalmente um atendente muito gato, um moreno que me atendeu, nossa! Parabéns a toda equipe (FOLDER).

Nº 49 ► Valdileno Pereira dos Santos (em 15/09/2017), sem telefone.

Elogio: Não tenho o que dizer, é muito bom o hospital, por isso eu dou nota 1000. Começando pelos funcionários e terminando nos médicos e também não esquecendo do pessoal da limpeza (FOLDER).

Nº 50 ► Silvano Guedes do Rosário (em 27/09/2017), telefone (92) 98318-6239.

Elogio: Prezados funcionários, vocês estão de parabéns. Pelos planos de atendimentos ao paciente, muito obrigado. Fiquem com Deus (FOLDER).

Nº 51 ► José Silvestre Rocha (em 28/09/2017), telefone (94) 98165-8556.

Elogio: Que continuem assim fazendo os atendimentos com excelência e pontualidade (FOLDER).

4- ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº 52 ▸414-B Agostinho dos Santos Costa (em 11/09/2017), sem telefone.

Elogio: Quero expressar meu imenso respeito e gratidão pelo tratamento dedicado a meu paizinho, o carinho de todos foi muito especial, o cuidado da dor, as palavras de conforto, a simpatia, o tratamento dele foi muito importante durante o período que esteve aqui. Por tudo quero agradecer imensamente a equipe da manhã, enfª. Manuela, Enfª. Andréa, Cristina, Soraya, Fabrício. Ao maqueiro Alexandre, à equipe da noite, Conceição, Francy, Ilma, Leila, Katiuscia, Cândida. A todos os residentes, em especial a doutora Laiane, todos muito dedicados, também não posso esquecer assistente social Hérvila e Mabelle. Parabenizo o hospital pelo tratamento humanizado, agradeço a todos de coração.

Nº 53 ►311-A Bárbara Suelen Abdon Freitas (em 19/09/2017), telefone 98086-9522.

Elogio: Um excelente hospital!

Nº 54 ►307-B Marlinda de Nazaré Costa (em 22/09/2017), telefone 98295-2907.

Elogio: Só tenho que agradecer por tudo. Louvo e agradeço a Deus por tudo, principalmente porque sem ele não somos nada para que ele venha abençoar cada um de vocês grandemente.

Nº 55 ►304-A Maria Maurícia Pina de Medeiros (em 22/09/2017), telefone 99603-8772.

Elogio: Vocês estão de parabéns.

Nº 56 ►313-A Lauro Evangelista do Carmo (em 26/09/2017), telefone 98859-8799.

Elogio: Sinceramente os serviços aqui executados pelos profissionais deste hospital estão acima do que por mim era pensado em relação ao SUS. Espero que pelo desempenho desta empresa seja mudado os meus pensamentos sobre o SUS. Meus parabéns, que Deus os abençoe.

Nº 57 ►313-A Antônio Augusto Silva Nascimento (em 28/09/2017), telefone 98247-3582.

Elogio: Amei o atendimento, estadia e etc. Fiquem com Deus!! Continuem assim...Feliz Círio, feliz Natal e um Próspero Ano Novo!!

Nº 58 ►306-A Filomena Lopes Gonçalves (em 28/09/2017), telefone (94) 99212-7474.

Elogio: Bom, nós só queremos agradecer a todos os funcionários do centro hospitalar Jean Bitar por terem cuidado muito bem da minha avó em especial ao doutor Nazareno, por salvar a vida dela, não temos palavras para expressar, ele foi um doutor maravilhoso e peço a Deus que retribua tudo o que ele fez por ela. Muito obrigada doutor. E também aos enfermeiros, muito obrigada pelo carinho que tiveram conosco e pelo atendimento. E as meninas da limpeza, em especial a Monica, Soraia. Quero agradecer aos enfermeiros Simone, Edinelson, Gerson, Dani, Carlos, a todos os turnos pelo ótimo atendimento que tiveram conosco. Esqueci os nomes dos outros, mas peço a Deus que abençoe a todos. Não temos reclamação, só elogios, muito obrigada a todos os funcionários do centro hospitalar Jean Bitar, obrigada por tudo nesses 3 meses de ótimo atendimento. Não coloquei os nomes de todas, porque esqueci, mas Deus irá abençoar a cada um. Muito obrigada por tudo.

Nº 59 ►312-A Ivone Correia Camargo (em 29/09/2017), telefone (94) 99167-8088.

Elogio: Fui bem atendida tanto pelos médicos, enfermeiras, merendeira, auxiliar de limpeza, graças a Deus a cirurgia ocorreu bem, sem complicações. Agradeço a Deus em 1º lugar, pelos médicos e todos. Que vocês sejam sempre assim e cada dia melhor. Muito obrigada.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

SETEMBRO/2017

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

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÃO Nº: 01/342

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/09/2017

NOME USUÁRIO: Manoel Augusto Santos Lelis - Memo. Nº 342/2017

TELEFONE: 99261-5199

RECLAMAÇÃO: Com relação ao atendimento do telefone da recepção, nunca atendem, precisa melhorar esse atendimento.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que geralmente quando a recepção está em atendimento de internação existe uma demora em atender ao telefone e estamos com dificuldades com uma telefonista do turno da tarde que está faltando (atestado médico). Quando a recepção conta com apoio da telefonista este tipo de problema não ocorre. Esperamos reverter sua insatisfação e proporcionar o melhor atendimento. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/09/2017 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pelo usuário, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a supervisão de atendimento em resposta a sua manifestação, esclareceu que normalmente quando a recepção está em processo de internação, existe uma demora no atendimento telefônico. Mas que após o término, dão continuidade nos atendimentos via telefone. Finalizaríamos agradecendo sua manifestação.

PLANO DE AÇÃO: Considerando se tratar de uma dificuldade transitória e que já está sendo avaliada pela supervisora para correção do problema, iremos monitorar a melhoria do serviço de telefonista.

RECLAMAÇÃO Nº: 02 /346

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/09/2017

NOME USUÁRIO: Nádia Souza - Memo. Nº 346/2017

TELEFONE: Sem telefone

RECLAMAÇAO: Apenas em relação ao banheiro próximo à sala de endoscopia, está com mau cheiro e com a porta quebrada, pois o cheiro exala o local, incomodando quem está de estomago vazio.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Pela peculiaridade do exame, todos utilizam diversas vezes o banheiro, apesar da limpeza ser feita pontualmente, mas o uso é constante, devido a demanda. Com relação à porta, sugiro encaminhar para chefia da manutenção. À disposição.

Encarregado da Manutenção – Recebendo a informação do SAU através do documento, venho colocar à disposição a manutenção a fim de resolver todo e qualquer problema referente a nossa equipe e já foi deslocado um funcionário para resolver a situação. Me coloco à disposição para qualquer eventualidade.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a supervisora de SHL em resposta a sua manifestação, esclareceu que devido o exame exigir um preparo rigoroso, faz com que os pacientes necessitem usar o banheiro por várias vezes, o que favorece o surgimento de sujeiras com mais frequência, contudo apesar do uso intenso, é disponibilizado um colaborador para manter o banheiro sempre limpo. Quanto à porta, o chefe da manutenção esclareceu que já foi solucionado o problema. Finalizaríamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Será intensificada a fiscalização na limpeza dos banheiros do setor de endoscopia, uma vez que o uso é frequente. Em relação à porta com defeito, esta já foi consertada.

RECLAMAÇÃO Nº: 03/348
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 12/09/2017
NOME USUÁRIO: Nyleme Cibele Cunha Teixeira - Memo. Nº 348/2017
TELEFONE: 9336-1932

RECLAMAÇÃO: Gostei muito do atendimento da equipe médica, gostei do sabor das comidas aqui oferecidas, só tenho queixa quanto à temperatura em que as comidas são servidas.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante da queixa do usuário quanto à temperatura das refeições, informo que todas as preparações prontas são armazenadas no balcão térmico até a sua distribuição e após isso, as copeiras de imediato realizam a entrega dos pratos. Peço desculpas pelo ocorrido, agradeço o retorno, pois dessa forma poderei corrigir essa falha e cuidar para que não ocorra. Será feito um controle mais efetivo, a fim de garantir que as refeições cheguem aos usuários com a temperatura ideal. Cordialmente.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária, mas não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a nossa responsável técnica do serviço de Nutrição dietética, em resposta a sua manifestação, esclareceu que as preparações das refeições são armazenadas no balcão térmico até a sua distribuição e em seguida as copeiras realizam a entrega. O setor se atentará para que essas falhas não ocorram novamente. Finalizaríamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Conforme a própria fala da responsável técnica do SND, será intensificada a observação do preparo dos alimentos, a fim de que não aja atraso que repercuta negativamente na mudança brusca de temperatura dos mesmos.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/352

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/09/2017

NOME USUÁRIO: Maria Elita Queiroz de Brito - Memo. Nº 352/2017

TELEFONE: 98053-2509

RECLAMAÇÃO: Sei o quanto é difícil administrar uma unidade dessa dimensão, mas algumas coisas podem ser melhoradas, haja vista conhecimento do trabalho realizado por esta empresa em outra unidade. Ex: as roupas de cama estão ruins; não são trocadas com frequência; não é fornecido toalha de banho para o paciente; a limpeza do

banheiro e do quarto é feita superficialmente, não limpando embaixo dos móveis e cantos. O atendimento da recepcionista Pâmela deixa muito desejar, no quesito simpatia e cordialidade. Não é fornecido também roupas para o paciente e as refeições do acompanhante é sem sabor.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, à Supervisão de Atendimento e SHL e a R.T do SND, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Com relação às roupas de cama, estamos providenciando renovação dos lençóis que já estão desgastados, uma vez que a demanda é crescente e contínua e a quantidade de lençóis não vem atendendo a necessidade de descanso das fibras, por isso ocasiona maior desgaste. Com relação às trocas, são realizadas todos os dias acamados e curativos, às vezes até 2 ou 3x por dia, e os demais, dentro de 48h, conforme manual de usuário. Este hospital não fornece toalhas para pacientes. Encaminho para supervisora de SHL para providências cabíveis em relação à limpeza.

Supervisora de SHL – Esclarecemos que a equipe de higienização é treinada pela CCIH e supervisão de SHL, mas no dia 25/09, iremos repassar a queixa para buscar melhorias no serviço. Com relação ao atendimento da recepção, iremos retomar o treinamento e abordar sobre melhoria no atendimento, cordialidade, educação, postura, gentileza e presteza. Esperamos reverter sua insatisfação e poder proporcionar o melhor atendimento.

