CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

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/2016

BELÉM/PA, 10 de outubro de 2016.

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

SUS

SESPA

INDSH
Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Missão, Visão e Valores.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....001
2. PRODUÇÃO CONSOLIDADA.....002
3. MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO.....004
4. PLANO ESTATÍSTICO.....012
5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....065
6. RELATÓRIO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....154
7. COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....168
8. ATAS.....176

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 Centro Hospitalar 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** de 2016.

Belém, 10 de setembro de 2016.

Giovani Merenda
Diretor Executivo
CHJB/INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

JEAN BITAR

GOVERNO DO PARÁ

Produção Consolidada de setembro de 2016

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	TOTAL DE SAÍDAS		ÓBITOS	PACIENTES/DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	REALIZADO	CONTRATADO			
CLÍNICA MÉDICA	53	-	4	854	40
CLÍNICA CIRÚRGICA	105	-	-	400	20
CTI	-	-	8	247	10
TOTAL	158	394	12	1.501	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	170				

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA	PARTOS
	142	7	149	0,99	-

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ATENDIMENTOS	MENSAL				
ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ASSISTÊNCIA SOCIAL	57		57		57
ANESTESIOLOGIA	85		85		85
CIRURGIA BARIÁTRICA	97		97		97
CARDIOLOGIA	87		87		87
CIRURGIA GERAL	277		277		277
CLÍNICA MÉDICA	188		188		188
COLOPROCTOLOGIA	115		115		115
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	41		41		41
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	89		89		89
CIRURGIA DE OBESIDADE	22		22		22
CIRURGIA PLÁSTICA	45		45		45
DERMATOLOGIA	65		65		65
ENDOSCOPIA	242		242		242
GASTROENTEROLOGIA	4		4		4
GERIATRIA	73		73		73
NUTRIÇÃO	57		57		57
PNEUMOLOGIA	69		69		69
PSICOLOGIA	57		57		57
ENDOCRINOLOGIA	249		249		249
REUMATOLOGIA	127		127		127
SUB TOTAIS	2.046	-	2.046	-	2.046
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS	2.046				
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + ABSENTEÍSMO	2.046				

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA

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

SADT

EXAMES	NÚMERO DE EXAMES				
	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANÁLISES CLÍNICAS	8.309	6.274	14.583		14.583
ELETROCARDIOGRAMA	99	68	167		167
ECOCARDIOGRAMA	35	34	69		69
ENDOSCOPIA	25	292	317		317
RAIOS-X	483	70	553		553
TOMOGRAFIA	46	117	163		163
ULTRASSONOGRAFIA	9	-	9		9
TOTAL	9.006	6.855	15.861	-	15.861
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	15.861				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO	15.861				

Belém, 10 de outubro de 2016.

Giovani Morondo
Direção Executivo

Alexandre Mezei
Direção Financeiro-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE PRODUÇÃO ANÁLITICO

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITOS DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA MÉDICA	51	53	0	4	854	40	1200	57	71,17%	14,98
CIRÚRGICA	98	105	0	0	400	20	600	105	66,67%	3,81
CTI	5	0	0	8	247	10	300	8	82,33%	30,88
TOTAL-1	**154**	**158**	**0**	**12**	**1501**	**70**	**2100**	**170**	**71,48%**	**8,83**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	7	142	0,99

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

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

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	67	0	0	67
ANESTESIOLOGIA	85	0	0	85
CIRURGIA BARIÁTRICA	97	0	0	97
CARDIOLOGIA	87	0	0	87
CIRURGIA GERAL	277	0	0	277
CLÍNICA MÉDICA	188	0	0	188
COLOPROCTOLOGIA	115	0	0	115
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	41	0	0	41
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	89	0	0	89
CIRURGIA DE OBESIDADE	22	0	0	22
CIRURGIA PLÁSTICA	45	0	0	45
DERMATOLOGIA	65	0	0	65
ENDOSCOPIA	242	0	0	242
GASTROENTEROLOGIA	4	0	0	4
GERIATRIA	73	0	0	73
NUTRIÇÃO	57	0	0	57
PNEUMOLOGIA	69	0	0	69
PSICOLOGIA	57	0	0	57
ENDOCRINOLOGIA	249	0	0	249
REUMATOLOGIA	127	0	0	127
TOTAL	**2046**	**0**	**0**	**2046**

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	5.274
ELETROCARDIOGRAMA	68
ECOCARDIOGRAMA	34
ENDOSCOPIA	292
RAIOS-X	70
TOMOGRAFIA	117
ULTRASSONOGRAFIA	0
TOTAL	**6.855**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	142
URGENCIA	7
TOTAL	149

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	23
MEDIA	80
PEQUENA	46
TOTAL	149

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICIPIO	TOTAL
ABAETETUBA	3
ACARA	1
ALCOBACA - BA	1
ALMEIRIM	1
ANANINDEUA	3
BACABAL - MA	1
BARCARENA	1
BELEM	48
BELTERRA	2
BENEVIDES	1
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BRAGANÇA	2
BREVES	2
CAMETA	3
CAPANEMA	1
CAPITAO POÇO	1
CASTANHAL	3
CONCORDIA	1
CURUÇA	3
FORTALEZA - CE	2
GRAJAU - MA	1
IGARAPE - AÇU	1
IGARAPE - MIRI	1
ITAGUATINS - TO	1
LUIS CORREIA - PI	1
MARAPANIM	3
MARITUBA	3
MELGAÇO	1
MIMOSO DO SUL - ES	2
MOJU	2
MUANA	2
OBIDOS	2
OEIRAS DO PARA	1
OUREM	6
PARAGOMINAS	2
PARAUAPEBAS	3
PINHEIRO - MA	1
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	1
SANTA ISABEL DO PARA	2
SANTA LUZIA DO PARA	1
SAO DOMINGOS DO CAPIM	1
SÃO FRANCISCO DO PARA	1
SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
SÃO LUIS - MA	1
SAO PAULO - SP	3
SOURE	1
VIGIA	1
VISEU	1
XINGUARA	1
OUTROS	19
TOTAL	149

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	9
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	10
CIRURGIA GERAL	51
CIRURGIA DO CÓLON	8
CIRURGIA DE HÉRNIA	37
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	21
CIRURGIA VASCULAR	4
ENDOSCOPIA	4
PLÁSTICA REPARADORA	3
OSTOMIA	2
TOTAL	149

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	33
ACARÁ	5
ALENQUER	1
ALMEIRIM	1
ALTAMIRA	5
ANANINDEUA	212
AUGUSTO CORREA	4
BAGRE	3
BAIÃO	6
BARCARENA	21
BELEM	1221
BENEVIDES	23
BOM JESUS DO TOCANTINS	6
BONITO	3
BRAGANÇA	7
BREU BRANCO	1
BREVES	6
BUJARU	2
CACHOEIRA DO ARARI	2
CACHOEIRA DO PIRIÁ	5
CAMETÁ	3
CAPANEMA	8
CAPITAO POÇO	10
CASTANHAL	38
CHAVES	1
COLARES	4
CONCÓRDIA DO PARA	9
CURIONÓPOLIS	3
CURRALINHO	3
CURUÇA	8
DOM ELISEU	4
ELDORADO DOS CARAJÁS	1
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
FORTALEZA	1
GARRAFÃO DO NORTE	4
IGARAPÉ-AÇU	9
IGARAPE-MIRI	15
IMPERATRIZ	3
INHANGAPI	2
IPIXUNA DO PARÁ	1
IRITUIA	8

ITUPIRANGA	4
JACUNDÁ	5
MACAPÁ	2
MÃE DO RIO	9
MARABÁ	6
MARACANÃ	3
MARAPANIM	4
MARITUBA	27
MEDICILÂNDIA	1
MELGAÇO	5
MOCAJUBA	2
MOJU	6
MORADA NOVA	1
MUANÁ	4
NOVA ESPERANÇA DO PIRIÁ	1
NOVA TIMBOTEUA	6
NOVO PROGRESSO	1
OEIRAS DO PARÁ	2
OURÉM	1
PACAJÁ	1
PARAGOMINAS	15
PARAUAPEBAS	11
PEIXE-BOI	9
PONTA DE PEDRAS	2
PORTEL	6
PRAINHA	6
PRIMAVERA	2
QUATIPURU	5
RONDON DO PARÁ	2
SALINÓPOLIS	3
SALVATERRA	2
SANTA BARBARA DO PARA	36
SANTA CRUZ DO ARARI	3
SANTA INÊS	1
SANTA ISABEL DO PARÁ	11
SANTA LUZIA DO PARÁ	1
SANTA MARIA DO PARÁ	12
SANTARÉM	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	7
SAO CAETANO DE ODIVELAS	5
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
SAO DOMINGOS DO CAPIM	3
SAO FELIX DO XINGU	7
SAO FRANCISCO DO PARÁ	20

SAO JOÃO DE PIRABAS	6
SAO MIGUEL DO GUAMÁ	19
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	3
SAPUCAIA	2
SOURE	11
TAILÂNDIA	3
TOMÉ-AÇU	7
TUCUMÃ	1
TUCURUÍ	3
ULIANÓPOLIS	5
VIGIA	9
VISEU	5
XINGUARA	1
OUTROS	6
TOTAL	**2046**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	TOTAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	57
ANESTESIOLOGIA	85
CIRURGIA BARIÁTRICA	97
CARDIOLOGIA	87
CIRURGIA GERAL	277
CLÍNICA MÉDICA	188
COLOPROCTOLOGIA	115
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	41
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	89
CIRURGIA DE OBESIDADE	22
CIRURGIA PLÁSTICA	45
DERMATOLOGIA	65
ENDOSCOPIA	242
GASTROENTEROLOGIA	4
GERIATRIA	73
NUTRIÇÃO	57
PNEUMOLOGIA	69
PSICOLOGIA	57
ENDOCRINOLOGIA	249
REUMATOLOGIA	127
TOTAL	**2046**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
Abaetetuba	3
Ananindeua	16
Barcarena	2
Belém	101
Benevides	3
Bom Jesus do Tocantins	1
Bragança	1
Capanema	4
Cametá	1
Concórdia	2
Mãe do Rio	1
Marituba	4
Melgaço	1
Moju	1
Parauapebas	1
Paragominas	1
Ponta de Pedras	1
Santa Isabel do Pará	1
São Domingos do Araguaia	1
São Félix do Xingu	1
São Francisco do Pará	1
São Miguel do Guamá	1
Soure	2
Ulianópolis	1
Vigia	1
Outros	1
TOTAL	**154**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	58
CIRURGIA BARIÁTRICA	31
CLÍNICA MÉDICA	51
COLOPROCTOLOGIA	4
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	1
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	2
ENDOCRINOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	4
MEDICINA INTENSIVA	2
TOTAL	**154**

Giovani Meranda
Direção Executivo

Alexandre Mezei
Direção Financeiro-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

PLANO ESTATÍSTICO 2016

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR – CHJB

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				**100**	**20,00**
Clínica Médica					40	40	40	40	40				**200**	**40,00**
UTI Adulto					7	7	10	10	10				**44**	**8,80**
Total					**67**	**67**	**70**	**70**	**70**				**344**	**68,80**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					620	600	620	620	600				**3060**	**612,00**
Clínica Médica					1240	1200	1240	1240	1200				**6120**	**1.224,00**
UTI Adulto					217	210	310	310	300				**1347**	**269,40**
Total					**2077**	**2010**	**2170**	**2170**	**2100**				**10527**	**2.105,40**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cirurgia Geral					64	195	214	288	308				**1069**	**213,80**
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	6	98				**104**	**20,80**
Cirurgia Plástica					3	20	4	0	0				**27**	**5,40**
Clínica Médica					202	515	590	783	838				**2928**	**585,60**
Coloproctologia					187	147	144	47	16				**541**	**108,20**

Cardiologia					-	4	11	5	0				**20**	**4,00**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	0	4	4				**8**	**1,60**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	3	-	8	7				**18**	**3,60**
Endoscopia					4	-	-	0	0				**4**	**0,80**
Endocrinologia					-	-	15	0	29				**44**	**8,80**
Gastroenterologia					-	-	-	-	8				**8**	**1,60**
Medicina Intensiva					78	91	116	233	155				**673**	**134,60**
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	5	0				**5**	**1,00**
Pneumologia					-	-	13	0	0				**13**	**2,60**
Reumatologia					557	159	96	46	38				**896**	**179,20**
Total					**1095**	**1134**	**1203**	**1425**	**1501**				**6358**	**1.271,60**

1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade														
Clínica Cirúrgica					247	343	342	335	400				**1667**	**333,40**
Clínica Médica					755	641	672	880	854				**3802**	**760,40**
UTI Adulto					93	150	189	210	247				**889**	**177,80**
Total					**1095**	**1134**	**1203**	**1425**	**1501**				**6358**	**1.271,60**

1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade														
Clínica Cirúrgica					7,97	11,43	11,03	10,81	13,33				**54,57**	**10,91**
Clínica Médica					24,35	21,37	21,68	28,39	28,47				**124,25**	**24,85**
UTI Adulto					3,00	5,00	6,10	6,77	8,23				**29,10**	**5,82**
Total					**35,32**	**37,80**	**38,81**	**45,97**	**50,03**				**207,93**	**41,59**

1.6. Internações por Especialidade														
Cirurgia Geral					22	42	48	82	58				**252**	**50,40**
Cirurgia Bariátrica					0	0	0	2	31				**33**	**6,60**

Cirurgia Plástica					1	5	1	0	0				7	1,40
Clínica Médica					15	34	44	52	51				196	39,20
Coloproctologia					27	26	26	8	4				91	18,20
Cardiologia					-	1	1	0	0				2	0,40
Cirurgia do Aparelho Digestivo					-	1	-	1	1				3	0,60
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	0	-	2	2				4	0,80
Endocrinologia					-	-	1	0	1				2	0,40
Endoscopia					1	-	-	0	0				1	0,20
Gastroenterologia					-	-	-	-	4				4	0,80
Medicina Intensiva					4	2	8	12	2				28	5,60
Plantonista / Clínica Médica					0	0	0	1	0				1	0,20
Pneumologia					-	-	1	0	0				1	0,20
Reumatologia					24	5	4	3	0				36	7,20
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**				**661**	**132,20**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica					51	73	76	95	98				393	78,60
Clínica Médica					39	41	49	54	51				234	46,80
UTI Adulto					4	2	9	14	5				34	6,80
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**				**661**	**132,20**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba					2	5	-	4	3				14	2,80
Altamira					-	1	-	0	0				1	0,20
Acará					1	0	2	0	0				3	0,60
Ananindeua					12	10	15	18	16				71	14,20

Augusto Corrêa					-	-	-	-	-				-	-
Barcarena					2	2	1	1	2				**8**	**1,60**
Belém					60	70	85	106	101				**422**	**84,40**
Benevides					1	1	2	2	3				**9**	**1,80**
Bom Jesus do Tocantins					-	-	-	-	1				**1**	**0,20**
Bonito					-	-	-	-	-				-	-
Bragança					-	1	1	0	1				**3**	**0,60**
Breves					-	-	1	0	0				**1**	**0,20**
Breu Branco					-	-	0	1	0				**1**	**0,20**
Bujaru					-	1	-	0	0				**1**	**0,20**
Cachoeira do Piriá					-	1	-	0	0				**1**	**0,20**
Cametá					-	-	-	-	1				**1**	**0,20**
Capanema					-	1	-	1	4				**6**	**1,20**
Capitão Poço					-	1	2	0	0				**3**	**0,60**
Castanhal					-	-	3	4	0				**7**	**1,40**
Chaves					-	-	2	0	0				**2**	**0,40**
Curuçá					-	1	2	2	0				**5**	**1,00**
Cametá					1	-	-	0	0				**1**	**0,20**
Colares					0	-	-	1	0				**1**	**0,20**
Concórdia					-	-	-	-	2				**2**	**0,40**
Conceição do Araguaia					-	-	-	-	-				-	-
Curralinho					1	-	-	0	0				**1**	**0,20**
Goianésia do Pará					-	-	-	-	-				-	-
Igarapé – Açu					-	1	1	0	0				**2**	**0,40**