R.T. do SND – Esclarecemos que nosso cardápio é diferenciado para pacientes e acompanhantes. Sabe-se da maior necessidade da alimentação dos pacientes será com menos gordura e sal, logo para os acompanhantes podemos usar uma quantidade um pouco maior de sal, mas em contrapartida todos nossos cozinheiros são orientados a tomarem muito cuidado para não passar do ponto do sal, pois uma comida salgada é prejudicial a todos, sem exceção; e para os casos em que faltar o sal, é mais fácil de resolver, solicitando o sal em sachê. Informo ainda que nossos temperos são todos naturais, não fazemos uso de nada artificial, visando uma alimentação mais saudável. De forma geral, nossos pratos são bastante elogiados. E de qualquer forma, levarei a reclamação à equipe, para que de alguma forma, caso esteja faltando algo, seja resolvido.

RETORNO AO USUARIO: No dia 29/09/2017 estabelecemos contato telefônico com a usuária para comunica-la que em resposta a sua manifestação, a coordenadora de apoio esclareceu que a renovação dos enxovais já está sendo providenciada e que em breve estaremos dispondo para que melhor possamos atende-los. Quanto à troca dos lençóis, reforçamos o que diz em nosso manual do usuário. São trocados diariamente os lençóis dos pacientes acamados e que realizam troca de curativo, e os demais a troca é feita de 2 em 2 dias. Informamos também que no momento o hospital não fornece toalha. Quanto à queixa da limpeza da enfermaria, comunicamos que todas as equipes formam treinadas pela supervisora de SHL e pela CCIH, contudo nas reuniões futuras, reforçará a melhoria nos serviços de limpeza e atendimento, realizando treinamento com foco na importância da cordialidade, educação, postura, gentileza e presteza. Outro ponto que esclarecemos também foi acerca da diferenciação entre o cardápio dos pacientes e dos acompanhantes, contudo, de um modo geral em ambos os casos, é utilizado pouco sal, uma vez que o SND se preocupa em oferecer uma alimentação saudável, com baixo uso de gorduras e sal. Todavia, existem sachês de sal que estão disponíveis para os acompanhantes. Esperamos reverter as suas insatisfações e sempre proporcionar um melhor atendimento. Finalizamos agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Acerca das queixas de conduta e postura profissional, será sugestionado à supervisora que encaminhe ao NEP, solicitação de treinamento para as equipes de atendimento e higienização, a fim de alcançar melhoria no fazer profissional. A respeito do enxoval hospitalar, acompanharemos a efetividade da medida de melhoria informada pela coordenadora. Em relação ao sabor das refeições do acompanhante, iremos propor à RT do SND que sua equipe informe aos usuários (pacientes e acompanhantes) na ocasião da admissão dos mesmos, que no âmbito hospitalar se prega a alimentação saudável, com o uso mínimo de sal, gordura e açúcar.

RECLAMAÇÃO Nº: 05 /357

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 28/09/2017

NOME USUÁRIO: Andressa Valéria Reimão Amoras- Memo. Nº 357/2017

TELEFONE: 3246-0320

RECLAMAÇAO: A partir da data de 28/03/2017 na qual foi entregue toda a documentação em relação à cirurgia da minha filha – Andressa Valéria Reimão Amoras -, sempre tento contato com o hospital pra ter pelo menos uma posição e ainda não consegui. Quero pelo menos saber em que colocação está para pelo menos ter uma certeza de ser atendida. Os exames já estão quase vencendo e aí como fica? Aguarda cirurgia de parótida, fui informada na recepção que não podem dar nem um tipo de informação.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação do B.C e C.M.E, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: PENDENTE

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/10/2017 estabelecemos contato telefônico com a Srª. Vera, genitora da paciente, para deixa-la a par do atual status de sua reclamação, porém ainda não obtivemos retorno formal do memorando, contudo, foi verbalizado pela coordenadora do bloco cirúrgico que o documento será respondido pelo médico cirurgião e este, ao telefone, comunicou que programará a cirurgia da usuária para o mês de novembro. Finalizamos o diálogo, informando que iremos realizar outro contato posteriormente, para dar-lhe a resposta definitiva, conforme o que o médico responder.

PLANO DE AÇÃO: PENDENTE

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

SETEMBRO/2017

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

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01 /343

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/09/2017

NOME USUÁRIO: Vera Lúcia Assunção - Memo. Nº 343/2017

TELEFONE: Sem telefone

SUGESTÃO: Gostaria que colocassem um bebedouro para os acompanhantes. Parabéns aos funcionários

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O setor já tem um bebedouro para ser usado pelos acompanhantes. Isto é explicado pela assistente administrativo Jéssica, no momento de atendimento aos pacientes.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude da usuária não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do SADT esclareceu que a auxiliar administrativo do setor, no momento de sua apresentação, sempre comunica aos acompanhantes que na sala do setor, há a existência de um bebedouro para quem quiser beber água. Finalizaríamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O setor dispõe de bebedouro e os usuários são informados sobre a localização do mesmo. Será sugerido que tal informação seja repassada mais vezes durante o atendimento, para que todos escutem a apresentação da auxiliar administrativo.

SUGESTÃO Nº: 02 /344

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 11/09/2017

NOME USUÁRIO: Sem identificação - Memo. Nº 344/2017

TELEFONE: Sem telefone

SUGESTÃO: Deveria ter um bebedouro para acompanhantes, gostei do atendimento. Parabéns!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O setor já tem um bebedouro para ser usado pelos acompanhantes. Isto é explicado pela assistente administrativo Jéssica, no momento de atendimento aos pacientes.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a coordenadora do SADT esclareceu que a auxiliar administrativo do setor, no momento de sua apresentação, sempre comunica aos acompanhantes que na sala do setor, há a existência de um bebedouro para quem quiser beber água. Finalizaríamos a conversa agradecendo a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: O setor dispõe de bebedouro e os usuários são informados sobre a localização do mesmo. Será sugerido que tal informação seja repassada mais vezes durante o atendimento, para que todos escutem a apresentação da auxiliar administrativo.

SUGESTÃO Nº: 03 /353

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 18/09/2017

NOME USUÁRIO: Geovane Costa - Memo. Nº 353/2017

TELEFONE: 98127-1134

SUGESTÃO: Seria muito importante um adesivo de identificação de silêncio aqui na recepção. E pintar as paredes do banheiro masculino.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Coordenação de Apoio – À Manutenção, solicitamos verificar possibilidade de pintar o banheiro masculino, áreas que podem ser pintadas.

Encarregado da Manutenção – Já foi detectado o problema e vamos providenciar a pintura imediata para o fim de semana.

Supervisão de Atendimento - Com relação ao adesivo de identificação de silêncio, esclarecemos que já está sendo providenciado junto à comunicação. À disposição.

RETORNO AO USUARIO: No dia 26/09/2017 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informa-lo que em resposta a sua manifestação, o encarregado da manutenção informou que irá providenciar a pintura do banheiro o mais rápido possível. E quanto ao adesivo de silêncio no ambulatório, a supervisora de atendimento já sinalizou ao setor de comunicação a importância de divulgarmos a necessidade de se praticar silêncio no ambiente hospitalar e estamos aguardando a efetivação dessa ação para o mais breve possível. Usuário agradeceu o nosso retorno e finalizamos agradecendo também a sua participação.

PLANO DE AÇÃO: Faremos o acompanhamento da disponibilização da sinalização de silêncio, conforme fora afirmado já estar sendo providenciado. Acerca da pintura do banheiro, o encarregado da manutenção informou que já realizaram 5 demãos de tinta para encobrir a pichação feita, contudo os rabiscos são extremamente marcantes e ainda persistem em permanecer, mas a equipe irá utilizar outra técnica para apagar tal sujeira.

SUGESTÃO Nº: 04 /355

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 19/09/2017

NOME USUÁRIO: Marcelo Oliveira Araújo - Memo. Nº 355/2017

TELEFONE: 98476-8040

SUGESTÃO: Uma sugestão, eu moro no interior e já aconteceu de não dar pra vir me consultar, então tentei remarcar por telefônica e recebi a notícia que não remarca por telefone. Em caso de urgência ou impedimento, o hospital podia abrir uma exceção nestes casos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que não dispomos de serviço de callcenter, e que fica difícil uma remarcação por telefone, uma vez que não estamos visualizando o comprovante de agendamento e a orientação médica (conduta) de retorno. Por oportuno, informamos que todos os pacientes de 1ª vez, devem ser agendados pela regulação (SISREG) e em caso de impossibilidade de comparecer na data agendada, o ideal é procurar a regulação para realizar a remarcação via sistema

(SISREG), e em situações de retorno, deve agendar a remarcação munido do agendamento anterior e documento de identificação. Atenciosamente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 22/09/2017 entramos em contato telefônico com o usuário para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa, agradecemos a sua participação e comunicamos que a nossa supervisora de atendimento, esclareceu que no momento não disponibilizamos de serviço de callcenter. Reforçou que fica inviável uma remarcação por telefone, pois há a necessidade de ser visualizado o comprovante de agendamento e a conduta médica descrita quanto ao retorno. Explicamos também que os usuários de primeira vez, em caso de falta à consulta, devem reagendar a mesma pela regulação (SISREG). Ressaltamos ainda que nos casos de retorno e impossibilidade de comparecimento do usuário, o agendamento deve ser presencial, munido do comprovante de agendamento anterior e de documento de identificação. Usuário agradeceu nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Atualmente não há possibilidade de ser realizado remarcação de consulta por telefone, uma vez que para disponibilizar o serviço de call center é necessário um investimento muito grande que perpassa por uma equipe de operadores treinada; local apropriado com boa acústica e móveis ergonômicos; telefonia e software específico de alta qualidade para oferecer um bom serviço.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

SETEMBRO/2017

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

Data: 29/09/2017

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	4	3	37	107	122	273		273	229
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	2	1	19	93	154	269	4	273	247
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		2	20	107	139	268	5	273	246
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	20	19	57	91	81	268	5	273	172
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1	4	25	105	137	272	1	273	242
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?		4	22	104	138	268	5	273	242
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?		3	10	99	157	269	4	273	256
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	9	11	48	94	109	271	2	273	203
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	1	28	99	133	262	11	273	232
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1		14	99	150	264	9	273	249
	TOTAIS	38	48	280	998	1320	2684	46	2730	2318
		1,42%	1,79%	10,43%	37,18%	49,18%	100%	1,68%		86,36%

Total respondido	2684
Total de 7/8 e 9/10	2318
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	86,36%

Foram realizadas 273 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 28/set

ITEM			NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
			0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
			PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			1	12	29	53	95		95	82
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?				2	40	53	95		95	93
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)				2	36	55	93	2	95	91
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido										
	4.1	Pelos médicos			3	37	55	95		95	92
	4.2	Pelos enfermeiros			5	36	53	94	1	95	89
	4.3	Pelos Outros Profissionais			7	38	49	94	1	95	87
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Pelos médicos			5	32	58	95		95	90
	5.2	Pelos enfermeiros			9	33	53	95		95	86
	5.3	Pelos Outros Profissionais	1	2	7	34	50	94	1	95	84
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			1	2	32	50	85	10	95	82
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos			2	28	65	95		95	93
	7.2	Pelos enfermeiros			4	29	62	95		95	91
	7.3	Pelos Outros Profissionais	1		4	33	56	94	1	95	89
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				1	38	54	93	2	95	92
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			2	2	35	55	94	1	95	90
10	A limpeza das roupas de cama e banho?		1	1	10	35	47	94	1	95	82
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?				7	40	46	93	2	95	86
12	O silêncio no ambiente do hospital?			2	7	30	54	93	2	95	84
13	O horário em que são servidas as refeições?			1	7	36	50	94	1	95	86
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?			1	2	38	53	94	1	95	91
15	O horário das visitas?			2	2	42	47	93	2	95	89
16	Quanto aos medicamentos?										
	16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?		1	3	40	50	94	1	95	90
	16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?		1	1	41	52	95		95	93
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				1	38	48	87	8	95	86
18	Frequencia de visitas realizadas?										
	18.1	Pelos médicos	1		2	35	57	95		95	92
	18.2	Pelos enfermeiros			3	35	57	95		95	92
	18.3	Pelos Outros Profissionais	1	1	2	36	54	94	1	95	90
	18.4	Pelos S A U			4	35	55	94	1	95	90
		TOTAIS	**5**	**16**	**118**	**991**	**1491**	**2621**	**39**	**2660**	**2482**
			0,19%	**0,61%**	**4,50%**	**37,81%**	**56,89%**	**100%**	**1,47%**		**94,70%**

Total respondido	**2621**
Total de 7/8 e 9/10	**2482**
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	**94,70%**

Foram realizadas 95 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 29/set

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		1	56	67	132	256		256	199
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			1	62	193	256		256	255
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			5	85	165	255	1	256	250
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
	4.1 Pelos médicos			27	96	133	256		256	229
	4.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	4.3 Pelos funcionários da Administração		1	9	107	139	256		256	246
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos			1	60	195	256		256	255
	5.2 Para os enfermeiros						0		0	0
	5.3 Para os funcionários da Administração			1	62	193	256		256	255
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?				58	197	255	1	256	255
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos				59	197	256		256	256
	7.2 Pelos enfermeiros						0		0	0
	7.3 Pelos funcionários da Administração			1	61	194	256		256	255
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			1	59	196	256		256	255
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			1	60	194	255	1	256	254
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?			18	86	151	255	1	256	237
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			5	76	173	254	2	256	249
	TOTAIS	0	2	126	998	2452	3578	6	3584	3450
		0,00%	0,06%	3,52%	27,89%	68,53%	100%	0,17%		96,42%

Total respondido	3578
Total de 7/8 e 9/10	3450
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,42%

Foram realizadas 256 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 29/set

	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	21	45	51	118		118	96
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)			2	48	68	118		118	116
3	O silêncio no ambiente hospitalar		1		49	68	118		118	117
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		2	54	61	118		118	115
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1	1	17	39	60	118		118	99
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			2	47	69	118		118	116
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?				50	68	118		118	118
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?			1	49	67	117	1	118	116
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?	1			49	67	117	1	118	116
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				54	64	118		118	118
	TOTAIS	3	3	45	484	643	1178	2	1180	1127
		0,25%	0,25%	3,82%	41,09%	54,58%	100%	0,17%		95,67%

Total respondido	1178
Total de 7/8 e 9/10	1127
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	95,67%

Foram realizadas 118 entrevistas nesta data.

Andreza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

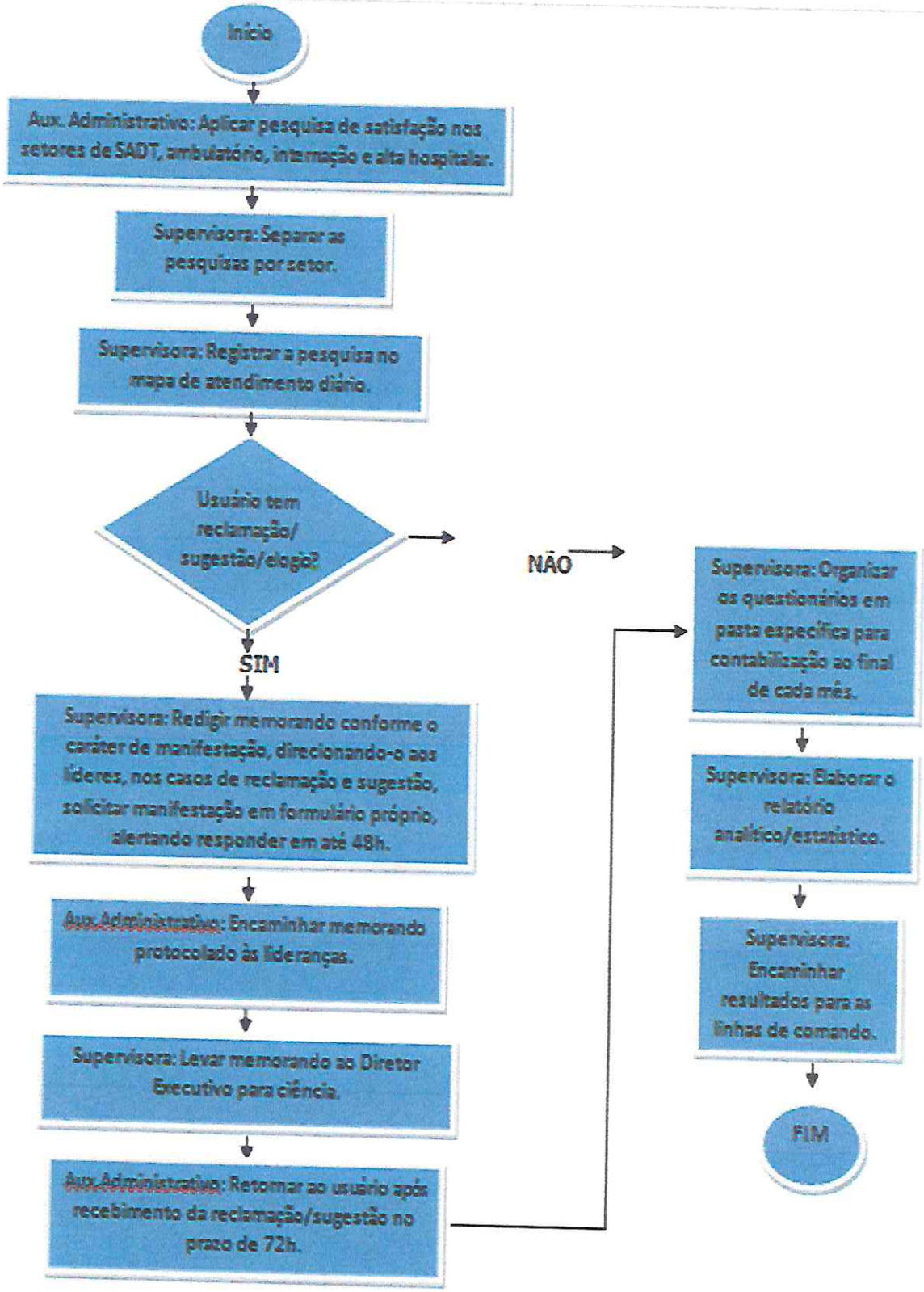
SETEMBRO/2017

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

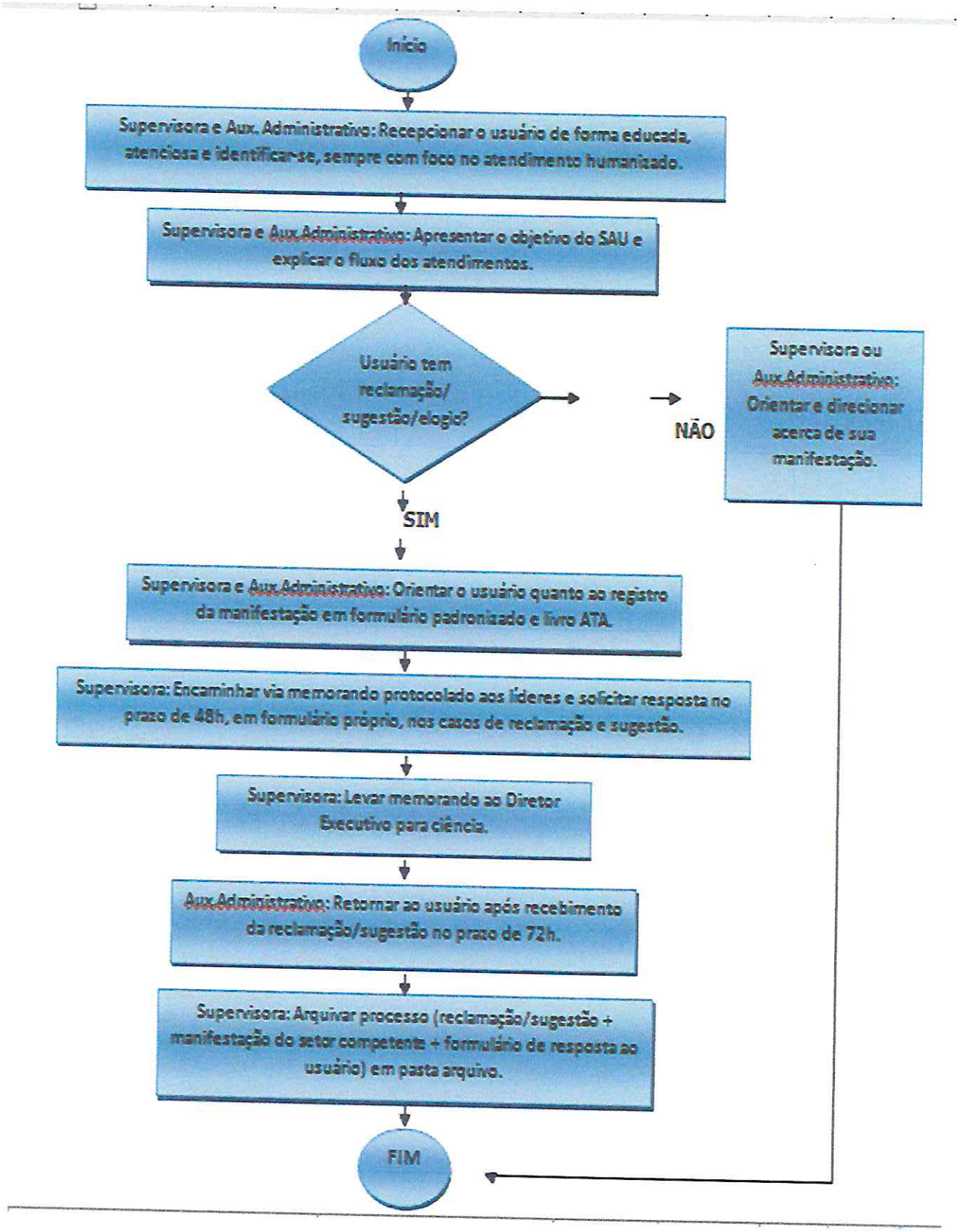
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO - S.A.U. - SETEMBRO/2017