Igarapé - Miri					-	-	1	0	0				1	0,20
Ipixuna do Pará					-	-	-	-	-				-	-
Irituia					2	-	1	-	0				3	0,60
Itupiranga					1	-	-	0	0				1	0,20
Jacundá					-	2	-	0	0				2	0,40
Mãe do Rio					-	0	-	1	1				2	0,40
Marabá					-	-	-	-	-				-	-
Maracanã					-	1	1	0	0				2	0,40
Marapanim					-	-	1	1	0				2	0,40
Marituba					2	4	1	4	4				15	3,00
Melgaço					-	1	1	0	1				3	0,60
Mocajuba					-	1	-	1	0				2	0,40
Moju					-	-	1	0	1				2	0,40
Muaná					-	-	-	-	-				-	-
Nova Timboteua					-	-	1	0	0				1	0,20
Novo Progresso					-	1	-	0	0				1	0,20
Oeiras do Pará					-	0	-	1	0				1	0,20
Ourilândia do norte					-	-	1	0	0				1	0,20
Parauapebas					-	1	-	0	1				2	0,40
Paragominas					1	-	1	2	1				5	1,00
Ponta de Pedras					1	-	-	1	1				3	0,60
Prainha					0	-	-	1	0				1	0,20

Portel					-	1	-	0	0				1	0,20
Primavera					1	-	-	0	0				1	0,20
Quatipuru					-	1	-	0	0				1	0,20
Rondon do Pará					-	1	-	0	0				1	0,20
Salinópolis					1	-	-	0	0				1	0,20
Salvaterra					1	-	1	0	0				2	0,40
Santarém					-	-	1	0	0				1	0,20
Santa Bárbara do Pará					-	-	-	-	-				-	-
Santa Isabel do Pará					1	1	-	1	1				4	0,80
Santa Luzia do Pará					0	0	-	1	0				1	0,20
Santa Maria do Pará					-		-		-				-	-
Santo Antônio do Tauá					0	0	-	2	0				2	0,40
São Domingos do Capim					1	1	1	0	0				3	0,60
São Domingos do Araguaia					-	-	-	-	1				1	0,20
São Félix do Xingu					0	0	0	1	1				2	0,40
São Francisco do Pará					-	1	-	0	1				2	0,40
São Miguel do Guamá					-	1	3	1	1				6	1,20
Sapucaia					1	-	-	0	0				1	0,20
São Sebastião da Boa Vista					-	2	-	0	0				2	0,40
Soure					-	-	-	-	2				2	0,40
Ulianópolis					-	-	1	0	1				2	0,40

Tailândia					-	-	0	1	0				1	0,20
Tomé - Açu					-	-	0	1	0				1	0,20
Vigia					1	-	-	1	1				3	0,60
Viseu					0	-	-	1	0				1	0,20
Outros					0	-	-	1	1				2	0,40
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**				**661**	**132,20**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 14 a 24 anos					7	11	11	10	10				49	9,80
De 25 a 35 anos					9	14	17	23	32				95	19,00
De 36 a 46 anos					16	24	30	37	29				136	27,20
De 47 a 57 anos					22	25	22	29	32				130	26,00
De 58 a 68 anos					21	17	30	32	27				127	25,40
De 69 a 79 anos					10	17	14	21	18				80	16,00
De 80 a 110 ancs					9	8	10	11	6				44	8,80
Total					**94**	**116**	**134**	**163**	**154**				**661**	**132,20**

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

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

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75	87	105				**383**	**76,60**
Clínica Médica					28	32	41	46	53				**200**	**40,00**
UTI Adulto					0	0	0	2	0				**2**	**0,40**
Total					**63**	**113**	**116**	**135**	**158**				**585**	**117,00**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Angiologia					-	-	-	0	0				-	-
Buco-maxilo					-	-	-	0	0				-	-
Cardiologia					-	-	-	0	0				-	-
Cirurgia Geral					-	-	1	0	0				**1**	**0,20**
Ortopedia					-	-	-	0	0				-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-	0	0				-	-
Medicina Intensiva					2	1	-	7	3				**13**	**2,60**
Nefrologia					-	-	-	0	0				-	-
Neonatologia					-	-	-	0	0				-	-

Neurocirurgia					-	-	-	0	0				-	-
Obstetrícia					-	-	-	0	0				-	-
Oftalmologia					-	-	-	0	0				-	-
Clínica Médica					1	4	7	4	9				25	5,00
Otorrinolaringologia					-	-	-	0	0				-	-
Pediatria					-	-	-	0	0				-	-
Plástica					-	-	-	0	0				-	-
Reumatologia					5	5	1	1	0				12	2,40
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**				**51**	**10,20**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-				-	-
Clínica Médica					2	4	1	3	4				14	2,80
UTI Adulto					6	6	8	9	8				37	7,40
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**				**51**	**10,20**

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

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

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+48h)														
Angiologia					-	-	-	0	0				-	-
Buco-maxilo					-	-	-	0	0				-	-
Cardiologia					-	-	-	0	0				-	-
Cirurgia Geral					-	-	1	0	0				**1**	**0,20**
Ortopedia					-	-	-	0	0				-	-
Cirurgia Pediátrica					-	-	-	0	0				-	-
Medicina Intensiva					2	1	-	7	3				**13**	**2,60**
Nefrologia					-	-	-	0	0				-	-
Neonatologia					-	-	-	0	0				-	-
Neurocirurgia					-	-	-	0	0				-	-
Obstetrícia					-	-	-	0	0				-	-
Oftalmologia					-	-	-	0	0				-	-
Clínica Médica					1	4	7	4	9				**25**	**5,00**
Otorrinolaringologia					-	-	-	0	0				-	-
Pediatria					-	-	-	0	0				-	-
Plástica					-	-	-	0	0				-	-
Reumatologia					5	5	1	1	0				**12**	**2,40**

Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**				**51**	**10,20**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos					-	1	1	0	0				**2**	**0,40**
De 25 a 35 anos					-	-	-	0	0				**-**	**-**
De 36 a 46 anos					1	-	-	0	1				**2**	**0,40**
De 47 a 57 anos					1	1	2	2	1				**7**	**1,40**
De 58 a 68 anos					3	2	4	2	3				**14**	**2,80**
De 69 a 79 anos					2	3	2	4	5				**16**	**3,20**
De 80 a 110 anos					1	3	-	4	2				**10**	**2,00**
Total	-	-	-	-	**8**	**10**	**9**	**12**	**12**				**51**	**10,20**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Entrada)														
Clínica Cirúrgica					3	6	5	12	7				**33**	**6,60**
Clínica Médica					5	11	14	14	10				**54**	**10,80**
UTI Adulto					5	9	15	27	17				**73**	**14,60**
Total	-	-	-	-	**13**	**26**	**34**	**53**	**34**				**160**	**32,00**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Saída)														
Clínica Cirúrgica					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Clínica Médica					1	2	1	1	4				**9**	**1,80**
UTI Adulto					5	-	0	0	0				**5**	**1,00**
Total	-	-	-	-	**6**	**2**	**1**	**1**	**4**				**14**	**2,80**

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

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

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica					35	81	75	87	105				**383**	**76,60**
Clínica Médica					30	36	42	49	57				**214**	**42,80**
UTI Adulto					6	6	8	11	8				**39**	**7,80**
Total					**71**	**123**	**125**	**147**	**170**				**636**	**127,20**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica					39,84	57,17	55,16	54,03	66,67				**272,87**	**54,57**
Clínica Médica					60,89	53,42	54,19	70,97	71,17				**310,63**	**62,13**
UTI Adulto					42,86	71,43	60,97	67,74	82,33				**325,33**	**65,07**

Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72**	**56,42**	**55,44**	**65,67**	**71,48**				**301,72**	**60,34**

Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72%**	**56,42%**	**55,44%**	**65,67%**	**71,48%**				**301,72%**	**60,34%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica					7,06	4,23	4,56	3,85	3,81				**23,51**	**4,70**
Clínica Médica					24,35	16,87	15,63	17,60	14,00				**88,45**	**17,69**
UTI Adulto					8,45	25,00	23,63	19,09	30,88				**107,05**	**21,41**
Média Geral de Permanência					**15,42**	**9,22**	**9,62**	**9,69**	**8,83**				**52,79**	**10,56**

Média Geral de Permanência					**15,42**	**9,22**	**9,62**	**9,69**	**8,83**				**52,79**	**10,56**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica					1,75	4,05	3,75	4,35	5,25				**19,15**	**3,83**
Clínica Médica					0,78	0,95	1,08	1,25	1,53				**5,58**	**1,12**
UTI Adulto					1,57	0,86	0,80	1,10	0,80				**5,13**	**1,03**
Índice Geral de Giro de Leitos					**1,06**	**1,84**	**1,79**	**2,10**	**2,43**				**5,13**	**1,84**

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				**0,00%**	**0,00%**
Clínica Médica					6,45%	10,53%	2,33%	6,00%	6,56%				**31,86%**	**6,28%**
UTI Adulto					54,55%	100,00%	100,00%	81,82%	100,00%				**436,36%**	**84,09%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**				**436,36%**	**8,36%**

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional														
Não institucional														

Neonatal														
Operatória					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**				**41,82%**	**8,36%**
2. Serviços Assistenciais														
2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas					31	25	23	18	46				**143**	**28,60**
Cirurgias Médias					50	74	62	84	80				**350**	**70,00**
Cirurgias Grandes					20	28	20	21	23				**112**	**22,40**
Total					**101**	**127**	**105**	**123**	**149**				**605**	**121,00**
Número de Óbitos Operatórios					**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**-**	**-**
Média Diária de Cirurgias					**3,26**	**4,23**	**3,39**	**3,97**	**4,97**				**19,81**	**3,96**
Procedimentos					101	127	105	123	149				**605**	**121,00**
Nº de Salas Cirúrgicas					5	5	5	5	5				**25**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala					**0,65**	**0,85**	**0,68**	**0,79**	**0,99**				**3,96**	**0,79**
2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias de Urgência					6	11	3	4	7				**31**	**6,20**
Cirurgias Eletivas					95	116	102	119	142				**574**	**114,80**
Total	-	-	-	-	**101**	**127**	**105**	**123**	**149**				**605**	**121,00**

2.1.3 Cirurgias por Especialidade														
Cirurgia Bariátrica					4	9	6	10	9				**38**	**7,60**
Cirurgia de cabeça e pescoço					28	25	5	7	10				**75**	**15,00**
Cirurgia Geral					31	46	29	19	51				**176**	**35,20**
Cirurgia do Cólon					11	13	2	1	8				**35**	**7,00**
Cirurgia de hérnia					-	-	26	33	37				**96**	**19,20**
Cirurgia do Fígado e vias Biliares					24	23	22	27	21				**117**	**23,40**
Cirurgia Vascular					-	-	-	2	4				**6**	**1,20**
Endoscopia					-	5	1	6	4				**16**	**3,20**
Plástica Reparadora					3	6	5	4	3				**21**	**4,20**
Ostomia					-	-	9	14	2				**25**	**5,00**
Total	-	-	-	-	**101**	**127**	**105**	**123**	**149**				**605**	**121,00**

2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia					-	-	-	-	-				-	-
Local					26	14	19	13	38				**110**	**22,00**
Geral					54	53	47	62	62				**278**	**55,60**
Peridural					15	16	28	23	25				**107**	**21,40**
Raquidiana					20	33	27	34	37				**151**	**30,20**
Bloqueio					-	-	-	-	-				-	-
Sedação					19	28	21	31	24				**123**	**24,60**
Outras					-	1	0	0	-				**1**	**0,20**
Total	-	-	-	-	**134**	**145**	**142**	**163**	**186**				**770**	**154,00**
Média Diária					**4,32**	**4,83**	**4,58**	**5,26**	**6,20**				**25,19**	**5,04**

2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	120	77	143	135				**475**	**95,00**
Clínica Médica					-	12	7	7	16				**42**	**8,40**
UTI Adulto					-	2	1	0	0				**3**	**0,60**
Ambulatório					-	11	20	13	35				**79**	**15,80**
Total	-	-	-	-	-	**145**	**105**	**163**	**186**				**599**	**119,80**

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

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

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

2.3.4 - Nativivos por Sexo Normais (+ 36 semanas)														
Masculino					-	-	-	-	-				-	-
Feminino					-	-	-	-	-				-	-
Não identificado (Hermafrodita)					-	-	-	-	-				-	-
Total					-	-	-	-	-				-	-

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

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

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

2.4. Central de Material Esterilizado														
2.4.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados					5950	6.727	3.918	4.611	4.615				**25821**	**5.164,20**

Processamentos da Autoclave					167	159	154	162	204				**846**	**169,20**
Processamentos da Sterrad					30	15	10	10	22				**87**	**17,40**
Processamentos Termodesinfectadora					-	-	-	0	0				-	-
Processamentos Lavadora de Endoscópio					-	-	-	0	0				-	-
Outros					-	1	17	25	0				**43**	**8,60**
Total					**6147**	**6902**	**4099**	**4808**	**4841**				**26797**	**5.359,40**

2.4.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Clínica Cirúrgica					184	268	320	259	316				**1347**	**269,40**
Clínica Médica					1025	607	572	736	620				**3560**	**712,00**
UTI					540	391	562	590	670				**2753**	**550,60**
Centro Cirúrgico					1721	2.345	2.362	2.965	2.851				**12244**	**2.448,80**
Ambulatório					228	217	185	245	246				**1121**	**224,20**
Endoscopia					166	77	267	332	313				**1155**	**231,00**
Total					**3864**	**3905**	**4268**	**5127**	**5016**				**22180**	**4.436,00**

2.5. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.5.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples					609	1540	1.729	1984	2046				**7908**	**1.581,60**
Consultas com procedimentos					-	-	-	-	-				-	-
Procedimentos					-	41	130	165	197				**533**	**106,60**
Procedimentos Cirúrgicos					-	-	-	-	-				-	-
Total					**609**	**1581**	**1859**	**2149**	**2243**				**8441**	**1.688,20**
Média Diária de Consultas					**19,65**	**52,70**	**59,97**	**69,32**	**74,77**				**276,40**	**55,28**

2.5.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório														
Assistência Social					68	131	107	98	57				**461**	**92,20**
Anestesiologia					-	-	-	40	85				**125**	**25,00**
Cirurgia Bariátrica					-	-	-	19	97				**116**	**23,20**
Cardiologia					35	92	78	84	87				**376**	**75,20**
Cirurgia Geral					174	511	364	415	277				**1741**	**348,20**
Clínica Médica					58	109	197	182	188				**734**	**146,80**
Coloproctologia					30	97	75	94	115				**411**	**82,20**
Cirurgia do Aparelho Digestivo					12	47	28	38	41				**166**	**33,20**
Cirurgia de cabeça e pescoço					-	-	-	30	89				**119**	**23,80**
Cirurgia de obesidade					-	-	0	7	22				**29**	**5,80**
Cirurgia Plástica					11	26	38	34	45				**154**	**30,80**
Dermatologia					13	49	43	46	65				**216**	**43,20**
Endoscopia					1	0	288	262	242				**793**	**158,60**
Gastroenterologia					0	0	0	3	4				**7**	**1,40**
Geriatria					3	64	53	85	73				**278**	**55,60**
Ginecologia/Obstetrícia					-	-	-	0	0				**-**	**-**
Nutrição					21	37	39	51	57				**205**	**41,00**
Oftalmologia					-	-	-	0	0				**-**	**-**
Pneumologia					10	19	21	45	69				**164**	**32,80**
Psicologia					20	58	62	79	57				**276**	**55,20**
Endocrinologia					89	159	222	254	249				**973**	**194,60**
Reumatologia					64	141	114	118	127				**564**	**112,80**
Total					**609**	**1540**	**1729**	**1984**	**2046**				**7322**	**1.464,40**
Média Diária					**19,65**	**51,33**	**55,77**	**64,00**	**68,20**				**258,95**	**51,79**