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		TOTAL
	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	
Visitas aos Leitos Clínica Médica	34			29	4	4	4				34	4	35	5	23			25	29	25		30			26	12	10	25	2			360
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	16			11	11	3					12	16	13	13	11			10	13	10		14			14			12	13			192
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	3		5								6		5	3				4	1	3		1	2		2	1		4				40
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	1	1	6								2	3	8	1	2			4	3	5	1	3	1		6	1		7				55
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	5	5	1	3	3	5	8	1	1		3	10	2	6	3	8	1	3	7	2	6	4	6		1	11	5	3	5			118
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT				18	14	3					14	23	22	18	22			19	28	15		18			12	11	9	6	21			273
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	2			3	3	1	1	1	2	1	5	2	2	1	4		1	5	2	3		1	1			2	5	5	1			54
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO				18		4					35	9	12	11	23			24	16			19				16	33	20	16			256
Contato Telefônico	3			2		3					2		2	19							15	3							1			50
Antendimento em sala					1						1		1		2				1		1					1		1				9
Encaminhamentos Internos												1													2							3
Orientações e Informações	37			29	19	15					41	22	39	16	31			29	38	17	3	16			31	24	17	21				445
Participação em Treinamentos														1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1			12
TOTAL																																1867

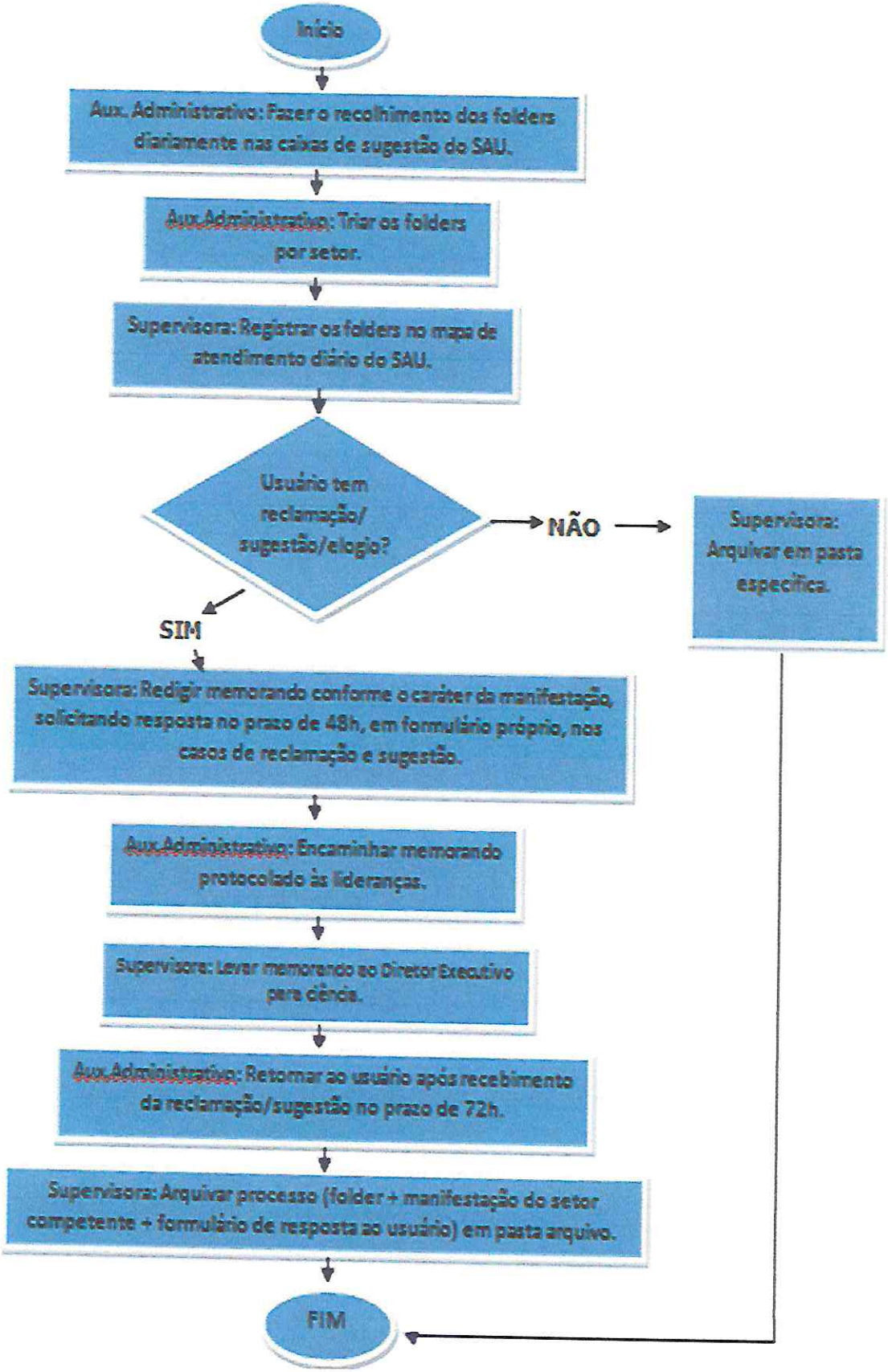
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA SETEMBRO / 2017

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –



Belém/PA

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

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM SETEMBRO / 2017

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

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

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

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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

AÇÕES DESENVOLVIDAS

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

O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

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

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

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

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

Durante o mês de Setembro, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 30/09/2017.

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

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

3.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Dos 45 registros de treinamentos, orientações e reuniões realizados no mês de Setembro, tivemos treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT 2017, os demais foram atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicadas no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em Setembro.

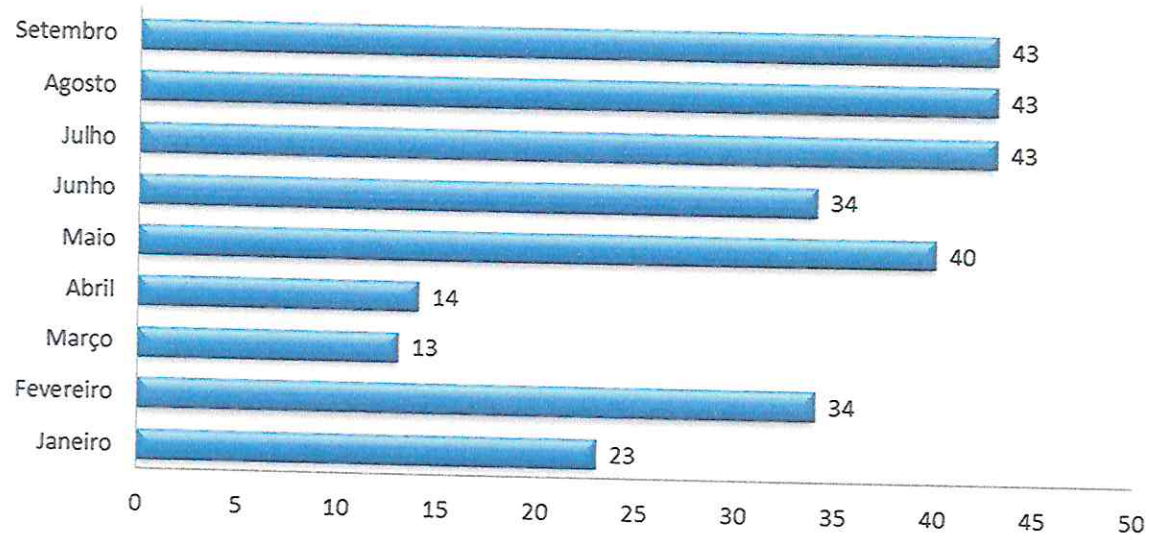
MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
JANEIRO	192:15:00	23	2	145	00:39:55
FEVEREIRO	1426:15:09	34	1	293	04:55:09
MARÇO	325:38:00	13	0	306	01:07:00
ABRIL	363:00:00	14	0	247	01:12:36
MAIO	706:05:30	40	4	465	02:20:17
JUNHO	1006:40:00	34	3	396	04:02:23
JULHO	822:00:00	43	1	324	03:14:00
AGOSTO	1072:35:00	43	5	398	03:33:06
SETEMBRO	1317:30:00	43	2	635	04:10:09

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.4. TREINAMENTOS INTERNOS

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

Gráfico 1: Total de Treinamentos Internos



Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

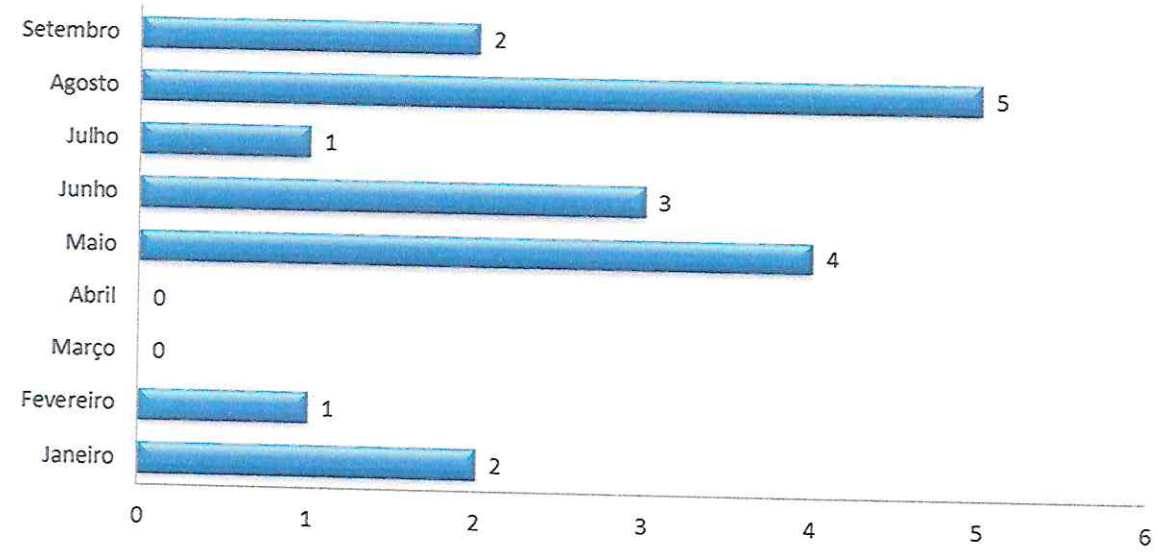
3.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Setembro tivemos 02 treinamentos externos, sendo eles:

- Especialização em Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente;
- Oficina de Aleitamento Materno/FSCMP.

Os treinamentos externos contaram com a participação de 3 colaboradores e os mesmos foram realizados em Belém.

Gráfico 02: Total de Treinamentos Externos

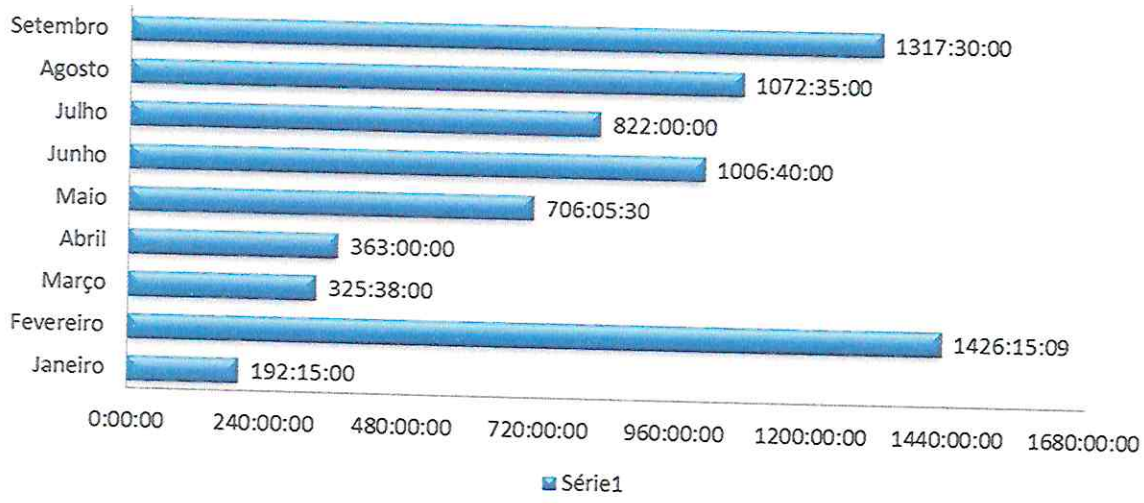


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Setembro alcançamos um quantitativo de 1317:30 de treinamentos realizados no HJB, um quantitativo superior ao mês de Agosto, como pode ser visualizado no gráfico abaixo.

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

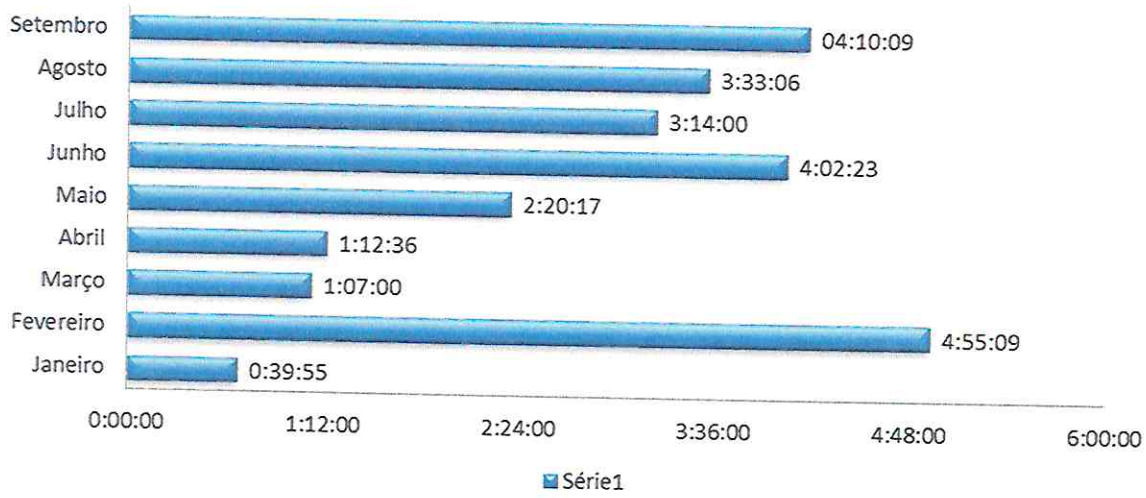
Apesar ter aumentado, em detrimento a Agosto, e ter alcançado a meta de horas estabelecida pelo INDSH que é de 4 horas/homens de treinamentos mês, houve muito treinamento não contemplado no LNT/2017.

Tivemos vários treinamentos que envolveram diversos setores do HJB, tendo boa quantidade de participações, pois foram realizados *in loco*, levando a uma maior adesão por parte dos colaboradores.

3.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Setembro alcançamos um total de 04h10min de treinamento por colaborador, fechamos o mês com um saldo de 10min09seg de horas/homens em treinamento, uma vez o indicador do NEP é de 4 h/h mês.

Gráfico 04: Total de Horas Homem por Colaborador



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

O mês de Setembro foi fechado com 316 colaboradores ativos.

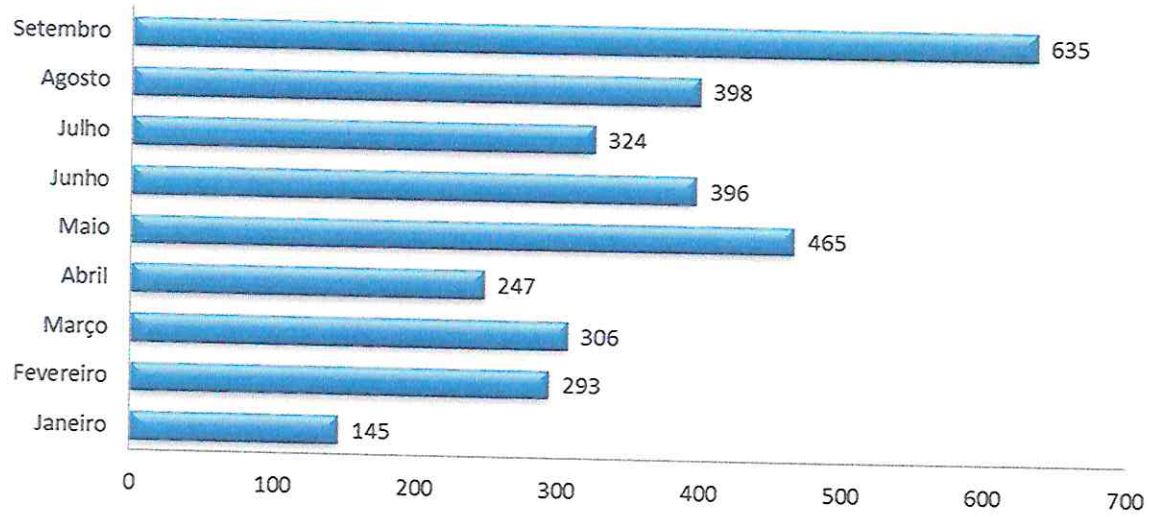
3.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Setembro tivemos um total de 635 participações, e apesar de ter superado o quantitativo de participações em relação a Agosto, manteve-se uma razoável média em relação às horas/treinamento *in loco*, em relação ao

quantitativo de treinamentos, mesmo com a tentativa de abranger todos os setores, sentiu-se dificuldade de comtemplar os colaborador do turno noturno.