- Pronto Atendimento															
cia/Emergência					-	-	-	-	-				-	-
					-	-	-	-	-				-	-
Consultas													-	-
entos Realizados no ambulatório															
					-	36	113	151	163				**463**	**115,75**
s					-	-	-	-	-				-	-
nos					-	-	-	-	-				-	-
					-	-	-	-	-				-	-
ias					-	5	17	14	34				**70**	**17,50**
os					-	-	-	-	-				-	-
esso					-	-	-	-	-				-	-
so					-	-	-	-	-				-	-
rticular					-	-	-	-	-				-	-
ação					-	-	-	-	-				-	-
					-	-	-	-	-				-	-
					-	**41**	**130**	**165**	**197**				**533**	**133,25**
						1,37	**4,19**	**5,32**	**6,57**				**17,45**	**4,36**
e Atenção ao Usuário															
o Leito					315	416	556	647	548				**2482**	**496,40**
s de Usuários					64	197	225	250	293				**1029**	**205,80**
s Aplicadas Externo					224	300	497	59	530				**2142**	**428,40**
Cultos...)					-	-	-	-	-				-	-

Total					**603**	**913**	**1278**	**1488**	**1371**				**5653**	**1.130,60**
Média Diária					**19,45**	**30,43**	**41,23**	**48,00**	**45,70**				**184,81**	**36,96**

2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. Serviço Social														
Atendimentos Diário Usuário					2310	1480	2135	1921	2006				**9852**	**1.970,40**
Atendimentos de Óbitos					6	5	5	7	8				**31**	**6,20**
Transferências Aéreas (Reguladas)					-	-	-	0	0				-	-
Transferências Terrestres (Reguladas)					-	-	-	0	0				-	-
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes					50	23	23	21	8				**125**	**25,00**
Total					**2366**	**1508**	**2163**	**1949**	**2022**				**10008**	**2.001,60**

2.8. Serviço Psicologia														
2.8.1. Serviço Psicologia														
Atendimento Externo					20	58	62	79	57				**276**	**55,20**
Atendimento nas Unidades					760	884	915	830	995				**4384**	**876,80**
Grupo Terapêutico					-	-	-	0	0				-	-
Acompanhamentos de Óbitos					4	2	2	5	5				**18**	**3,60**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar					-	-	-	0	0				-	-
Total					**784**	**944**	**979**	**914**	**1057**				**4678**	**935,60**

2.9. Educação														
Cursos Ministrados					-	-	-	-	-				-	-
Nº de Participantes					-	-	-	-	-				-	-
Carga Horária					-	-	-	-	-				-	-

einamentos					**11**	**20**	**51**	**58**	**61**				**201**	**40,20**
de Participantes					378	241	457	342	341				**1759**	**351,80**
rga Horária					34,44	585,20	589,00	3,56	904,28				**2436,48**	**487,30**
rsos Externos					-	**3**	-	**0**	**0**				**3**	**0,60**
de Participantes					-	3	-	0	0				**3**	**0,60**
rga Horária					-	26,30	-	0	0				**26,30**	**5,26**

Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

. Laboratório de Análises Clínicas

.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos

atomia Patológica					298	195	-	0	0				**635**	**127,00**
química					4086	7118	9737	021	9670				**39632**	**7.926,40**
zes					-	-	-	0	0				**-**	**-**
sometria					269	271	369	588	581				**2078**	**415,60**
matologia					546	914	1270	755	2209				**6694**	**1.338,80**
mostasia					182	118	-	0	0				**300**	**60,00**
mônios					61	269	447	366	949				**2092**	**418,40**
nologia					67	380	786	815	225				**2273**	**454,60**
uor					31	26	16	22	14				**109**	**21,80**
ologia					-	-	-	0	1				**1**	**0,20**
robiologia					398	500	476	795	474				**2643**	**528,60**
asitologia					3	20	91	159	104				**377**	**75,40**
ologia					42	93	139	144	119				**537**	**107,40**
a					51	97	147	173	237				**705**	**141,00**
al					**6034**	**10001**	**13620**	1 838	**14583**				**58076**	**11.615,20**

3.1.2. Exames por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-				-	-
Clínica Médica					-	-	-	-	-				-	-
UTI Adulto					-	-	-	-	-				-	-
Acolhimento/Centro Cirúrgico e Obstétrico/Outros					-	-	-	-	-				-	-
Total					-	-	-	-	8309				0,00	0,00
Média Diária									276,97				276,97	276,97

3.1.3. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório / Municípios					-	-	-	-	6.274				6274	6.274,00
Total					-	-	-	-	6274				6274	6.274,00
Média Diária									209,13				209,13	209,13

3.1.4 Exames Realizados no Período														
Total					-	-	-	-	14583				6274	6.274,00

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

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

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

3.3. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.3.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica					-	-	-	-	-				-	-
Clínica Médica					-	-	-	-	-				-	-
UTI Adulto					-	-	-	-	-				-	-
Centro Cirúrgico					-	-	-	-	-				-	-
Emergência					-	-	-	-	-				-	-
Total					-	-	-	-	-				-	-
Média Diária													-	-

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

3.4 Radiologia - Raio-X														
3.4.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdômen					-	-	3	0	2				**5**	**1,00**
Antebraço					-	-	1	0	0				**1**	**0,20**
Coluna Cervical					-	-	-	0	0				-	-
Coluna Dorsal					-	-	-	0	0				-	-
Coluna Lombar					-	-	-	0	1				**1**	**0,25**

Cotovelo					-	-	-	0	0				-	-
Crânio					-	-	-	0	0				-	-
Fêmur					-	-	-	0	0				-	-
Joelho					-	-	-	1	0				**1**	**0,25**
Mandibula/Face					-	-	-	0	0				-	-
Ombro					-	-	-	0	0				-	-
Osso Nasal					-	-	-	0	0				-	-
Pelve					-	-	-	0	0				-	-
Perna					-	-	-	0	0				-	-
Punho					-	-	1	1	1				**3**	**0,60**
Quadril/Bacia					-	-	-	2	1				**3**	**0,75**
Seios da Face					-	-	-	0	0				-	-
Tórax					324	318	339	474	545				**2000**	**400,00**
Tornozelo/Pé					-	-	-	2	1				**3**	**0,75**
Úmero					-	-	-	0	0				-	-
Outros					-	-	-	2	2				**4**	**1,00**
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**553**				**2021**	**404,80**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**18,43**				**66,13**	**13,23**

3.4.2. Exames por Tipo Pac. Interno														
Abdômen					-	-	3	0	2				**5**	**1,00**
Antebraço					-	-	1	0	0				**1**	**0,20**
Coluna Cervical					-	-	-	0	0				-	-
Coluna Dorsal					-	-	-	0	0				-	-
Coluna Lombar					-	-	-	0	0				-	-
Cotovelo					-	-	-	0	0				-	-
Crânio					-	-	-	0	0				-	-

Fêmur					-	-	-	0	0				-	-
Joelho					-	-	-	1	0				**1**	**0,25**
Mandíbula/Face					-	-	-	0	0				-	-
Ombro					-	-	-	0	0				-	-
Osso Nasal					-	-	-	0	0				-	-
Pelve					-	-	-	0	0				-	-
Perna					-	-	-	0	0				-	-
Punho					-	-	1	1	1				**3**	**0,60**
Quadril/Bacia					-	-	-	2	1				**3**	**0,75**
Seios da Face					-	-	-	0	0				-	-
Tórax					324	318	339	474	478				**1933**	**386,60**
Tornozelo/Pé					-	-	-	2	0				**2**	**0,50**
Úmero					-	-	-	0	0				-	-
Outros					-	-	-	2	1				**3**	**0,75**
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**				**1951**	**390,65**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**16,10**				**63,80**	**12,76**

3.4.3. Exames por Unidade Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica					71	85	70	99	97				**422**	**84,40**
Clínica Médica					82	75	70	112	93				**432**	**86,40**
UTI Adulto					171	158	204	271	293				**1097**	**219,40**
Centro Cirúrgico					-	-	-	-	-				-	-
Total					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**				**1951**	**390,20**
Média Diária					**10,45**	**10,60**	**11,10**	**15,55**	**16,10**				**63,80**	**12,76**

3.4.4. Exames por Tipo Paciente Externo														
Abdômen					-	-	-	-	0				-	-

Antebraço					-	-	-	-	0				-	-
Coluna Cervical					-	-	-	-	0				-	-
Coluna Dorsal					-	-	-	-	0				-	-
Coluna Lombar					-	-	-	-	1				1	0,20
Cotovelo					-	-	-	-	0				-	-
Crânio					-	-	-	-	0				-	-
Fêmur					-	-	-	-	0				-	-
Joelho					-	-	-	-	0				-	-
Mandíbula/Face					-	-	-	-	0				-	-
Ombro					-	-	-	-	0				-	-
Osso Nasal					-	-	-	-	0				-	-
Pelve					-	-	-	-	0				-	-
Perna					-	-	-	-	0				-	-
Punho					-	-	-	-	0				-	-
Quadril/Bacia					-	-	-	-	0				-	-
Seios da Face					-	-	-	-	0				-	-
Tórax					-	-	-	-	67				67	13,40
Tornozelo/Pé					-	-	-	-	1				1	0,20
Úmero					-	-	-	-	0				-	-
Outros					-	-	-	-	1				1	0,20
Total					-	-	-	-	70				70	14,00
Média Diária									2,33				2,33	2,33

3.4.5. Exames p/ Unidade - Pac. Externos														
Ambulatório de Referência					-	-	-	-	70,00				70,00	14,00
Total									70				70,00	70,00
Média Diária									2,33				2,33	2,33

3.4.6. Filmes Gastos														
8 x 10					-	94	84	312	379				869	173,80
10 x 12					-	143	259	177	174				753	150,60
18 x 24					-	14	-	-	0				14	2,80
24 x 30					-	65	1	-	0				66	13,20
30 x 40					-	-	-	-	0				-	-
35 x 35					-	-	-	-	0				-	-
35 x 43					-	-	-	-	0				-	-
Total					-	**316**	**344**	**489**	**553**				**1702**	**340,40**
Média Diária						**10,53**	**11,10**	**15,77**	**18,43**				**55,84**	**13,96**

3.4.7. Filmes Inutilizados														
8 x 10					-	2	-	15	7				24	4,80
10 x 12					-	2	4	5	3				14	2,80
18 x 24					-	-	-	-	-				-	-
24 x 30					-	1	-	-	-				1	0,20
30 x 40					-	-	-	-	-				-	-
35 x 35					-	-	-	-	-				-	-
35 x 43					-	-	-	-	-				-	-
Total					-	**5**	**4**	**20**	**10**				**39**	**7,80**
Média Diária					**0,00**	**0,17**	**0,13**	**0,65**	**0,33**				**1,27**	**0,25**
% sobre filmes gastos					**0,00%**	**1,58%**	**1,16%**	**4,09%**	**1,81%**				**8,64%**	**1,73%**

Total Exames Internos					**324**	**318**	**344**	**482**	**483**				**1.951**	**390,20**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**	**0**	**70**				**70**	**14,00**
Total Exames Realizados					**324**	**318**	**344**	**482**	**553**				**2.021**	**404,20**

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**	-
Total de Sessões Pacientes Externos					**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0**	-
Total de Sessões Realizadas					**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0**	-
3.6. Fisioterapia														
3.5.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos														
Clínica Cirúrgica					-	573	277	198	170				**1218**	**243,60**
Clínica Médica					-	473	457	253	199				**1382**	**276,40**
UTI Adulto					396	859	1.240	1.505	1.442				**5442**	**1.088,40**
Total					**396**	**1905**	**1974**	**1956**	**1811**				**8042**	**1.608,40**
Média Diária					**12,77**	**63,50**	**63,68**	**63,10**	**60,37**				**263,42**	**52,68**

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

Total de Sessões Pacientes Internos					**396**	**1.905**	**1.974**	**1.956**	**1.811**				**8.042**	**1.608,40**
Total de Sessões Pacientes Externos													**0**	**-**
Total de Sessões Realizadas					**396**	**1.905**	**1.974**	**1.956**	**1.811**				**8.042**	**1.608,40**

3.7. Tomografia														
3.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior					14	-	0	20	15				**49**	**9,80**
Abdômen Total					-	11	12	10	4				**37**	**7,40**
Coluna					-	-	0	5	1				**6**	**1,20**
Crânio					1	4	4	4	1				**14**	**2,80**
Face					-	-	2	2	0				**4**	**0,80**
Joelho					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Mastóide					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Ombro					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Pelve					-	3	3	4	2				**12**	**2,40**
Quadril					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Tórax					7	12	14	8	16				**57**	**11,40**
Outros (pescoço, angiotomografia)					-	6	5	1	7				**19**	**3,80**
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**				**198**	**39,60**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**	**1,74**	**1,53**				**6,48**	**1,30**

3.7.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior					14	-	0	20	15				**49**	**9,80**
Abdômen Total					-	11	12	10	4				**37**	**7,40**
Coluna					-	-	0	5	1				**6**	**1,20**
Crânio					1	4	4	4	1				**14**	**2,80**
Face					-	-	2	2	0				**4**	**0,80**
Joelho					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Mastóide					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Ombro					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Pelve					-	3	3	4	2				**12**	**2,40**
Quadril					-	-	0	0	0				**-**	**-**
Tórax					7	12	14	8	16				**57**	**11,40**
Outros					-	6	5	1	7				**19**	**3,80**
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**				**198**	**39,60**
Média Diária					**5,32**	**8,58**	**9,89**	**1,74**	**11,38**				**36,92**	**7,38**

3.7.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					2	5	1	1	6				**15**	**3,00**
Clínica Médica					20	31	39	53	40				**183**	**36,60**
UTI Adulto					0	0	0	0	0				**-**	**-**
Total					**22**	**36**	**40**	**54**	**46**				**198**	**39,60**
Média Diária					**0,71**	**1,20**	**1,29**	**1,74**	**1,53**				**6,48**	**1,30**

3.7.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superor					-	-	29	29	32				**90**	**18,00**
Abdômen Total					-	-	0	0	0				**-**	**-**

Coluna					-	-	1	15	22				38	7,60
Crânio					-	-	0	6	15				21	4,20
Face					-	-	0	0	1				1	0,20
Joelho					-	-	0	0	0				-	-
Mastóide					-	-	0	0	0				-	-
Ombro					-	-	0	0	0				-	-
Pelve					-	-	17	19	22				58	11,60
Quadril					-	-	0	0	0				-	-
Tórax					-	-	9	13	22				44	8,80
Outros					-	-	0	5	3				8	1,60
Total							56	87	117				260	52,00
Média Diária							1,81	2,81	3,90				8,51	2,84

Total Exames Internos					22	36	40	54	46				198	39,60
Total Exames Externos					0	0	56	87	117				260	52,00
Total Exames Realizados					22	36	96	141	163				458	91,60

3.8. Ultrasonografia														
3.8.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal total					-	12	-	15	6				33	6,60
Abdômen superior					-	-	-	0	0				-	-
Cervical					-	-	-	0	0				-	-
Globo Ocular					-	-	-	-	0				-	-
Joelho					-	-	-	-	0				-	-
Mama					-	-	-	-	1				1	0,20
Obstétrico					-	-	-	-	0				-	-
Ombro					-	-	-	-	0				-	-

s					-	-	-	-	0				-	-
					-	-	-	-	0				-	-
					-	1	-	-	0				1	0,20
					-	-	-	-	0				-	-
					-	2	-	3	1				6	1,20
					-	-	-	1	0				1	0,20
l					-	1	-	-	1				2	0,40
as/Renal					-	2	-	4	0				6	1,20
					-	-	-	1	0				1	0,20
					-	18	-	24	9				51	10,20
es por Tipo de Pacientes Internos														
otal					-	12	-	15	6				33	6,60
perior					-	-	-	0	0				-	-
					-	-	-	0	0				-	-
r					-	-	-	-	0				-	-
					-	-	-	-	0				-	-
					-	-	-	-	1				1	0,20
					-	-	-	-	0				-	-
					-	-	-	-	0				-	-
s					-	-	-	-	0				-	-
					-	-	-	-	0				-	-
					-	1	-	-	0				1	0,20
					-	-	-	-	0				-	-
					-	2	-	3	1				6	1,20
					-	-	-	1	0				1	0,20
l					-	1	-	-	1				2	0,40

as Urinárias/Renal					-	2	-	4	0				6	1,20
utros					-	-	-	1	0				1	0,20
otal					-	**18**	-	**24**	**9**				**51**	**10,20**
édia Diária						**0,60**		**0,77**	**0,30**				**1 ,67**	**0,56**

8.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos

línica Cirúrgica					-	2	-	0	0				2	0,40
línica Médica					-	16	-	23	7				46	9,20
TI Adulto					-	-	-	1	2				3	0,60
otal					-	**18**	-	**24**	**9**				**51**	**10,20**
édia Diária						**0,60**		**0,77**	**0,30**				**1 ,67**	**0,56**

8.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos

bdominal total					-	-	-	-	-				-	-
bdômen superior					-	-	-	-	-				-	-
ervical					-	-	-	-	-				-	-
lobo Ocular					-	-	-	-	-				-	-
pelho					-	-	-	-	-				-	-
ama					-	-	-	-	-				-	-
bstétrico					-	-	-	-	-				-	-
mbro					-	-	-	-	-				-	-
artes Moles					-	-	-	-	-				-	-
élvico					-	-	-	-	-				-	-
róstata					-	-	-	-	-				-	-
enal					-	-	-	-	-				-	-
reóide					-	-	-	-	-				-	-
órax					-	-	-	-	-				-	-

Transvaginal					-	-	-	-	-				-	-
Vias Urinárias/Renal					-	-	-	-	-				-	-
Outros					-	-	-	-	-				-	-
Total					-	-	-	-	-				-	-
Média Diária													-	-

Total Exames Internos					**0**	**18**	**0**	**24**	**9**				**51**	**10,20**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**	**0**	**0**				**0**	**-**
Total Exames Realizados					**0**	**18**	**0**	**24**	**9**				**51**	**10,20**

3.9. Endoscopia Digestiva Alta														
3.9.1. Exames por Tipo Pacientes Inernos e Externos														
Biopsia					154	165	75	73	49				**516**	**103,20**
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0				-	-
EDA					388	353	271	334	217				**1563**	**312,60**
Esclerose					-	-	-	0	0				-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0				-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0				-	-
Uréase					304	132	148	182	98				**864**	**172,80**
Outros					1	2	4	0	0				**7**	**1,40**
Total					**847**	**652**	**498**	**589**	**364**				**2950**	**590,00**
Média Diária					**27,32**	**21,73**	**16,06**	**19,00**	**12,13**				**96,25**	**19,25**

3.9.2. Exames por Tipo Pacientes Inernos														
Biopsia					3	2	1	1	3				**10**	**2,00**
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0				-	-

EDA					15	7	13	21	22				78	15,60
Esclerose					-	-	-	0	0				-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0				-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0				-	-
Uréase					2	1	-	1	4				8	1,60
Outros					1	1	4	0	0				6	1,20
Total					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**				**102**	**20,40**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**	**0,74**	**0,97**				**3,33**	**0,67**
3.9.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					2	1	2	1	1				7	1,40
Clínica Médica					17	7	8	16	26				74	14,80
UTI Adulto					2	3	8	6	2				21	4,20
Total					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**				**102**	**20,40**
Média Diária					**0,68**	**0,37**	**0,58**	**0,74**	**0,97**				**3,33**	**0,67**
3.9.4. Exames por Tipo Pacientes Externo														
Biopsia					151	163	74	72	46				506	101,20
Dilatação de Esôfago					-	-	-	0	0				-	-
EDA					373	346	258	313	195				1485	297,00
Esclerose					-	-	-	0	0				-	-
Hemostasia					-	-	-	0	0				-	-
Retirada de Corpo Estranho					-	-	-	0	0				-	-
Uréase					302	131	148	181	94				856	171,20
Outros					-	1	-	0	0				1	0,20
Total					**826**	**641**	**480**	**566**	**335**				**2848**	**569,60**
Média Diária					**26,65**	**21,37**	**15,48**	**18,26**	**11,17**				**92,92**	**18,58**

Total Exames Internos					**21**	**11**	**18**	**23**	**29**				**102**	**20,40**
Total Exames Externos					**826**	**641**	**480**	**566**	**335**				**2848**	**569,60**

3.10. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.10.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Biopsia					23	23	25	36	23				**130**	**26,00**
Colonoscopia					82	67	80	109	96				**434**	**86,80**
Esclerose					-	-	-	0	0				-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0				-	-
Retossigmoidoscopia					11	3	-	11	4				**29**	**5,80**
Outros					-	-	-	0	0				-	-
Total					**116**	**93**	**105**	**156**	**123**				**593**	**118,60**
Média Diária					**3,74**	**3,10**	**3,39**	**5,03**	**4,10**				**19,36**	**3,87**

3.10.2. Exames por Tipo Pacientes Internos														
Biopsia					-	1	1	2	0				**4**	**0,80**
Colonoscopia					6	2	5	5	3				**21**	**4,20**
Esclerose					-	-	-	0	0				-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0				-	-
Retossigmoidoscopia					-	-	-	0	0				-	-
Outros					-	-	-	0	0				-	-
Total					**6**	**3**	**6**	**7**	**3**				**25**	**5,00**
Média Diária					**0,19**	**0,10**	**0,19**	**0,23**	**0,10**				**0,81**	**0,16**

3.10.3. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					1	-	2	0	0				3	**0,60**

Clínica Médica					5	3	4	7	2				21	4,20
UTI Adulto					-	-	-	0	1				1	0,20
Total					6	3	6	7	3				25	5,00
Média Diária					0,19	0,10	0,19	0,23	0,10				0,81	0,16
3.10.4. Exames por Tipo Pacientes Externos														
Biopsia					23	22	24	34	23				126	25,20
Colonoscopia					76	65	75	104	93				413	82,60
Esclerose					-	-	-	0	0				-	-
Ligadura Hemorrágica					-	-	-	0	0				-	-
Retossigmoidoscopia					11	3	-	11	4				29	5,80
Outros					-	-	-	0	0				-	-
Total					110	90	99	149	120				568	113,60
Média Diária					3,55	3,00	3,19	4,81	4,00				18,55	3,71
Colonoscopia Total Exames Internos					6	3	6	7	3				25	5,00
Colonoscopia Total Exames Externos					110	90	99	149	120				568	113,60
Total Geral Exames Internos					27	14	24	30	32				127	25,40
Total Geral Exames Externos					936	731	579	715	455				3416	683,20
TOTAL					963	745	603	745	487				3543	708,60
3.11. Eletrocardiograma - ECG														
3.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos														
Clínica Cirúrgica					58	54	49	76	55				292	58,40

Clínica Médica					13	32	32	42	44				**163**	**32,60**
UTI Adulto					-	-	12	16	0				**28**	**5,60**
Total					**71**	**86**	**93**	**134**	**99**				**483**	**96,60**
Média Diária					**2,29**	**2,87**	**3,00**	**4,32**	**3,30**				**15,78**	**3,16**

Total Exames Internos					**71**	**86**	**93**	**134**	**99**				**483**	**96,60**
Total Exames Externos					**0**	**0**	**0**	**76**	**68**				**144**	**28,80**
Total Exames Realizados					**71**	**86**	**93**	**210**	**167**				**627**	**125,40**

3.12. Total SADT Internos														
Laboratório					0	0	0	0	8.309				**0**	-
Mamografia					0	0	0	0	0				**0**	**0**
Raio-x					324	318	344	482	483				**1951**	**390,20**
Tomografia					22	36	40	54	46				**198**	**39,60**
Ultrassonografia					0	18	0	24	9				**51**	**10,20**
Endoscopia					27	14	24	30	32				**127**	**25,40**
Eletrocardiograma					71	86	93	134	99				**483**	**96,60**
Hemoterapia					0	0	0	0	0				**0**	-
Total					**444**	**472**	**501**	**724**	**8.978**				**2810**	**562,00**

3.13. Total SADT Externos														
3.13.1. Exames por Tipo														
Laboratório					-	-	-	-	6.274				**6.274**	**6.274,00**
Mamografia					0	0	0	0	0				**0**	**0**
Raio-x					0	0	0	0	70				**70**	**14,00**
Tomografia					0	0	56	87	117				**260**	**52,00**

Ultrassonografia					0	0	0	0	0				**0**	-
Endoscopia					936	731	579	715	455				**3.416**	**683,20**
Eletrocardiograma					0	0	0	76	68				**144**	**28,80**
Total					**936**	**731**	**635**	**878**	**6.984**				**10.164**	**7.052,00**
3.14.TOTAL GERAL SADT					**1380**	**1.203**	**1136**	**1.602**	**15962**				**12.974**	**7.614,00**

4. Serviços de Apoio

4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum					944	811	844	979	1.038				**4616**	**923,20**
Colação					944	815	844	979	1.038				**4620**	**924,00**
Almoço					942	810	843	979	1.005				**4579**	**915,80**
Lanche					949	815	844	979	1.005				**4592**	**918,40**
Jantar					943	816	844	979	1.005				**4587**	**917,40**
Ceia					943	816	844	979	1.005				**4587**	**917,40**
Dieta Enteral					211	174	277	371	334				**1367**	**273,40**
Suplementação V.O.					-	5	8	6	11				**30**	**6,00**
Lactário - Mamadeiras					-	-	-	-	-				-	-
Outros - U/E					-	-	-	-	-				-	-
Total					**5876**	**5062**	**5348**	**6251**	**6441**				**28978**	**5.795,60**
Média Diária					**189,55**	**168,73**	**172,52**	**201,65**	**214,70**				**947,14**	**189,43**

4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários					2.442	2.630	2.274	2.426	2.373				**12145**	**2.429,00**
Acompanhantes					2.102	2.207	2.244	2.962	1.182				**10697**	**2.139,40**

Médicos					139	222	214	182	258				**1015**	**203,00**
Clínica Cirúrgica					-	244	178	279	369				**1070**	**214,00**
Clínica Médica					-	504	326	776	818				**2424**	**484,80**
UTI Adulto					-	18	10	19	5				**52**	**10,40**
Total					**4683**	**5825**	**5246**	**6644**	**5005**				**27403**	**5.480,60**
Média Diária					**151,06**	**194,17**	**169,23**	**214,32**	**166,83**				**895,61**	**179,12**

4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade														
Clínica Médica					1308,34	1246,89	1221,00	1503,70	1287,60				**6.567,53**	**1.313,51**
Clínica Cirúrgica					508,80	642,90	675,60	556,30	630,00				**3.013,60**	**602,72**
UTI					1381,02	2056,67	2589,80	2959,60	3084,60				**12.071,69**	**2.414,34**
Centro Cirúrgico/Obstétrico					2465,47	2274,01	2312,90	2503,30	2777,80				**12.333,48**	**2.466,70**
CME					799,54	722,05	726,60	756,00	568,20				**3.572,39**	**714,48**
Endoscopia					-	389,18	205,20	285,10	240,90				**1.120,38**	**224,08**
Laboratório					-	-	-	-	-				-	-
Serviço de Higiene e Limpeza					145,37	363,95	332,40	358,60	332,50				**1.532,82**	**306,56**
Diagnóstico por Imagem					-	-	-	-	-				-	-
Reabilitação/Fisioterapia					-	-	-	-	-				-	-
Acolhimento/Emergência					-	-	-	-	-				-	-
Retorno/Outros					660,00	-	-	7,70	66,60				**734,30**	**146,86**
Total					**7.268,54**	**7.695,65**	**8.063,50**	**8.930,30**	**8.988,20**				**40946,19**	**8.189,24**
Média Diária					**234,47**	**256,52**	**260,11**	**288,07**	**299,61**				**1.338,78**	**267,76**

4.2.2. Produtos Utilizados por ML														
Desinfetante p/tecidos					-	-	-	-	-				-	-

Detergente pré-lavagem					-	-	-	-	-				-	-
Amaciante liquido					-	-	-	-	-				-	-
Produtos alcalinos pré-lavagem					-	-	-	-	-				-	-
Agente anti-cloro / retorno					-	-	-	-	-				-	-
Clax prof					-	-	-	-	-				-	-
Clax beta					-	-	-	-	-				-	-
Clax pen					-	-	-	-	-				-	-
Clax confort					-	-	-	-	-				-	-
Retorno					-	-	-	-	-				-	-
Total					-	-	-	-	-				-	-
Média Diária													-	-

4.2.3. Resumo														
Kg Roupas lavadas					7.268,54	7.695,65	8.063,50	8.930,30	8.988,20				40.946,19	8.189,24
Média Diária Kg Roupas Lavadas					234,47	256,52	260,11	288,07	299,61				1.338,78	267,76
ML Produtos Utilizados					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

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

4.3. Manutenção														
4.3.1. Reparos por Área														
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais					4	-	3	8	1				16	3,20

Alvenaria					1	-	4	2	1				**8**	**1,60**
Carpintaria					3	22	7	0	4				**36**	**7,20**
Elétrica					25	23	43	34	10				**135**	**27,00**
Eletrônica					5	-	-	0	0				**5**	**1,00**
Hidráulica					11	25	14	27	16				**93**	**18,60**
Marcenaria					6	20	13	20	10				**69**	**13,80**
Mecânica					-	-	1	4	5				**10**	**2,00**
Manutenção					3	0	0	1	0				**4**	**0,80**
Pintura					3	9	22	15	7				**56**	**11,20**
Refrigeração					-	-	-	0	0				**-**	**-**
Telefonia					-	-	-	0	0				**-**	**-**
Outros					10	9	2	3	1				**25**	**5,00**
Total					**71**	**108**	**109**	**114**	**55**				**457,00**	**91,40**
Média Diária					**2,29**	**3,60**	**3,52**	**3,68**	**1,83**				**14,92**	**2,98**

4.3.2. Reparos por Setor														
Acolhimento					-	-	-	-	0				**-**	**-**
Administração					6	11	13	6	1				**37**	**7,40**
Agência Transfusional					-	-	-	-	0				**-**	**-**
Almoxarifado					-	2	-	-	0				**2**	**0,40**
Ambulatório					1	6	5	1	0				**13**	**2,60**
Assistência Social					-	-	-	-	0				**-**	**-**
Central de Regulação					-	-	-	-	0				**-**	**-**
Central Telefônica					-	-	-	-	0				**-**	**-**
Centro Cirúrgico					4	5	1	5	6				**21**	**4,20**
Clínica Cirúrgica					11	13	5	11	1				**41**	**8,20**
Clínica Médica					13	13	29	20	8				**83**	**16,60**

Compras					-	-	-	-	1				1	0,20
Coordenação de apoio					-	-	1	-	0				1	0,20
UTI Adulto					-	19	11	16	15				61	12,20
CME - Central de Materiais Esterilizados					4	-	1	2	3				10	2,00
Departamento de Pessoal					-	-	5	-	0				5	1,00
Diagnóstico por Imagem					-	-	-	-	0				-	-
Endoscopia					4	2	-	7	1				14	2,80
Enfermagem					0	0	-	5	0				5	1,00
Farmácia					1	2	1	-	1				5	1,00
Financeiro					1	-	3	1	0				5	1,00
Higienização					3	3	4	2	1				13	2,60
Laboratório					1	3	1	4	1				10	2,00
Lactário					-	-	-	-	0				-	-
Lavanderia					-	-	-	-	0				-	-
Manutenção					3	3	16	13	7				42	8,40
NEP					1	-	-	3	0				4	0,80
Patrimônio					1	-	-	1	0				2	0,40
Portaria					-	1	-	1	0				2	0,40
Recepção					8	-	2	-	0				10	2,00
Raic-x					1	-	7	1	0				9	1,80
RH					-	-	-	-	1				1	0,20
SCIH					-	-	-	2	2				4	0,80
Serviço de Atenção ao Usuário - SAU					-	1	-	1	3				5	1,00
SESMT					4	-	-	-	0				4	0,80
SND - Serviço de Nutrição e Dietética					2	5	4	10	3				24	4,80
Tecnologia da Informação					2	-	-	-	0				2	0,40

SADT					-	-	-	1	0				1	0,20
Ultrassonografia					-	1	-	-	0				1	0,20
Outros					-	18	-	1	0				19	3,80
Total					**71**	**108**	**109**	**114**	**55**				**457**	**91,40**

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

4.5. Encadernação														
Administração					-	-	-	-	-				-	-
Contabilidade					-	-	-	-	-				-	-
Recursos Humanos					-	-	-	-	-				-	-
Assessoria					-	-	-	-	-				-	-
Diretoria de Apoio					-	-	-	-	-				-	-
Enfermagem					-	-	-	-	-				-	-
NEP					-	-	-	-	-				-	-
Estatística					-	-	-	-	-				-	-
Manutenção					-	-	-	-	-				-	-
Tesouraria					-	-	-	-	-				-	-
S.A.U					-	-	-	-	-				-	-
Qualidade					-	-	-	-	-				-	-
Faturamento					-	-	-	-	-				-	-