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

Gráfico 05:Total de Participantes



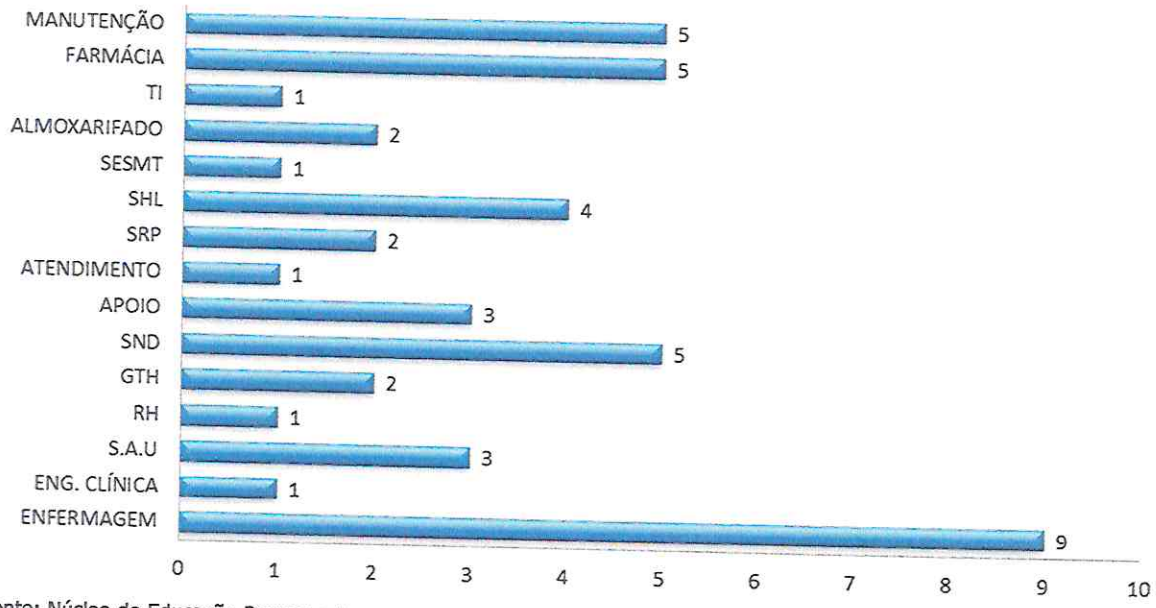
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

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

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

Gráfico 05: Representativo do quantitativo de Treinamentos por Setores



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Como anteriormente citado, apesar de termos conseguido alcançar a meta mínima estipulada pelo INDSH, que é de 4h/h, grande parte dos treinamentos não foram os contemplados no Planejamento Anual de Treinamentos/PAT-2017/LNT.

A tabela abaixo evidencia os setores que não cumpriram seus respectivos treinamentos, acordados no Planejamento Anual de Treinamentos/PAT/LNT 2017.

SETORES QUE NÃO REALIZARAM OS TREINAMENTOS – SETEMBRO – PAT 2017

SETOR	TREINAMENTO	COLAB. PREVISTOS	COLAB. PARTICIPARAM	JUSTIFICARAM JUNTO AO NEP/HJB
NEP	Zona de conforto e resiliência	100% colaboradores HJB	-	Em processo de reformulação de Equipe Multiprofissional de Alta Performance
	Atendimento de alta performance/qualidade			
ATENDIMENTO	Uso correto do formulário de controle (Porteiros)	100% equipe do Pessoal de Portaria	-	
SND	Controle de Qualidade	100% equipe do SND		
RH/DP	Alcoolismo/tabagismo/doenças sexualmente transmissíveis	100% colaboradores HJB	-	
	Saúde mental do colaborador: como lidar com o stress			
ALMOXARIFADO	Comportamental	100% colaboradores do Amoxarifado	-	
	Técnicas de inventário		-	
FARMÁCIA	Bloco comportamental	100% equipe Farmácia	-	
	Custos hospitalares			
	Trabalho em equipe			
	Fios cirúrgicos: abordagem técnica			
	Medicamentos termolábeis: cuidados no armazenamento			
ENFERMAGEM	Prevenção a quedas	100% equipe de Enfermagem	-	
SCIH	Isolamento e precauções	100% equipe de enfermagem	-	
PSICOSOCIAL	Treinamentos sobre atribuições e direcionamentos	-	-	

O intuito desta tabela é alertar, sensibilizar os responsáveis/setores que o não cumprimento de seus respectivos treinamentos (e/ou replanejamento dos mesmos) contemplados em LNT/PAT, junto ao NEP/HJB, os quais foram firmados/assinados no PAT, pode determinar o não alcance das metas propostas pelo Instituto, e ainda evidenciar que precisamos realizar em primeiro plano, os treinamentos propostos no PAT, para podermos validar e alcançar a qualidade nos serviços propostos.

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

3.10. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

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

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

As ações desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter estrutural e normativo:

- Recepção e direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais aos acadêmicos;
- Apoio às Comissões obrigatórias do HJB – Análise de Óbitos, Controle de Infecção Hospitalar, Revisão de Prontuários e Padronização de Materiais, Medicamentos, Dietas e OPMES e Comissão de Farmácia e Terapêutica - e agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do HJB;
- Monitoramento, ajustes e adequação das ATAS das Comissões;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;

- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Dermatologia, Neurologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica; Enfermagem nas Clínicas Integradas e Residentes de Enfermagem de Clínica Médica.
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos e de enfermagem, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL e FAMAZ sobre os acadêmicos que iniciaram seus estágios obrigatórios neste HJB;
- Organização e assessoria as sessões clínicas dos preceptores x acadêmicos.

4. GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

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

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

No mês de Setembro foram realizados os seguintes eventos:

Data	EVENTOS:	Participações
Setembro/2017 – I Semana de Humanização		-
Setembro/2017 – I Semana de Humanização Cine Pipoca -	Patch Adams - O amor é contagioso	-
Setembro/2017 – Correio Elegante – Troca de bilhetes de admiração profissional		-
Setembro/2017 – Musicalização – Violino em todos os setores do hospital para pacientes/usuários e colaboradores		
Elogiados SAU/mês	–	-
29/09/2017 –	Aniversariante do Mês	-

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

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

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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS

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





Treinamento: Implantação da Farmácia Clínica /HJB.

I SEMANA DE HUMANIZAÇÃO/HJB











I SEMANA DE HUMANIZAÇÃO HJB









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



I SEMANA DE HUMANIZAÇÃO HJB









Aniversariantes mês

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



Implantação do Comitê de Ética de Enfermagem



Treinamento: Tratamento de feridas

RELATÓRIO MENSAL CCIH

Setembro de 2017

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE
Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva
2. Letícia Figueiredo

MEMBROS CONSULTORES

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

ÍNDICE

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

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

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

ANEXOS
- Cópias das ATAS das reuniões ordinárias

I – INTRODUÇÃO

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

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 30 de setembro de 2017, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar. Este mês a enfermeira do serviço encontrava-se de férias e a médica infectologista implantou o controle de antimicrobianos de amplo espectro, através de senhas a ser expedida a partir da avaliação diária do paciente.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

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

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

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

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

Setores	Usuário-dia	Usuários acompanhados por busca ativa	% Usuários acompanhados por busca ativa
Clínica cirúrgica	344	254	73,83%
Clínica Médica	945	660	69,84%
UTI	269	191	71%
TOTAL	1558	1105	70,92%

Fonte: SCIH/Estatística

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de setembro foram realizadas 144 cirurgias no total, com 26 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico. Como pode ser observado na tabela 2.

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

Tipos de Cirurgia	Nº de cirurgias	Porcentagem de cirurgias limpas	Taxa de Infecção	Total de Cirurgias
Limpa	26	46,61%	0	144

Fonte: SCIH/Serviço de Cirurgia

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de setembro ocorreu um acidente de trabalho com material biológico com uma colaboradora do setor de endoscopia, a mesma foi encaminhada para orientação e exames, conforme fluxo de acidentes, pelo SESMT. Setor no qual estão os registro do acompanhamento.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

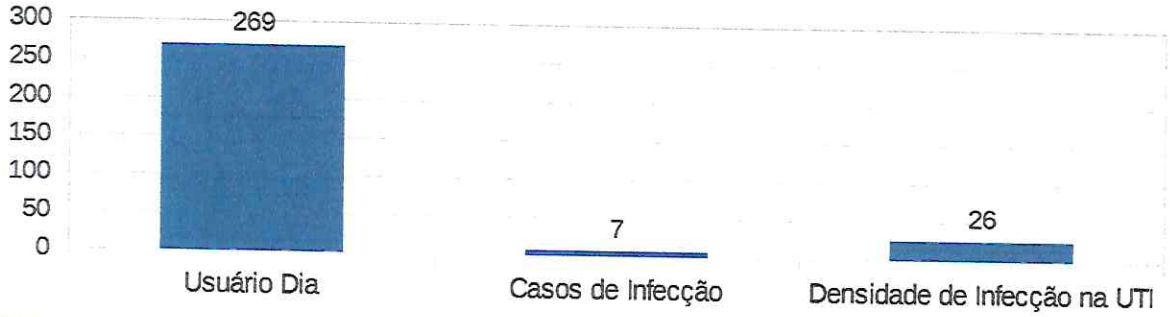
No mês de setembro os treinamentos ficaram por conta das coordenadoras dos setores, haja vista que a enfermeira do serviço de controle de infecção hospitalar estava de férias. Uma equipe de enfermeiros (comissão de feridas e curativos) teve treinamento sobre os tipos de cobertura a serem utilizadas nas diversas feridas e teve-se treinamento também sobre manipulação adequada de respiradores.

A. 6 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de setembro de 2017 ocorreu somente uma reunião ordinária no dia 19/09/2017. Os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 26. Pode-se observar que o número de infecções no hospital é superior ao número de casos de infecção na unidade, este valor é inferior, pois os outros casos de infecção foi de paciente internado na clínica médica e clínica cirurgica.

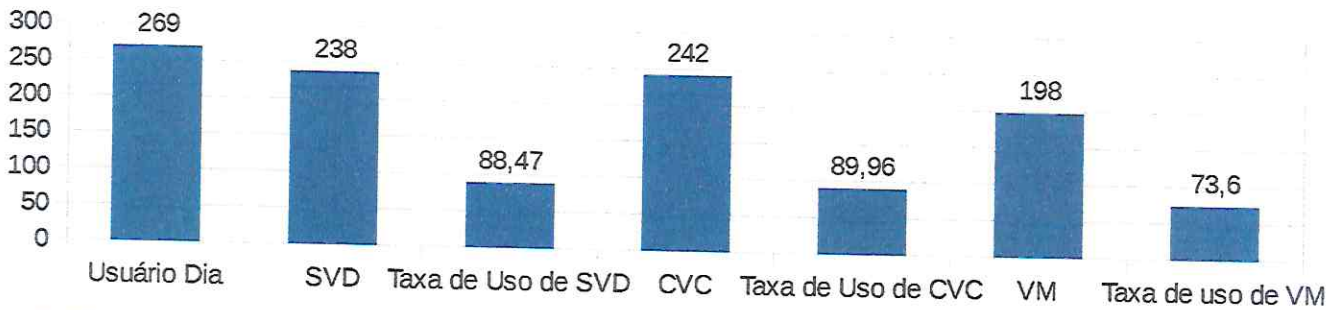
Gráfico 02: Densidade de infecção hospitalar na UTI no mês de setembro 2017



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

No mês de setembro houve 16 casos notificados de infecção hospitalar (gráfico 1), na UTI foram 07 casos (gráfico 2) classificados como infecção da corrente sanguínea, infecção do trato urinário e pneumonia associada a ventilação mecânica. Já intensificamos as orientações com relação as técnicas de precaução padrão e isolamento. Salientamos que o quadro clínico do paciente associado ao alto índice de uso de dispositivos invasivos, contribuem para o aparecimento de infecção. Além do aumento do número de dias de internação.