SHL					-	-	-	-	-				-	-
SND					-	-	-	-	-				-	-
Segurança do Trabalho					-	-	-	-	-				-	-
Métodos Gráficos					-	-	-	-	-				-	-
Patrimônio					-	-	-	-	-				-	-
CME					-	-	-	-	-				-	-
Outros					-	-	-	-	-				-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

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

4.7. Cópias														
Administração					-	-	-	-	-				-	-
Agência Transfusional					-	-	-	-	-				-	-
Ambulatório					-	-	-	-	-				-	-
Central de Resíduos					-	-	-	-	-					
Compras					-	-	-	-	-				-	-
Contabilidade					-	-	-	-	-				-	-
Diretoria					-	-	-	-	-				-	-
Recursos Humanos					-	-	-	-	-				-	-
Assessoria					-	-	-	-	-				-	-
Enfermagem					-	-	-	-	-				-	-
Segurança Trabalho					-	-	-	-	-				-	-
Faturamento					-	-	-	-	-				-	-
Serviço Social					-	-	-	-	-				-	-
SADT					-	-	-	-	-				-	-
NEP					-	-	-	-	-				-	-
SPP/Estatística					-	-	-	-	-				-	-
Manutenção					-	-	-	-	-				-	-
CME					-	-	-	-	-				-	-
Atendimento					-	-	-	-	-				-	-
Farmácia					-	-	-	-	-				-	-
Almoxarifado					-	-	-	-	-				-	-
S.A.U.					-	-	-	-	-				-	-
Laboratório					-	-	-	-	-				-	-
SHL					-	-	-	-	-				-	-
SPR					-	-	-	-	-				-	-

SND					-	-	-	-	-				-	-
Centro Cirúrgico/Obstétrico					-	-	-	-	-				-	-
Nutrição					-	-	-	-	-				-	-
Financeiro					-	-	-	-	-				-	-
SCIH					-	-	-	-	-				-	-
SESMT					-	-	-	-	-				-	-
UCI					-	-	-	-	-				-	-
Urgência/Emergência					-	-	-	-	-				-	-
CCIH					-	-	-	-	-				-	-
TI					-	-	-	-	-				-	-
Total													-	-
Média Diária													-	-

5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento de Pessoal														
Administração					38	41	46	48	46				**219**	**43,80**
Segurança do Trabalho					1	1	1	1	1				**5**	**1,00**
Enfermeiros					24	29	28	27	28				**136**	**27,20**
Téc. Enfermagem					88	88	89	90	89				**444**	**88,80**
Aux. Enfermagem(Aux. Administrativo)					9	4	0	0	0				**13**	**2,60**
SND					26	26	26	26	26				**130**	**26,00**
Limpeza e Higiene					40	42	38	39	39				**198**	**39,60**
Serv. Processam. Roupa					6	4	6	6	5				**27**	**5,40**
Manutenção					6	6	6	6	6				**30**	**6,00**
Portaria					8	7	8	8	8				**39**	**7,80**

Recepção					6	6	6	7	7				**32**	**6,40**
Almoxarifado					3	5	4	3	3				**18**	**3,60**
Compras					2	2	2	2	2				**10**	**2,00**
Radiologia					0	0	4	4	4				**12**	**2,40**
Farmácia					20	20	19	19	19				**97**	**19,40**
Laboratório					0	0	0	0	0				**-**	**-**
Sub-Total 1					**277**	**281**	**283**	**286**	**283**				**1410**	**282,00**
Terceirizados					14	15	24	24	24				**101**	**20,20**
Sub-Total 2					**14**	**15**	**24**	**24**	**24**				**101**	**20,20**
Total Geral					**291**	**296**	**307**	**310**	**307**				**1511**	**302,20**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral														
Pós-Graduação					2	4	4	4	5				**19**	**3,80**
Superior					59	58	58	58	58				**291**	**58,20**
Superior Incompleto					6	6	6	6	5				**29**	**5,80**
Ensino Médio					180	183	188	189	189				**929**	**185,80**
Ensino Médio Incompleto					3	3	3	3	2				**14**	**2,80**
Ensino Fundamental					25	24	22	22	22				**115**	**23,00**
Ensino Fundamental Incompleto					2	2	1	1	1				**7**	**1,40**
Sem Instrução					0	1	1	1	1				**4**	**0,80**
Total					**277**	**281**	**283**	**284**	**283**				**1408**	**281,60**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica					65	50	50	61	62				**288**	**57,60**
Outros					0	0	0	0	0				**-**	**-**

5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias					0	0	0	0	0				-	-
Funcionários de Licenças/Afastamentos					1	0	0	0	0				**1**	**0,20**
Admissões					17	5	17	3	6				**48**	**9,60**
Demissões					3	11	4	2	7				**27**	**5,40**
Afastamentos					1	2	1	1	2				**7**	**1,40**
Nº de Funcionários/mês					277	281	283	284	283				**1408**	**281,60**
Faltas em dias					30	61	12,00	24	28				**155**	**31,00**
Índice de Absenteísmo					0,35	0,72	0,14	0,27	0,33				**1,81**	**0,36**
Horas Extras					3.254,11	2.779,47	1.060,81	1.506,45	1.811,28				**10412,12**	**2.082,42**
Atrasos em Horas					185,57	66,45	463,36	577,30	573,92				**1866,60**	**373,32**
Índice de Funcionários por Leito					4,13	4,19	4,04	4,06	4,04				**20,47**	**4,09**
Índice de Funcionários por Leito Ocupado					7,84	7,43	7,29	6,18	5,66				**34,40**	**6,88**
Índice de Rotatividade					3,61	2,85	3,71	0,88	2,30				**13,34**	**2,67**
% do Pessoal - S. Adm					13,72%	14,59%	16,25%	16,78%	16,25%				**77,60%**	**15,52%**
% do Pessoal de Enfermagem					43,68%	43,06%	41,34%	40,91%	41,34%				**210,34%**	**42,07%**
% do Pessoal S. apoio					42,24%	41,99%	42,05%	41,96%	42,05%				**210,29%**	**42,06%**
Total Pessoal de Serviços Terceirizados					14	15	24	24	24				**101**	**20,20**
Outros não Empregados					0	0	0	0	0				-	-

6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia					**1.095**	**1.134**	**1.203**	**1.425**	**1.501**				**6358**	**1.271,60**
Porcentagem Geral de Ocupação					**52,72%**	**56,42%**	**55,44%**	**65,67%**	**71,48%**				**301,72%**	**60,34%**
Média Geral de Pacientes-Dia					**35,32**	**37,80**	**38,81**	**45,97**	**50,03**				**207,93**	**41,59**
Índice Geral de Giro de Leitos					**1,06**	**1,84**	**1,79**	**2,10**	**2,43**				**9,21**	**1,84**

Taxa Mortalidade Global					**11,27%**	**8,13%**	**7,20%**	**8,16%**	**7,06%**				**41,82%**	**8,36%**
Taxa de Mortalidade Operatória					**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**				**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar					**7,00%**	**1,60%**	**0,80%**	**1,00%**	**4,70%**				**15,10%**	**3,02%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas					**3,26**	**4,23**	**3,39**	**3,97**	**4,97**				**19,81**	**3,96**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas					**19,65**	**52,70**	**59,97**	**69,32**	**74,77**				**276,40**	**55,28**
Média Diária Refeições Servidas					**189,55**	**168,73**	**172,52**	**201,65**	**214,70**				**947,14**	**189,43**
Média Diária de Kg Roupa Lavada					**234,47**	**256,52**	**260,11**	**288,07**	**299,61**				**1338,78**	**267,76**
ML de Produto por Kg de Roupa Lavada					**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**				**-**	**-**

Nº de Dias do Mês	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	366

Belém, 10 de Outubro de 2016

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

Giovani Merenda
Diretoria Executiva

Alexandre Mezei
Direção Financeira-Administrativo

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

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

INDICADORES DE DESEMPENHO

SETEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

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

Mês Referência Setembro 2016

1 – INTRODUÇÃO

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

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

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

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo S.A.U. do Centro Hospitalar Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 30 de Setembro de 2016.

2– ATIVIDADES MENSAIS

Neste mês de setembro continuamos trabalhando intensamente, com vistas ao aumento do quantitativo de aplicação de pesquisas de satisfação, pois acreditamos as pesquisas estabelecem um canal de comunicação com os usuários, que acabam se sentindo importantes nesse processo e a gestão do hospital tende a obter mais acertos ao atender as reais demandas dos seus usuários. Ao saber o que o usuário pensa e espera do hospital, os erros tendem a diminuir, os processos são bem melhor direcionados e os ajustes são realizados partindo de dados concretos sobre o que deve ser aperfeiçoado.

Além do atendimento itinerante para a aplicação das pesquisas, realizamos neste mês de setembro alguns atendimentos em caráter informativo e mediações em determinados casos em que foram constatadas possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada.

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

ITEM	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**681**
1.1	Atendimentos em sala	**14**
1.2	Atendimentos por telefone	**69**
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	**50**
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	**548**
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**73**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	**73**
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Centro Hospitalar Jean Bitar	**0**
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**823**

3.1	Internas	293
3.2	**Externas**	**530**
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**3**
5.	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**0**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**1.580**

Fonte: CHJB – Setembro 2016

Realizamos neste mês um total de quatorze (14) atendimentos feitos em sala, sendo que dessa procura voluntária, apenas três usuários formalizaram sua queixa de forma manuscrita.

As três queixas foram respondidas em prazo hábil e os usuários sentiram-se satisfeitos com o feedbcak fornecido pelo SAU. Os demais usuários foram atendidos, ouvidos e orientados acerca de seus descontentamentos e também relataram verbalmente satisfação em terem suas dúvidas e/ou queixas sanadas no atendimento feito pelo S.A.U.

Neste mês de setembro, demos continuidade à busca ativa nos diversos setores do CHJB, no intuito de obtermos a mensuração da satisfação dos nossos usuários, totalizando um quantitativo de 823 pesquisas de satisfação realizadas.

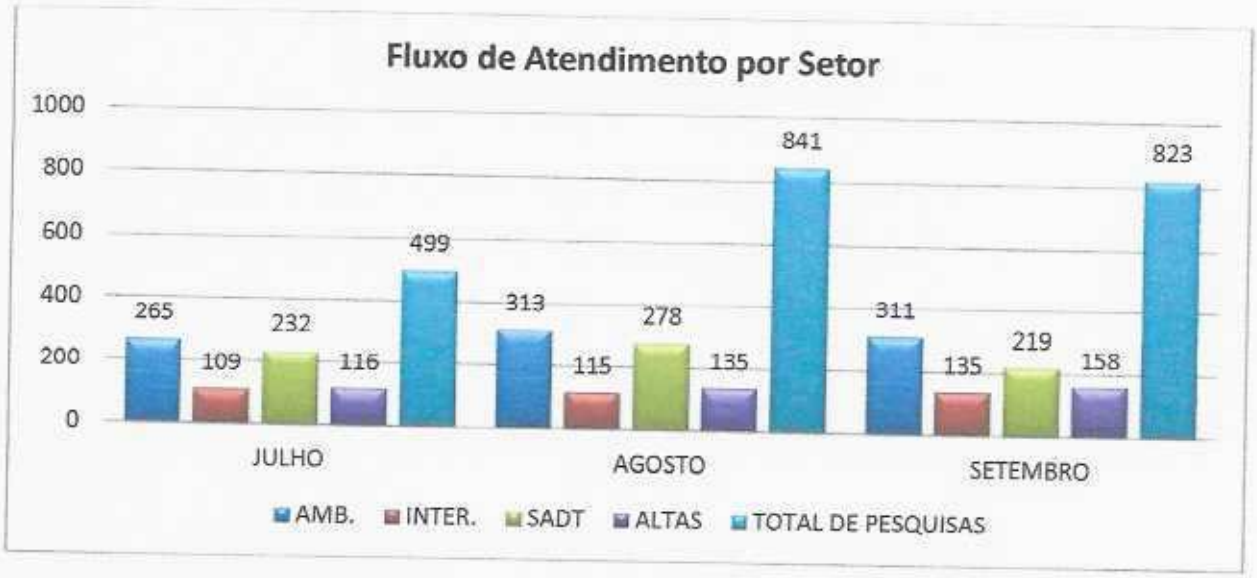
Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	**311**
Internação	**135**
S.A.D.T	**219**
Alta Hospitalar	**158**
TOTAL	**823**

Fonte: S.A.U. CHJB – Setembro 2016

Durante as abordagens, os usuários têm a possibilidade de se manifestar seja positivamente ou negativamente, ou também, podem apenas dar a pontuação aos itens citados nos formulários.

A aplicação da pesquisa de satisfação é importante, porque através desse instrumento podemos conhecer a imagem do hospital perante o 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.



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

Ao compararmos os atendimentos por setor feitos pelo S.A.U, nos meses de julho, agosto e setembro, conforme demonstra o gráfico acima, observamos que de julho para agosto houve um visível aumento no quantitativo de pesquisas, justificada pela intensificação da busca ativa em todos os setores passíveis de avaliação, porém de agosto para setembro, tivemos uma pequena queda de atendimentos, apesar de continuarmos nos esforçando para realizarmos o maior número de abordagens possíveis.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,85%	0,35%	0,93%	0,64%
Ruim	1,32%	0,22%	0,84%	0,00%
Regular	8,81%	1,99%	6,32%	1,60%
Bom	31,27%	18,34%	32,56%	10,85%
Ótimo	57,76%	79,10%	59,36%	86,92%
Total Resposta	**4.257**	**3.713**	**2.153**	**1.567**
% Satisfação	**89,03%**	**97,44%**	**91,92%**	**97,77%**

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

3 - ANÁLISES DOS DADOS

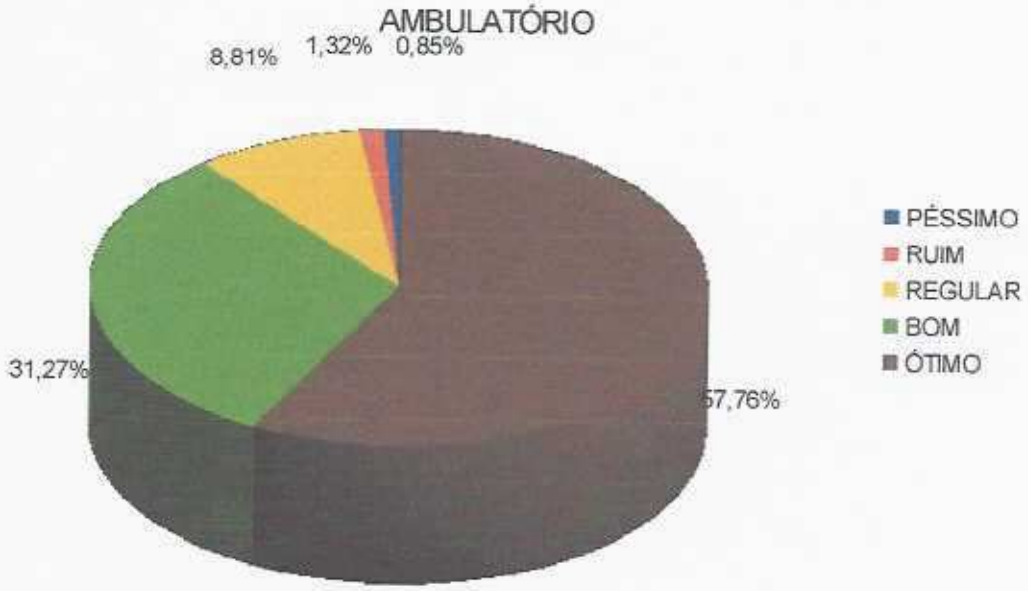
O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de setembro o valor de **94,04%**. Nos parágrafos seguintes faremos a análise individual de cada setor atendido pelo S.A.U no intuito de pontuarmos as insatisfações, para que possamos então fazer o diagnóstico de quais queixas são singulares e quais são contumazes, visto que são elas as responsáveis pelas pontuações negativas.

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

A satisfação no ambulatório apontou uma queda de 1,74% na avaliação dos usuários em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 89,03% de satisfação.

A pontuação negativa desse setor, considerando os registros nos questionários de pesquisa de satisfação e nos folders coletados nas caixas de sugestões, apontou como causas a demora no agendamento de exames; também tivemos queixa de uma usuária acerca da falta de previsão para a realização (início do serviço) de alguns exames (RX e Espirometria); outra

queixa isolada referia-se ao condicionador de ar que não refrigera o ambiente; também houve queixa de banheiro interditado que segundo a usuária, já estava nessa condição há mais de um mês; houve manifestação negativa relacionada à ausência de assentos apropriados para obesos; outra reclamação se referia a demora no atendimento do laboratório e também, finalizando as manifestações negativas desse setor, tivemos queixa referente à ausência de um resultado de exame do laboratório, cujo material foi coletado, conforme afirmou o usuário.



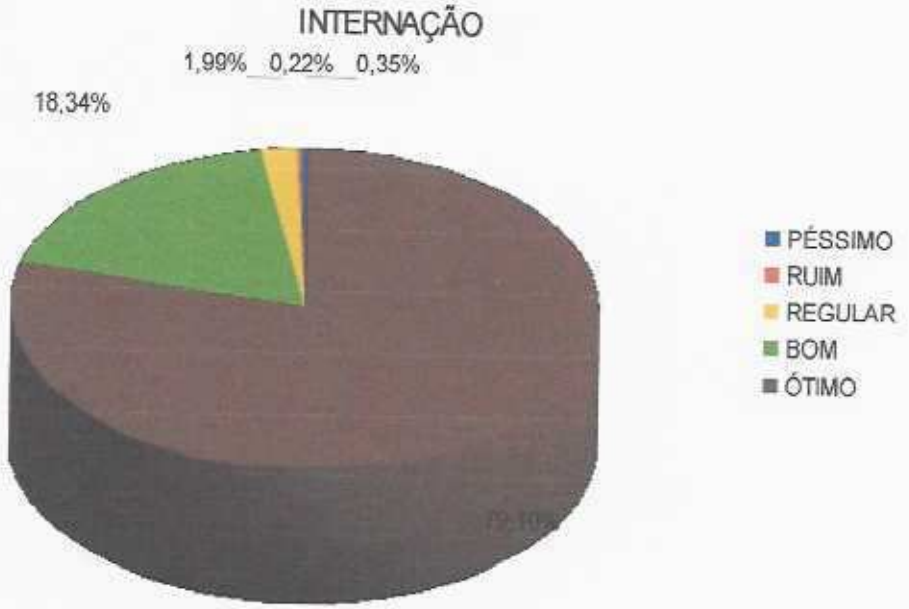
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento internação indicaram satisfação de 97,44%. Em comparação ao resultado do mês passado, este segmento obteve um aumento na avaliação dos usuários (↑2,43%), tendo originado neste setor doze registros de reclamações, os quais mencionaremos a seguir, porém frisamos novamente que por vezes em um único registro o usuário cita vários descontentamentos e como medida de resolutividade, desmembramos o memorando em duas ou mais reclamações e encaminhamos para as devidas providências das gerências/ coordenações/ supervisões e lideranças.

Das reclamações que foram geradas nesse segmento duas delas se referiam à insatisfação quanto ao funcionamento dos aparelhos de televisão. Também com o mesmo quantitativo de

reclamações (duas) sobre o mesmo assunto, tivemos as manifestações acerca do atendimento da equipe de enfermagem.

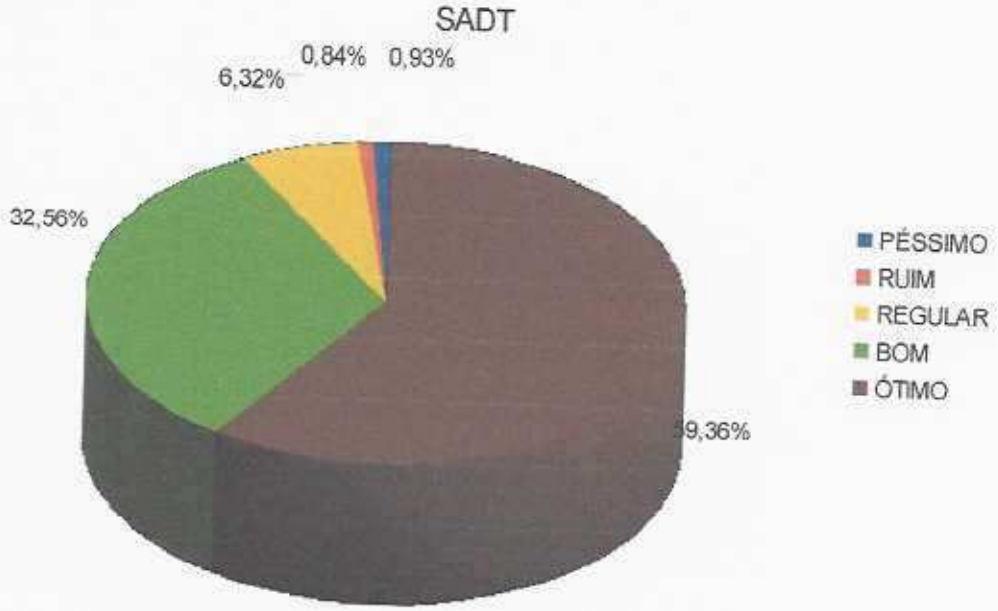
Outros motivos que também levaram os usuários a pontuarem negativamente o CHJB e que foram citados apenas uma vez por usuários diferentes referiam-se a insatisfação com o alimento fornecido pelo SND; o incômodo da presença de goteira na enfermaria; a insatisfação a respeito de colchão desgastado; tivemos queixa direcionada ao não funcionamento do condicionador de ar; o desagrado relacionado ao atendimento de colaboradora da recepção (vespertino); também houve descontentamento direcionado a falta de orientação da equipe médica acerca do tratamento do paciente; outra reclamação relacionou-se à demora em realizar um exame; também foi mencionado um desagrado referente a um vazamento de água do banheiro para a enfermaria e por último tivemos uma queixa direcionada à ausência do profissional de Fisioterapia.

Esta última queixa citada ficará pendente, pois não obtivemos êxito na devolutiva do processo, no entanto continuaremos reforçando a cobrança diária da mesma junto ao profissional responsável pela resposta à queixa.



No canal SADT tivemos uma elevação de ⬆ 4% na satisfação dos usuários atendidos neste mês de setembro, alcançando o valor de 91,92% de satisfação.

Inversamente proporcional ao aumento da pontuação positiva, tivemos a redução das queixas formalizadas neste segmento, tendo sido geradas apenas quatro reclamações formais, sendo 50% das reclamações voltadas à demora em iniciar o atendimento para os exames de Videoscopia (queixa recorrente há 5 meses) e também com o mesmo quantitativo de 50%, tivemos reclamações referentes à falta de abastecimento de suprimentos nos banheiros.



O grau de satisfação na alta hospitalar ficou em 97,77%, neste setor houve uma queda ⬇ de 0,66% na avaliação positiva de nossos usuários em confronto com o mês de agosto.

Apesar da diminuição da satisfação o número de críticas formais também diminuiu, tendo emanado desse segmento apenas três registros formais.

Das três queixas uma delas se referiu ao desagrado com o alimento fornecido pelo SND; outra abordava o descontentamento com o colchão do leito e por fim foi registrado insatisfação com a limpeza da enfermaria.

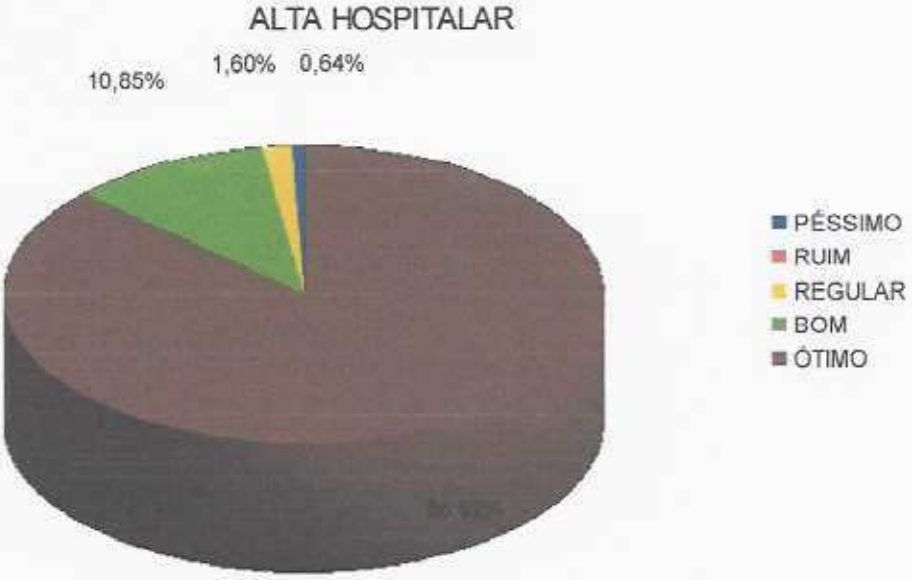
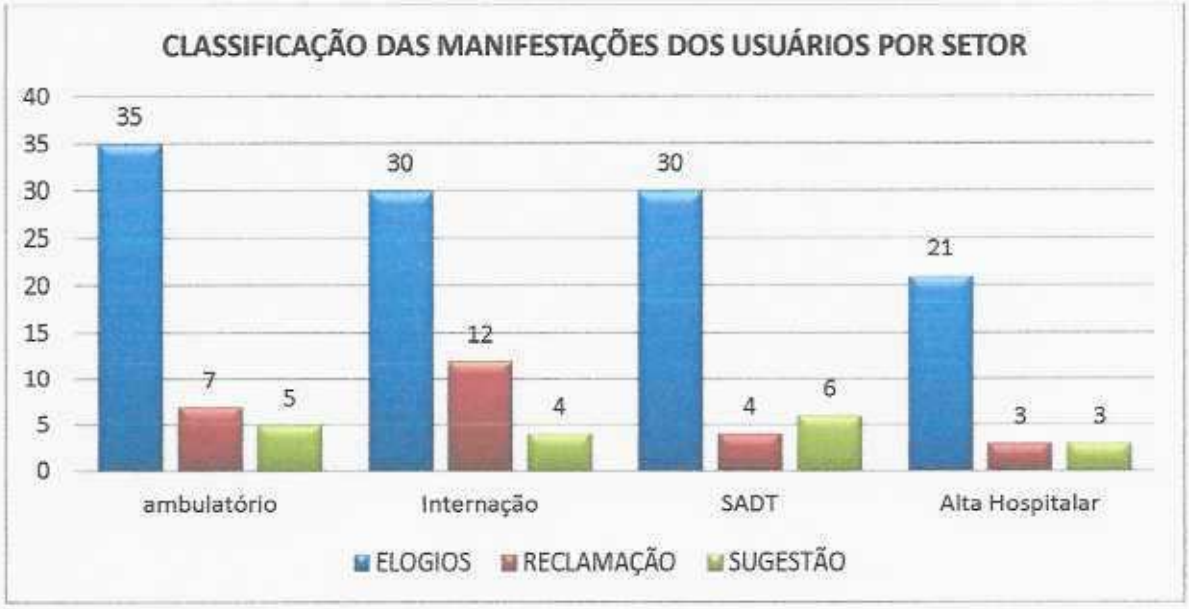


Gráfico 03: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. CHJB– Setembro 2016

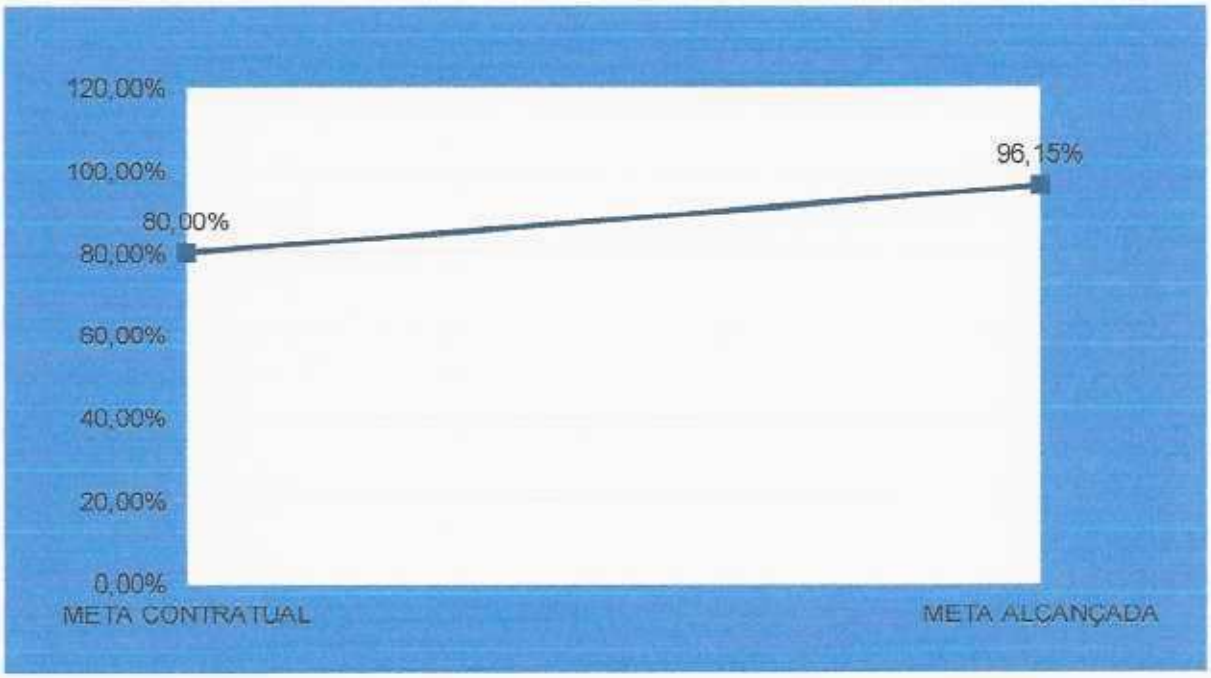
Ao analisarmos os 823 atendimentos que o S.A.U realizou neste mês de setembro, concluímos que 19,44% dos usuários - que equivale ao quantitativo de 160 registros - se manifestaram formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desse total de manifestos (160)

obtivemos a seguinte distribuição: 72,50% referiam-se a registros em caráter de elogio; 16,25% condiziam às manifestações de natureza reclamatória e 11,25% 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	**116**
Sugestões	**18**
Reclamações	**26**
Reclamações Solucionadas	**25**
Meta Contratual	**80%**
Meta Realizada	**96,15%**

Fonte: S.A.U. CHJB – Setembro 2016



Em relação às reclamações que descreveremos abaixo, todo mês ressaltamos que o número de queixas citadas na tabela é maior que o número de reclamações em memorando, pois em um único manifesto há por vezes, duas ou mais reclamações, que após a triagem do S.A.U são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo S.A.U .

Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Demora no atendimento na EDA	02
Desagrado com a equipe de enfermagem	02
Desagrado referente ao SND	02
Colchões desgastados	02
Demora no agendamento de exames	02
Televisor com defeito	02
Banheiros sem suprimentos	02
Condicionador de ar com defeito	02
Exames sem definição para agendamento	01
Ausência de assentos para obeso	01
Goteira na enfermaria	01
Ausência de explicação sobre tratamento, da equipe médica	01
Desagrado com colaboradora da recepção	01
Desagrado com o SHL	01
Sem atendimento da Fisioterapia	01

Condicionador de ar sujo	01
Vaso sanitário entupido	01
Demora no atendimento do Laboratório	01
Vazamento de água do banheiro para enfermaria	01
TOTAL	**27**

Fonte: S.A.U. CHJB – Setembro 2016

É importante salientar que tanto as reclamações, quanto as sugestões e elogios, foram encaminhados às respectivas Coordenações, lideranças ou Diretorias responsáveis, para avaliação, conhecimento e parecer de providências, nos casos das reclamações e sugestões.