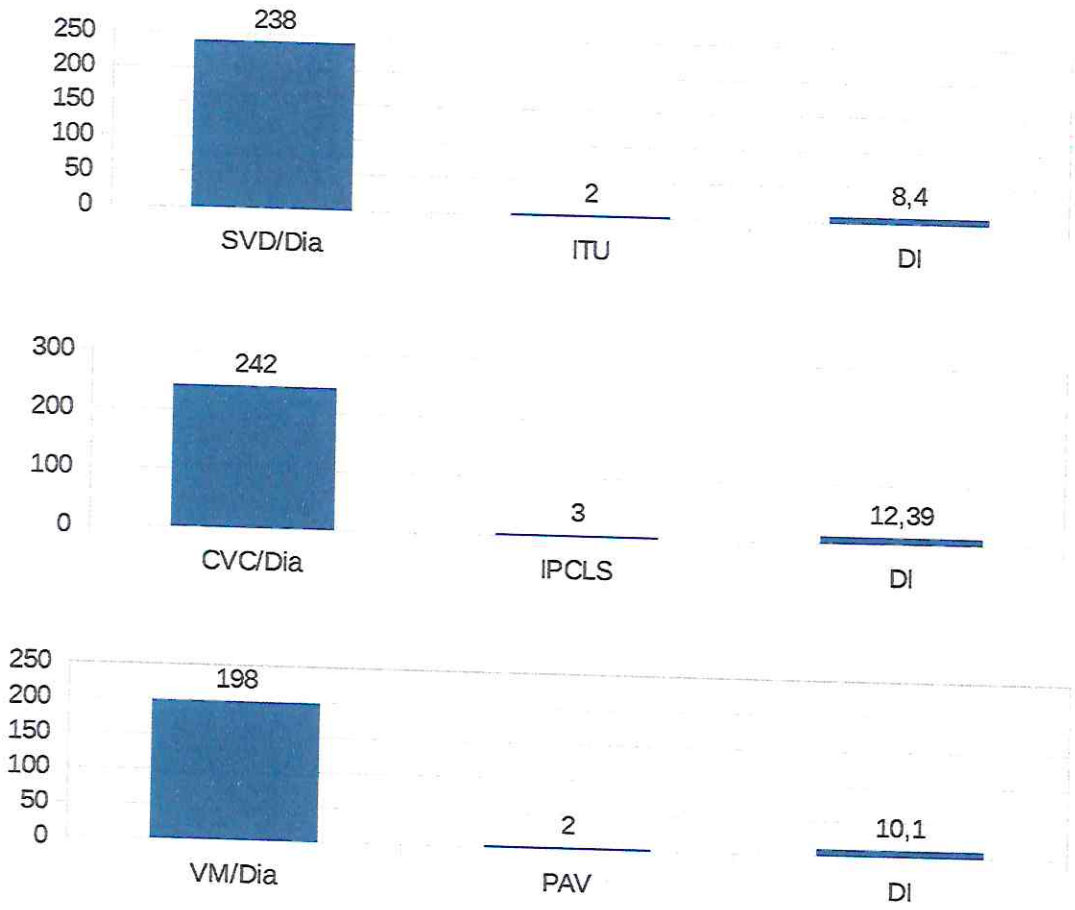
Gráfico 03: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



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

No mês de setembro foram identificados três casos de infecção primária da corrente sanguínea, dois casos de infecção do trato urinário e dois casos de pneumonia associado a ventilação mecânica. Conforme mostra os gráficos abaixo:

Gráficos 04, 05 e 06: Densidade de incidência de IH por procedimentos – ITU



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

MICROBIOLOGIA E PERFIL DE RESISTÊNCIA AOS ANTIMICROBIANOS

No mês de setembro foram solicitados uma média de 150 culturas, envolvendo culturas de vigilância e de diagnóstico suspeito de infecção sendo isolado dezesseis microrganismos infectantes, classificados de acordo com a tabela 04. A melhora no perfil de resistência dos microrganismos que infectam e colonizam os nossos pacientes de longa permanência já é considerável, porém estamos tendo uma mudança dos tipos de microrganismos. Estudos já estão sendo realizados para verificar tal fenômeno.

Tabela 04: Perfil microbiológico de acordo com o tipo de sítio de cultura no mês de setembro.

Sítio de cultura	Microrganismo	Quantidade
Hemocultura	*Kleibsiella pneumoniae (ESBL+)*	03
	E.coli (ESBL+)	01
	Pseudomonas aeruginosa (ESBL+)	02
	Staphylococcus aureus	01
	Staphylococcus coagulase negativo	01
	Candida albicans	02
Urocultura	*Candida albicans*	02
	Kleibsiella pneumoniae	02
Secreção Traqueal	*Pseudomonas aeruginosa*	02
Total		16

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

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

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

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

1. Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
2. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
3. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;

4. Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
5. Implantar bundle de infecção da corrente sanguínea.
6. Realizar Visitas técnicas e gerar relatório ao gestor.
7. Implantar protocolo de higienização das mãos.

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.
- Campanha de Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH.
- **Implantou no mês de setembro as senhas para libereação do antimicrobianos, para controlar e racionalizar o uso de medicação de amplo expectro. O que facilitou a visualização das culturas, haja vista que sem o controle adequado poderia haver um falso negativo nos resultados da cultura.**
- **Automatização das hemoculturas com laboratório próprio, anterior a setembro o serviço era terceirizado o que dificultava o acompnhamento e resultado das culturas.**
- 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.

Observação: Acreditamos que com a implatação de dois serviços importantes no mês de setembro, tivemos um "aumento" significativo no número de casos positivos de

infecção, o qual não pode nos assustar, haja vista que poderíamos já ter um número grande e não conseguir quantificá-lo, porém já agendamos treinamentos com o intuito de diminuir os casos e implantar medidas para a redução de novos casos.

Belém – PA, 09 de outubro de 2017.

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

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

ANEXO

Ata do Mês de setembro 2017

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: SCIH** **Tema: Reunião ordinária da CCIH -**
Local: Sala de reunião 8º andar	
Data – Horário: **21/09/2017 – 10hrs**	

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

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

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

Relato da Reunião	**Pauta: Controle de antimicrobiano** **– Discussão:** Implantação do controle de antimicrobiano com ação direta da infectologista interagindo com os médicos da Uti e também da clínica médica;
	Pauta: Automatização da leitura de hemoculturas **– Discussão:** Automatização da leitura de hemoculturas pelo laboratório. Sendo que o método automatizado será realizado apenas para hemocultura e culturas de vigilância, sendo as demais em casos específicos quando solicitados.
	Pauta: Mudança do Perfil Epidemiológico **– Discussão:** Observou-se que a mudança se manteve, alto número de pacientes idosos com internações de longa permanência, com casos de escaras.
	Pauta: Aumento da I.H **– Discussão:** Houve um aumento da I.H. na realidade em decorrência do método de análise laboratorial mais eficiente, gerando, agora uma leitura mais clara da taxa de infecção. E ainda por terem um controle efetivo do uso de antibióticos, através do uso de senhas para sua liberação; e anteriormente observava-se o uso indiscriminado de antibióticos, o que mascarava os resultados das hemoculturas, gerando muitas vezes falsos negativos.
	Pauta: Maior vigilância nos pacientes com CVC **– Discussão:** Repasse para as equipes da assistência a necessidade de maior vigilância nos pacientes com CVC; longa permanência; e internações de origem de outros hospitais que podem trazer a infecção instalada;
	Pauta: Pacotes de Medidas Contra a Infecção – "Bundles" **– Discussão:** Criação e instalação de pacotes de medidas contra infecção de corrente sanguínea – "Bundles". Por sugestão da Dra. Denise, usaremos a tradução do termo Bundles, pois dessa forma será de mais fácil entendimento geral, assegurando uma comunicação mais segura e clara. Sendo que a Dra. Letícia iniciará a elaboração da padronização das etapas, sugerindo que seu início seja na UTI, e um dos protocolos deverá ser a troca de cateteres assim que o paciente internar.
	Pauta: Memorando para as clínicas sobre padronização do uso dos "Swabs" **– Discussão:** A Dra. Denise encaminhará um memorando às clínicas informando deste novo método, em que a liberação do Manual da SCIH corporativo INDSH onde os swabs poderão ser solicitados pelo profissional Enfermeiro cumprindo o protocolo de admissão para pacientes com estória de internação vindo de outro hospital. A cultura de swab de verá ser em 01 nasal e 02 retal, sendo este último 01 específico para cultura de agentes resistentes a vancomicina.
	Pauta: Treinamento de higienização das mãos **– Discussão:** Deverá ser refeito o treinamento de higienização das mãos, dessa vez com a implantação do protocolo de higienização das mãos corporativo INDSH. Aguardando apenas o retorno de férias da colaboradora Renata, responsável pelo SCIH, para dar início aos treinamentos.

	Pauta: Problemas com suportes e refis de ácool gel **– Discussão:** A Sra. Edilze entrará em contato com a supervisora do SHL, para verificar a manutenção dos suportes de ácool gel, pois os refis não são adequados para os suportes.
	Pauta: Novo levantamento suportes de ácool gel e sabonete líquidos **– Discussão:** A Sra. Edilze dará início a um novo levantamento quanto à necessidade de instalação, adequação e troca dos suportes de ácool gel, sabonetes e papel toalha de todos os setores do hospital.
	Pauta: Criar incentivos aos colaboradores **– Discussão:** A Dra. Denise e a Sra. Edilze sugeriram incentivar os colaboradores, quando alcançados bons resultados, através de lanches, café da manhã, e/ou até mesmo prêmios; e ainda que o SAU sempre repasse ao conhecimento dos setores os elogios que receberam. Pois observa-se que alguns colaboradores trabalham de forma robotizada e muitos em funções que são desgastantes, por lidarem com perdas e casos complexos.
	Pauta: Protocolos Clínicos **– Discussão:** A Dra. Denise informou que os protocolos clínicos já estão elaborados, faltando apenas instituir.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

1. Edilze Pereira da Silva
2. Orlando Paixão Cunha
3. Patrícia Figueiredo Gomes
4. Patrícia Almeida F.
5. Roberta Oliveira
6.
7.
8.
9.
10.