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

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste mês de setembro tivemos uma pequena redução no quantitativo final de pesquisas realizadas em comparação ao resultado alcançado no mês passado. Esse déficit ficou concentrado nos segmentos de SADT e Ambulatório. Nos segmentos, Alta Hospitalar e Internação, conseguimos superar o resultado de agosto, contudo apesar dessa oscilação, alcançamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês, sem maiores obstáculos.

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

Setor	Nº Atendimentos Prestados CHJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, ECG e Ecocardiografia)	**489**	**219**	**44,78 %**
Ambulatório	**1.718**	**311**	**18,10%**
Internação	**154**	**135**	**87,66%**
Alta Médica	**158**	**158**	**100%**
MÉDIA MÊS	**629,75**	**205,75**	**62,63%**

Fonte: CHJB– Referência: Setembro 2016

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

√ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao S.A.U, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do S.A.U

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 do CTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do S.A.U

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

Como? Apresentando os objetivos e atividades que o S.A.U desenvolve

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

√ Reunir com o GTH a fim de finalizar o manual do usuário;

Quem? Comissão do GTH

Quando? Aguardo agenda de reuniões do GTH (Cronograma)

Como? Levando essa pauta para discussão com o grupo, uma vez que a reunião que fora citada como proposta do mês passado não ocorreu devido às diversas ações que precisavam ser planejadas e efetivadas no mês de outubro, em virtude de diversos eventos importantes e indispensáveis como, por exemplo, Dia do Idoso, Aniversário do CHJB, Visita da Imagem Peregrina do Círio de Nossa Senhora de Nazaré, Dia da Obesidade e Outubro Rosa. Isso nos impossibilitou de abordarmos a questão do Manual, porém tornaremos a colocar essa reunião em pauta, visto que existem normas internas que precisam de adaptações conforme o que preconiza a PNH.

√ Participar das comissões e do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? 06 e 14 de outubro

Como? Planejando e efetivando o evento Visita da Imagem Peregrina do Círio de Nossa Senhora de Nazaré.

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

Com relação às pendências do mês passado (memorandos de nº 333 e nº 344), fizemos o acompanhamento rotineiro dos processos junto aos setores envolvidos e só obtivemos retorno do memorando 333, o qual em decorrência do óbito do paciente, a usuária (filha) que formalizou a queixa, recebeu as orientações necessárias e também teve suas dúvidas elucidadas pela equipe que a recebeu na ocasião da notificação do óbito e entrega da D.O. O fluxo completo (finalizado) dessa situação encontra-se descrito mais adiante, no item "REGISTRO DE ATENDIMENTO - RECLAMAÇÕES/FLUXOS".

A outra pendência (memorando nº 344) continuará com o mesmo status, uma vez que por se tratar de uma solicitação do usuário que envolve parecer técnico médico embasado em lei, esta, acaba por demandar um tempo maior para estudo e pronunciamento do setor competente. No entanto, iremos continuar acompanhando a finalização desse processo.

Acerca de duas pendências referentes ao mês de junho (memorandos de nº 146 e nº 147), cujas reclamações foram originadas no setor – SADT – no qual os usuários relataram que observaram durante a realização dos exames, um comportamento inadequado de um

profissional da área médica, às normas de higiene necessárias para evitar o risco de infecção hospitalar. Naquela ocasião, foi respondido pela Coordenadora do Setor como medida de resolução da problemática, que seria solicitada a visita da enfermeira do SCIH, para que sejam esclarecidas as questões de risco e assim as mesmas sejam também evitadas. Essa visita seria destinada não só para o profissional citado no manifesto, mas para todos os colaboradores do setor.

O S.A.U esteve constantemente buscando a confirmação da medida indicada acima e somente ao término do mês de agosto obtivemos a afirmação de que no dia 14 de setembro do corrente ano seria realizado o treinamento proposto. Todavia esta ação não ocorreu e tornamos a buscar nova posição a respeito do reagendamento desse treinamento, o qual fora agendado para o dia 05/10/2016.

A pendência desse mês de setembro, referente ao memorando de nº354, será monitorada a fim de garantir ao usuário uma justificativa plausível ou a correção da falta que está sendo relatada pelo mesmo.

Todas as lideranças que foram notificadas acerca de reclamações e sugestões envolvendo comportamentos e condutas profissionais inadequadas, já reuniram com seus respectivos colaboradores reforçando orientações baseadas na importância do atendimento humanizado e estão alinhando junto ao NEP treinamentos voltados para reduzir a problemática tratada. Os memorandos que abordam essa demanda são os de nº 357, nº 360, nº 371 e nº 413.

As queixas relativas à demora em iniciar dos exames videoscópicos e de laboratório, que estão representadas nos memorandos de nº 375, nº 414, nº 415, nº 436, nº 455 e nº 456 continuam sendo trabalhadas pelo S.A.U junto às Coordenações do setores envolvidos, visando a extinção dessa problemática, porém em relação ao setor de EDA as alterações do horário impresso no cupom de marcação, já foram feitas e o início do exame está ocorrendo conforme determinado no sistema, porém o sistema informa que o horário do exame é de 08h00 as 11h00 e a fila é feita por ordem de chegada, no entanto devido a diferença de tempo de chegada ser mínima entre os pacientes, ocorrerá vez ou outra quem reclame de ter que ser atendido 1 hora ou mais após o horário inicial. A respeito da demora no atendimento do laboratório, a

Coordenação do setor já está buscando medidas de resolução junto à direção para a ampliação do espaço físico do setor, pois detectou-se que a demora é decorrente do número insuficiente de colaborador para atender a demanda diária, no entanto o laboratório só poderá aumentar o quadro de colaborador, quando tiver uma sala maior.

As reclamações e/ou sugestões que necessitam de aquisições para garantir a resolutividade, estão sendo trabalhadas pelos seus responsáveis, que inicialmente estão realizando levantamento de necessidade de quantitativo e solicitando ao setor de compras, cotação para posterior aquisição. Essas queixas condizem aos memorandos de nº 355, nº 356, nº 363, nº 365, nº 366, nº 367, nº 369, nº 372, nº 373, nº 376, nº 433 e nº 451. Serão também passíveis de acompanhamento de efetivação.

Os manifestos dos memorandos de nº 362, nº 373, nº 374, nº 432, nº 434, nº 435, nº 461, nº 464 e nº 475, que tratam sobre insatisfações e sugestões referentes a consertos, melhoria do conforto térmico, limpeza do ambiente e reparos na estrutura dos recintos, foram imediatamente atendidos e resolvidos pela Coordenação de Apoio em conjunto com a Supervisão de Higienização, com exceção das queixas registradas nos memorandos de nº 373, nº 374 e 475, cujo reparo será realizado no decorrer do mês de outubro. Este caso será monitorado também.

Os manifestos em caráter de crítica ou sugestão acerca de alimentos, conforme indicam os memorandos de nº 352, nº 361 e nº 368, tiveram 100% de resolutividade, visto que a Coordenação do SND está intensificando os cuidados para que o erro apontado não se repita; e a sugestão da lanchonete foi atendida com a implantação das máquinas de lanches e cafés, no mês de agosto.

Os memorandos de nº 452 e nº 467, em sua essência, trazem alguns questionamentos a respeito da ausência de orientação eficaz de alguns profissionais, estes casos já foram tratados em reuniões com suas coordenações e serão trabalhados de forma mais incisiva em treinamentos futuramente agendados junto ao NEP.

As insatisfações relativas a procedimentos envolvendo agendamento, realização ou entrega de resultados de exames, conforme tratam os memorandos de nº 351, nº 353, nº 354 e nº 358, foram apresentadas aos seus respectivos coordenadores e estes já estão reestruturando o sistema de agendamento e reforçando orientações específicas à equipe, visto que uma das reclamações ocorreu em decorrência de falha na orientação de um colaborador. Sobre a queixa mencionada no memorando de nº 353, parte dela foi solucionada, com o início do funcionamento do serviço de Raio X, todavia com relação ao outro exame mencionado com teor negativo devido a falta de previsão para funcionar, devido realmente ainda não ter previsão para o mesmo começar a ser oferecido aos usuários, o SAU orientou à usuária à procurar atendimento em uma UBS, que através da rede municipal, será encaminhado ao serviço que disponha desse exame.

Os manifestos em caráter de reclamação ou sugestão relativos a fluxos de serviços, rotinas e processos de trabalho, conforme tratam os memorandos de nº 367, nº 370, nº 416 e nº 466 segundo o que as lideranças informaram, estão avaliando a funcionalidade e a viabilidade econômica de todos os manifestos feitos, e conforme a complexidade individual estão sendo trabalhadas as ideias e planos de alteração junto à diretoria de área dos respectivos setores, visando sempre a melhoria dos atendimentos e serviços.

Os 116 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

No mês de setembro tivemos a inclusão do serviço de Raio X para o público externo, ou seja, o serviço agora também está disponível para nossos usuários que estão na esfera ambulatorial, lembrando que antes somente os pacientes internados tinham acesso a esse tipo de exame.

Dessa forma no segmento SADT, tivemos o seguinte quantitativo (ambulatorial): 68 exames de E.C.G, 34 Ecocardiogramas, 70 Raio X (diversos), 217 Endoscopias, 96 Colonoscopias e 04 retossigmoidoscopias.

Mais uma vez tivemos que realinhar nossos fluxos de atendimento de forma a contemplar também nas abordagens, os usuários que aguardavam na recepção o serviço de RX.

As dificuldades encontradas nesse mês continuam voltadas ao descumprimento do prazo da devolutiva dos memorandos por parte de alguns colaboradores e também da negativa de participação nas pesquisas, dos usuários externos, pois, como já foi dito nos relatórios anteriores, algumas pessoas alegam que já participaram da avaliação, já pontuaram e não possuem interesse de rotineiramente repetir a mesma, contudo continuamos reforçando com os mesmos durante nossa abordagem, a importância dessa pontuação e participação, justificando 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.

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

Atenciosamente,

Andrezza da Silva Souza

Supervisora do S.A.U

Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTROS DE ATENDIMENTOS

(Elogios)

SETEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DOS ELOGIOS

1- ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

1.1 *Clinica cirúrgica*

Nº 01 ► Usuário: 3___ Joana Moraes (em 01/09/16)

Elogio: Equipe: obrigada a todos pelos cuidados tanto pelos pacientes como pelos acompanhantes. Que Jeová abençoe a todos vocês.

Nº 02 ► Usuário: 308 Geraldo Pereira da Silva (em 02/09/16)

Elogio: Nossa eu só tenho que agradecer primeiramente a Deus depois a toda a equipe do hospital sem exceção, todos são maravilhosos, médicos, enfermeiros, as assistentes sociais, pelos outros profissionais. OBS: Se todos os hospitais fossem iguais ao Jean Bitar era uma maravilha. Para vocês muito obrigada. Se pudesse dar nota 1000 com certeza eu daria. Tenha certeza que vou rezar todos os dias por vocês. Deus abençoe a todos.

Nº 03 ► Usuário: 309-A Silvia Oliveira Carvalho (em 05/09/16)

Elogio: Tudo de bom, excelentes profissionais.

Nº 04 ► Usuário: 304 Carlos Alair de Almeida Costa (em 09/09/16)

Elogio: Hospital muito bom em todos os aspectos mencionados na pesquisa, profissionais de alta qualidade que transmite muito confiança a seus pacientes.

Nº 05 ► Usuário: 309-B Gleise Santos de Sousa (em 15/09/16)

Elogio: Em relação ao hospital, não tenho nenhuma queixa contra, eu só tenho a agradecer aos profissionais em geral. Todos estão de parabéns.

Nº 06 ► Usuário: 3___ Dilene Estela Sousa Brito (em 12/09/16)

Elogio: Não gostei muito do modo das regras o resto eu amei uma excelente equipe de trabalho, muito legal, educados, bacanas para conosco. (FOLDER)

Nº 07 ► Usuário: 312-B Idalina Elma M. Bitencourt (em 19/09/16)

Elogio: Vocês estão de parabéns! Todos os funcionários muito educados e atenciosos, tratamento muito eficiente! Estou muito feliz com todos vocês. Obrigada por tudo.

Nº 08 ► Usuário: 309 Aline Nascimento e Nascimento (em 19/09/16)

Elogio: Gostei muito do atendimento, recepção do quarto e a educação de alguns funcionários. Não tenho muito a dizer por ter sido acolhida por vocês, muito obrigada pela ajuda mesmo, Deus ilumine o caminho de cada um que trabalha e àqueles que frequentam este hospital. Muito obrigada. Graças a Deus primeiramente, e 2º vocês todos que foi solucionado o meu caso. Não sei se estou nervosa, mas estou bem, estou indo agora para a sala de cirurgia. Obrigada e agradeço por tudo.

Nº 09 ► Usuário: 306 Wanderlei Soares de Lima (em 19/09/16)

Elogio: Eu acho um ótimo hospital.

Nº 10 ► Usuário: 312-A Paulo Elder T. Sampaio (em 21/09/16)

Elogio: O hospital Jean Bitar e seu serviço de atendimento está de parabéns, acredito que todos os usuários estão satisfeitos com o atendimento, só tenho a agradecer a todos que me ajudaram, me acolheram com afeto e muito educados, que Deus abençoe a todos e derrame sabedoria dos céus para cada dia desenvolver suas funções com a orientação Dele.

Nº 11 ► Usuário: 304 Eduardo Campos Ferreira (em 23/09/16)

Elogio: Que continuem sempre assim com um atendimento cada vez mais humanizado! Nota 10!

Nº 12 ► Usuário: 306-B Eliza Nascimento de Morais (em 26/09/16)

Elogio: Não tenho o que reclamar, pois o atendimento e tudo está muito bom. Agradeço por bom atendimento.

Clinica médica

Nº 13 ► Usuário: 5____ Danúsio Silva do Carmo (em 02/09/16)

Elogio: Os enfermeiros e técnicos estão de parabéns, muito obrigada.

Nº 14 ► Usuário: 4____ Francisca Célia (em 04/09/16)

Elogio: Márcia, Jean, Marisa, Andrea, Dr. Bonitão, todos são maravilhosos, fui atendida muito bem, pessoas da limpeza, gente boa, todo mundo é legal, obrigado por tudo. Obrigada. Amém.

Nº 15 ► Usuário: 414 Ivana Botelho Blanco (em 06/09/16)

Elogio: É muito bom nos deparamos com bons profissionais, pois minha irmã foi bem assistida na UTI e tem elogios a fazer a três funcionários que é o BIL, ROSE e o ARI, esses fizeram a diferença durante o período da UTI. Não tenho reclamação, entendemos que temos que ter paciência e esperar sua vez. Todos precisam de atenção!! Na enfermaria os demais profissionais são ótimos, mas a enfermeira Valéria é 10, atenciosa, dedicada...o espaço é pequeno para tantos elogios. Deus abençoe a todos.

Nº 16 ► Usuário: 5____xxxxxxxx (em 06/09/16)

Elogio: Queria agradecer as meninas do plantão da Jakeline. Ela é muito legal e da atenção aos pacientes também, aos acompanhantes, conversa com eles é isso e muito raro de encontrar em hospital público. A Leila também é muito competente, Dani não tenho nada que reclamar. Kátia também é muito ótima, obrigada meninas por tudo. Jakeline, Daniele, Leila, Kátia são nota 10.

Nº 17 ► Usuário: 411-A Joelson Barbosa Pantoja (em 08/09/16)

Elogio: Que agradecer todas as enfermeiras da noite do plantão da Jakelline por essas pessoas maravilhosas, nunca tinha encontrado pessoas maravilhosas como essa menina. Queria agradecer ao hospital Jean Bitar por ter encontrado essas meninas, por fazer parte do ambiente hospitalar: Jakelline, Leila, Dani, Katia quero que o SAU leia com muita atenção porque foi feito com muito carinho.

Nº 18 ► Usuário: 511 Arlindo Lima de Araújo (em 08/09/16)

Elogio: O que é importante é manter a educação com o público, pelo o mesmos me trataram muito bem e meu pai também.

Nº 19 ► Usuário: 512 Maria Darlene Alves de Brito (em 09/09/16)

Elogio: Penso que o hospital é um bom lugar, bom atendimento eu não tenho nada a reclamar.