SUS

INDSH

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos **Tema:** Reunião Mensal
Local: Auditório 8º/HJB	
Data – Horário:	28/09/2017 - 15h00min as 17h00

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Análise de 18 prontuários referente aos meses de setembro através de aplicação de *check list* objetivando totalizar as análises pendentes de óbitos	Leila Rezegue Rosângela Leão Anny Kelly Gonçalves Laiane Dias Marta Pamplona	28/09/2017	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pautas: Análise de 18 prontuários através de aplicação de *check list*.

Os membros da Comissão de Análise de Óbitos: Leila Rezegue, Rosângela Leão, Marta Pamplona, Anne Kelly Alves Gonçalves e Laiane Dias, reuniram-se para analisar e discutir os 18 prontuários de óbitos ocorridos de setembro de 2017 que foram considerados pendentes para a totalização das análises.

Os 18 óbitos considerados não evitáveis foram consequências de causas diversas tais como: insuficiência respiratória aguda, choque séptico, pneumonia, Acidente Vacular Cerebral, cirrose hepática, insuficiência renal aguda, sepse, doença pulmonar obstrutiva crônica/DPOC, choque hipovolêmico, hemorragia digestiva, septicemia, choque circulatório, IAM, hipertensão arterial sistêmica, arritmia cardíaca, doença neoplásica de vias biliares, etc.

Não houve nenhum óbito considerado evitável. A comissão espera não haver nenhum GAP de Prontuário para análise. Para tanto solicitaremos O DEP comunica que esta Comissão realizou o duplo check de nomes dos prontuários de óbitos até maio passado.

Consideramos ter havido melhora considerável nas informações contidas em prontuários.

Os 18 prontuários analisados (na íntegra) foram:

	SIGLAS DOS NOMES	NÚMERO INTERNAÇÃO	DATA INTERNAÇÃO	DATA DE ÓBITO	SITUAÇÃO DO ÓBITO
1.	A.S.S.	1-1240/2017	29/08/2017	01/09/2017	NÃO EVITÁVEL
2.	M.M.A.	1-1288/2017	11/09/2017	12/09/2017	NÃO EVITÁVEL
3.	P.P.M.P.	1-1258/2017	01/09/2017	01/09/2017	NÃO EVITÁVEL
4.	A.G.S.	1-1289/2017	11/09/2017	16/09/2017	NÃO EVITÁVEL
5.	A.M.G.S.	1-1287/2017	10/09/2017	11/09/2017	NÃO EVITÁVEL
6.	D.F.B.O.	1-1161/2017	12/08/2017	10/09/2017	NÃO EVITÁVEL
7.	R.N.S.V.	1-1238/2017	28/08/2017	18/09/2017	NÃO EVITÁVEL
8.	L.F.M.	1-920/2017	27/02/2017	11/09/2017	NÃO EVITÁVEL
9.	E.S.R.M.	1-1275/2017	08/09/2017	19/09/2017	NÃO EVITÁVEL
10.	T.M.C.S.	1-1072/2017	28/07/2017	15/09/2017	NÃO EVITÁVEL
11.	L.C.M.	1-1223/2017	26/08/2017	16/09/2017	NÃO EVITÁVEL
12.	M.P.S.	1-1226/2017	27/08/2017	09/09/2017	NÃO EVITÁVEL
13.	J.V.F.O.	1-9001/2017	27/08/2017	14/09/2017	NÃO EVITÁVEL
14.	A.H.M.	1-9075/2017	31/08/2017	18/09/2017	NÃO EVITÁVEL
15.	L.F.P.S.	1-9172/2017	08/09/2017	18/09/2017	NÃO EVITÁVEL
16.	M.F.L.	1-6929/2017	20/03/2017	12/08/2017	NÃO EVITÁVEL
17.	J.M.R.	1-1241/2017	29/08/2017	31/08/2017	NÃO EVITÁVEL
18.	V.M.	1-1144/2017	09/08/2017	28/08/2017	NÃO EVITÁVEL

Definições:

Foi incluída a coluna intitulada DATA DE ÓBITO, com o intuito de facilitar a leitura e ordenamento das ações.

Não houve nenhum óbito separado para análise detalhada.

- Solicitação ao responsável pelo faturamento dos prontuários faltantes do mês de setembro /2017 incluindo qualquer tipo de pendencia a partir de janeiro 2017 para 23/10/2017.

- Proposta de modificação do check list aos moldes modelo ANS na próxima reunião no dia 23/10/2017.

HOSPITAL JEAN BITAR

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

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

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

1. Leila Rezegue CRM: 3248
2. Dra. Assangela Leão MEDICA - UTI CRM 4765
3. ASSISTENTE SOCIAL
4. CRP 10/04
5. Laiane M. Dias Geriatra CRM-PA 8291 RQE: 3461
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INDSH

HOSPITAL JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	
Local: 8° andar/HJB	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Data: 25/09/2017	
Horário: 15h42as 17h19	
Entrada	( ) Indicador ( ) Planejamento ( ) Melhoria ( ) Outro:
Pendências Anteriores – ( ) Primeira Reunião ( ) Não houve pendências da reunião anterior	

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência
Reunião sobre os prontuários	Solange Antonelli Rodolfo Gomes Santiago Mara Ercília Maia Giovani Merenda	25/09/2017	Finalizado	DEP/HJB

Relato da Reunião

Pauta: Análise dos *Check list* de Preenchimento de 20 Prontuários.

- Discussão:

Os membros: Solange Antonelli, Mara Ercília Maia, Rodolfo Gomes Santiago e Giovani Merenda, reuniram-se para analisar as conformidades e não conformidades dos preenchimentos dos 20 prontuários, analisados estes mês.

Foram registrados e contemplados no *check list* com os itens de avaliação obrigatórios, referentes aos serviços de Clínica Médica e Cirurgia Geral do HJB.

A enf. Mara Ercília e Rodolfo Santiago avaliaram que a equipe de enfermagem e técnicos de enfermagem, precisam atentar, na hora de carimbar e assinar os prontuários. Foi observado também que aumentou a reincidência dos Residentes Médicos que não estão atentando para estas não conformidades, e nem tem a preocupação de corrigir tais problemas. Mesmo com todos os direcionamentos acerca da necessidade de carimbar e assinar corretamente, eles não realizam. Os Residentes mais resistentes são do serviço de Clínica Médica.

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

- Definições:

Alertamos, entretanto, que com esta regressão em especial do último mês, precisaremos reavaliar de que forma poderemos ser mais incisivos no tocante preenchimento correto deste documento tão importante para o processo, tanto de Faturamento quanto para o respaldo jurídico do Hospital e pacientes/usuários.

Os indicadores continuam apontando que as não conformidades precisam melhorar passar de REGULAR/BOM para ÓTIMO, porém sabemos que será uma mudança paulatina, futuras ações deverão ser tomadas e efetivadas.

Fica acertado para a próxima reunião, a redefinição dos membros desta Comissão, o qual necessita da presença e participação efetiva total da equipe médica, como preconiza o Regimento Interno da mesma.

Ata de Reuniões

GOVERNO DO PARÁ

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

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

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

Enfa Mara Maia
Coordenação SADT
Hospital Jean Bitar/INDSH

Rodolfo Santiago
Faturamento
C. H. JEAN BITAR

Giovana Miranda
Diretor Executivo
INDSH / CRA-609
Centro Hospitalar Jean Bitar

1. _____ 8. _____
2. _____ 9. _____
3. _____ 10. _____
4. _____ 11. _____
5. _____ 12. _____
6. _____ 13. _____
7. _____ 14. _____

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor: Comissão de Materiais Médicos e Hospitalares** **Tema: Reunião Mensal**
Local:	**Sala da Diretoria Administrativo Financeira**
Data – Horário:	**27/09/2017** **11:00 h**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência

Relato da Reunião	**Pauta: Padronização de Cânula de Traqueostomia Nº 8** **– Discussão: foi colocado a necessidade, devido sermos referência em atendimento de paciente obeso, e ter tido a necessidade do atendimento ,tendo feito compra emergencial. Assim sendo definimos que deverá ser** em pouca quantidade, acreditamos que 3 a 5 unidaddes no estoque.
Relato da Reunião	**Pauta: padronização de material para banho no Leito.** **– Discussão:** Foi apresentado uma luva descartável da marca Luva- Express, para redução do consumo de algodão, porém alguns pontos negativos foram observados: a mesma não tem registro da anvisa; e seriam utilizadas quantas em cada banho? Ficamos então de entrar em contato com a sede de Paragominas que já faz uso e obtermos informações tecnicas, inclusive se não hove aumento na taxa de infecção. Pauta: Padronização de Curativos. _ Discussão: foi apresentada uma lista com 8 produtos selecionados pela comissão de curativos , onde contempla a prevenção e tratamento das Lesões em seus diversos estágios. foi sugerido pela Dra Denise , que haja participação na reunião da comissão de curativos um profissional médico da área cirúrgica e tb uma nutricionista para uma discussão mais ampla par elaboração de um protocolo com a colaboração destes profissionais. Pauta: Revisão da lista de padronização de medicamentos. _ Discussão: Esclarecido pela Coordenadora Rosinete esta necessidade, porém Dra Denise está no aguardo dos protocolos das especialidades médicas, com isso ficará mais completa a revisão com participação de todos. Sem mais demos por encerrada esta reunião com a participação dos componentes: Denise Bitar, Rosinete Pinheiro e Ineluce Ribeiro. Renata encontra_se de férias.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP – Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

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

O Quê	Quem	Quando
Padronização de materiais de curativo	Ineluce Ribeiro/ Coordenação de Enfermagem	Dez/ 2017
Reavaliação da padronização de medicamentos	Rosinete Pinheiro/Denise Bitar	Dez/ 2017
Materiais de alto custo, curva Z	Rosinete Pinheiro	Dez/ 2017
Padronização de material de banho no leito.	Ineluce/ Rosinete	nov/2017

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

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

SUS

INOSH