Nº 20 ► Usuário: 411-A Joelson Barbosa Pantoja (em 09/09/16)

Elogio: Gostaria de poder mandar flores a todos os médicos e enfermeiros deste hospital e mais ainda, só que vou agradecer pessoas em especial como a Técnica Enfermagem Cleunice Fontinele e enfermeira Jakeline. Todos são importantes deste hospital, começa na portaria até os médicos, quem dera que os estados tivessem hospitais assim, como pessoas tão carinhosas e interessadas na recuperação do paciente. Amém. Acredite em Jesus e tenham fé. Obrigado. Pois bem somos de Macapá-AP estamos sem TV para distração no apartamento, pois fiz o pedido mais! Se ainda for possível.

Nº 21 ► Usuário: 4_____ Jane Borges Figueiredo (em 13/09/16)

Elogio: O meu comentário é o seguinte, eu nunca tinha visto aqui em Belém um hospital limpo, organizado que valoriza as pessoas, que Deus abençoe a todos que cuidaram do meu marido. (FOLDER)

Nº 22 ► Usuário: 4_____ Dinair Ferreira de Albuquerque (em 19/09/16)

Elogio: Eu penso que em Belém tem outros hospitais piores ou melhores, mas penso que eu passei acompanhando o meu irmão Abias e todos cuidarem bem dele, não tenho o que falar, é um bom hospital pode melhorar mais. (FOLDER)

Nº 23 ► Usuário: 508-A Tiago Maciel Brasil (em 19/09/16)

Elogio: O hospital está de parabéns é um hospital excelente, os médicos também são todos ótimos, as enfermeiras e enfermeiros, tem entre todos alguns que a gente percebe que tratam a gente com diferença, mas nem todos!

Nº 24 ► Usuário: 406-A Giancarlo Lima Ferreira (em 19/09/16)

Elogio: Sem dúvida alguma o hospital Jean Bitar é um dos melhores hospitais de nossa capital, se igualando ou senão melhor que muitos hospitais particulares. Limpeza e conforto tanto ao paciente, como o acompanhante. Médicos, enfermeiros e demais profissionais, nesse âmbito hospitalar com certeza demonstram profissionalismo, competência e acima de tudo generosidade e infindável atenção a todos que utilizam esse centro hospitalar. Tendo também disposição e boa vontade em solucionar de maneira rápida, qualquer problema que possa surgir. Como paciente tenho total confiança no atendimento nesse hospital chamado Jean Bitar.

Nº 25 ► Usuário: 508-A Mênio Rodrigo M. da Costa (em 20/09/16)

Elogio: O hospital é ótimo.

Nº 26 ► Usuário: 513-A Zolmiro Rodriguês (em 20/09/16)

Elogio: Falta melhorar manutenção nos aparelhos TV, tomadas esbandalhadas. Os técnicos todos muitos atenciosos (médicos Dr. Renato Terra muito eficiente e tem compromisso). Enfermeira (Fernanda) muito dedicada, atenciosa. A equipe da higienização são sorridentes, sempre alegres e atenciosas (Mônica e Darcylene) simpáticas, bondosas.

Nº 27 ► Usuário: 4_____ Katiane (em 21/09/16)

Elogio: Queria agradecer ao grupo de enfermagem da noite pelo atendimento que o meu paciente teve. Ao grupo da recepção e os porteiros da noite, Marcos e André. Os médicos que são todos ótimos

Nº 28 ► Usuário: 412-B Claudia Maria dos S. Siqueira Lobato (em 23/09/16)

Elogio: O Hospital tem um atendimento excelente em todos os setores.

Nº 29 ► Usuário: 510 Celina da S. Ribeiro (em 29/09/16):

Elogio: O hospital oferece um ótimo atendimento aos usuários. Seria bem melhor que aumentasse o número de pessoas para visita.

Nº 30 ► Usuário: 510-B Luzineide Juppe Ferreira (em 29/09/16):

Elogio: Que continue com esse atendimento excelente fazendo com que o paciente sinta-se bem acolhido, pois em um ambiente agradável também ajuda na recuperação do paciente, quero deixar aqui meus elogios e parabéns à equipe de profissionais do hospital Jean Bitar.

SADT

Nº 31 ► Usuário: Natanael Negrão (em 01/09/16)

Elogio: Meu elogio vai para o atendimento da psicóloga Telma. Excelente atendimento sofro com preconceito e bullying por ser obeso e ela transformou a consulta em um atendimento maravilhoso.

Nº 32 ► Usuário: Maria Costa (em 01/09/16)

Elogio: Meu pai se encontra nesta UTI há uma semana os médicos, enfermeiros são muito bons, a moça da limpeza da tarde faz o trabalho dela com muito carinho, a Ana e a técnica Marlene também.

Nº 33 ► Usuário: Gediany de Lima (em 05/09/16)

Elogio: O hospital é ótimo, um bom atendimento, gostei muito.

Nº 34 ► Usuário: Roberto Araújo do Nascimento (em 08/09/16)

Elogio: Sou acompanhante de meu irmão Roberto, mas preciso colocar todos estão de parabéns, sem dúvida alguma precisamos de funcionários e gestores como vocês neste estado e na nossa saúde. Parabéns a todos.

Nº 35 ► Usuário: José Demetrio Saraiva dos Santos (em 08/09/16)

Elogio: O hospital está de parabéns pela estrutura física e de pessoal.

Nº 36 ► Usuário: Antônia Santana Sodré (em 08/09/16)

Elogio: Por ser um hospital público, está de parabéns à qualidade do atendimento, o acolhimento ao paciente e também ao acompanhante, o dinheiro público foi bem investido para atender este

alvo que recorri a este centro de especialidades. Continuem assim sempre tendo essa educação e humanização que vocês atendem o próximo.

Nº 37 ► Usuário: Cenildo Cardoso Salgado (em 08/09/16)

Elogio: Atendimento muito bom em todos os setores. Fica aqui minha gratidão aos servidores desse órgão público.

Nº 38 ► Usuário: Thania Christina Albuquerque Lobato (em 09/09/16)

Elogio: Então, graças a Deus fomos bem atendidas em relação aos outros hospitais, da entrada até a sala de exame, pessoas bem educadas e comunicativas. Não tenho nada a reclamar sobre o atendimento. O hospital está de parabéns com seu atendimento e ter pessoas de bom relacionamento com os pacientes.

Nº 39 ► Usuário: José Demétrio Saraiva dos Santos (em 09/09/16)

Elogio: Excelente atendimento pessoal.

Nº 40 ► Usuário: Américo Onofre Pamplona (em 12/09/16)

Elogio: Agradecimento às Técnicas desse setor pelo atendimento excelente recebido, demonstrando atuação de qualidade e profissionalismo, técnica Cytnhia Trindade, Jéssica Bittencourt e Larissa Soares.

Nº 41 ► Usuário: Maria Lucenita Sousa da Paixão (em 12/09/16)

Elogio: Este hospital é tudo de bom pra mim, Beijos, obrigada a todos.

Nº 42 ► Usuário: Rafael Góes Vieira (em 13/09/16)

Elogio: Atendimento qualificado dos ASGS, a parte médica, comprometimento a serviço da cidadania. Senhora Jéssica, Larissa, Roneide, Cintia. (Espetaculares).

Nº 43 ► Usuário: Mônica do Socorro da silva Monteiro (em 14/09/16)

Elogio: Eu gostei muito, os funcionários são todos bem atenciosos.

Nº 44 ► Usuário: Layse de Souza Barbosa (em 15/09/16)

Elogio: É exemplo que deveria ser expandido para todo o estado. Obrigado.

Nº 45 ► Usuário: Clauber Eduardo dos Santos Pinheiro (em 15/09/16)

Elogio: O Jean Bitar é um dos melhores hospitais de Belém, o atendimento é muito bom, nota 10.

Nº 46 ► Usuário: Cátia Roseli F. Natividade (em 16/09/16)

Elogio: Elogio o atendimento a funcionária Elen da sala de vidro.

Nº 47 ► Usuário: Lília de Nazaré dos Santos Amaral (em 19/09/16)

Elogio: A equipe de profissionais, o ambiente, o cuidado com pacientes, a atenção dada tem sido o ponto forte deste centro médico, a todos muito obrigado e sucesso parabéns, continuem sempre assim, vocês são uma referência, parabéns!

Nº 48 ► Usuário: Mateus Moraes da Costa (em 20/09/16)

Elogio: Vocês estão de parabéns! Continuem assim.

Nº 49 ► Usuário: Maria de Conceição Costa da Silva (em 20/09/16)

Elogio: Fomos muito bem atendidas como nunca mais tinha visto, queria que todos os órgãos públicos adotassem a humanização em seu ambiente de trabalho, pois os usuários precisam disso, vocês estão de parabéns. Obrigada pelo atendimento.

Nº 50 ► Usuário: Antônio do Vale (em 20/09/16)

Elogio: Atendimento nota 10, ok! Obrigada.

Nº 51 ► Usuário: Joyce Evelyn da C. Silva (em 21/09/16)

Elogio: O atendimento das pessoas que trabalham aqui é ótimo, adorei o atendimento que recebemos, porém gostaria de falar a falta de assentos para os pacientes que estão à espera.

Nº 52 ► Usuário: Vivian Trindade Rodrigues (em 22/09/16)

Elogio: É um excelente hospital, não tenho nada a reclamar.

Nº 53 ► Usuário: Marivaldo Ferreira Sarmento (em 22/09/16)

Elogio: Para mim está sendo tudo ótimo, pois mediante outros hospitais por onde passamos não tivemos toda essa educação conosco. Todos estão de parabéns e Deus abençoe a todos só Ele é quem vai recompensar vocês.

Nº 54 ► Usuário: Polyana da Cruz Pereira (em 26/09/16)

Elogio: Todos os funcionários tratam os pacientes com cortesia e educação, isso é um diferencial deste hospital.

Nº 55 ► Usuário: Jucilene Gomes da Costa (em 26/09/16)

Elogio: Muito excelente o atendimento do hospital.

Nº 56 ► Usuário: José Rodrigues (em 27/09/16)

Elogio: Apesar de ser a primeira vez que venho nesta unidade, fui bem tratado pelos funcionários, a nota que vocês querem é 10, mas eu daria a nota mil. Obrigado.

Nº 57 ► Usuário: Rosilda Pereira Brandão (em 27/09/16)

Elogio: Eu adorei o atendimento desde a recepção até o pessoal da limpeza, ótimo atendimento médicos, os enfermeiros são muito eficientes e educados. Em particular eu adorei o atendimento do hospital, a minha mãe passou dois meses internada aqui e ela foi muito bem tratada por todos.

Nº 58 ► Usuário: Maria da Conceição Lopes Maciel (em 27/09/16)

Elogio: É a primeira vez que venho neste hospital, vocês estão de parabéns no atendimento.

Nº 59 ► Usuário: Lilia Margareth Tolosa de Oliveira Seabra (em 29/09/16)

Elogio: Gostei do atendimento, espero que o nível de atendimento ao paciente seja mantido no mesmo padrão para satisfazer a necessidade de todos que procuram este estabelecimento.

Nº 60 ► Usuário: Luiza Elena Machado Rocha (em 29/09/16)

Elogio: A solidariedade é importante na vida do ser humano. Ela deve existir em qualquer lugar, principalmente dentro do hospital com os pacientes. É neste momento que os pacientes precisam de atenção, amor, afeto e dedicação dos nossos colegas profissionais. E foi isso que eu vi dentro desse hospital. Então, vocês estão de parabéns. E muito obrigada, por nos dar este espaço para dar nossa opinião, seja ela qual for.

Ambulatório

Nº 61 ► Usuário: Nery Siqueira Tavares (em 01/09/16)

Elogio: Eu Nery Siqueira, como paciente em 05/08/15 fui submetida a uma cirurgia aqui neste hospital e achei um excelente atendimento. Obrigada.

Nº 62 ► Usuário: Noemi Mangabeira (em 02/09/16)

Elogio: Obrigada pelo atendimento! O Hospital Jean Bitar está de parabéns! OBS: Recepção ótima, Pâmela e Joana.

Nº 63 ► Usuário: Jonas Cabral Araújo Neto (em 02/09/16)

Elogio: O atendimento é bom.

Nº 64 ► Usuário: José Bárbara de Lima (em 02/09/16)

Elogio: Ótimo atendimento na recepção e nas consultas. Já fiz pequena cirurgia (retirada de dois Cistos Sebáceos) assepsia e atendimento = nota dez.

Nº 65 ► Usuário: Waldomiro Rodrigues de Freitas (em 05/09/16)

Elogio: O hospital Jean Bitar faz a diferença entre os demais hospitais, com atendimento pelo SUS. Falo principalmente pelos atendentes na recepção e pela maioria dos médicos também.

Nº 66 ► Usuário: Nerasino Jorge Melo (em 05/09/16)

Elogio: Pela dificuldade que se encontra o País, eu nem acredito que estou sendo bem acompanhado no Jean Bitar, tanto pela administração, quanto pela Drª. Sheyla Calixto, eu que já penei em outra unidade de saúde, estou muito satisfeita.

Nº 67 ► Usuário: Marione Bernardes Ribeiro (em 09/09/16)

Elogio: Parabéns aos gestores desse hospital, em questão de humanização nota 09, o pontinho retirado é para quando voltar encontrar esse mesmo atendimento, ou melhor, e com excelência dar nota "10". Todos nós seres humanos merecemos sempre o melhor, principalmente nesse momento que nos encontramos debilitados na questão de nossa saúde e isso eu encontrei aqui, parabéns!! Continuem com esse emprenho sempre de melhorar cada vez mais.

Nº 68 ► Usuário: Sonia Maria Silva de Nazaré (em 09/09/16)

Elogio: Agradeço a Deus por existir pessoas que se doam em estar prestando serviço à população com amor, carinho e muita atenção, obrigada e continuem sempre amáveis.

Nº 69 ► Usuário: Maria Luzia de Lima Tavares (em 12/09/16)

Elogio: Para mim está excelente o atendimento, não tenho nada a reclamar.

Nº 70► Usuário: Edson Marcos Loureiro (em 12/09/16)

Elogio: Atendimento ótimo.

Nº 71 ► Usuário: Delma Assis Muniz (em 15/09/16): Eu peço a Deus que proteja os meninos de ouro do ambulatório central, pois estes nos tratam com muito respeito, carinho, amor e atenção. Atenciosamente com muito carinho. Os meninos de ouro são: 1) Daniel; 2) Danilo; 3) Rodrigo e 4) Rogério.

Nº 72 ► Usuário: Delma Assis Muniz (em 15/09/16)

Elogio: Os médicos me atenderam atenciosamente, respeito, humanidade e tudo de bom. Com ressalva à Drª. Carolina Kahwage, Marcelo A. Prado Magalhães e Drª. Sheila Calixto.

Atenciosamente, com muito carinho a estes médicos, eu peço a Deus com muita fé que proteja todos estes médicos e o hospital, que Deus proteja a todos!!!.

Nº 73 ► Usuário: Daniela Maria da Silva Souza (em 16/09/16)

Elogio: Sempre temos um bom atendimento.

Nº 74 ► Usuário: Gilvania Medeiros (em 16/09/16)

Elogio: Atendimento ótimo sem reclamações da minha parte, estou satisfeito pelo atendimento.

Nº 75 ► Usuário: Odiléia Sagica (em 19/09/16)

Elogio: Eu sempre tive um ótimo atendimento e acompanhamento para o meu problema de saúde. Tenho lúpus eritematoso sistêmico há 10 anos e já me trato há quase 1 ano pelo hospital Jean Bitar. E desejo muito que vocês avancem em conhecimento médico e que essa boa vontade, paciência e interesse de todos vocês nunca caiam na rotina e se acabe. Muito obrigada! Sucesso a vocês! Pois o sucesso de vocês se reflete no tratamento que nos dão.

Nº 76 ► Usuário: Maria Cristina Rocha Magalhães (em 20/09/16)

Elogio: Quero elogiar o tratamento dispensado pelos funcionários, em especial aos gêmeos. Eles são ótimos profissionais, também quero elogiar o profissionalismo da funcionária que faz esta pesquisa. Infelizmente não sei o nome deles, na verdade não me informei. Sou muito grata por ter essa oportunidade no atendimento ao meu problema de saúde. Muito grata e obrigada!

Nº 77 ► Usuário: Manoel Raimundo Pinto Pimentel (em 20/09/16)

Elogio: O atendimento é bom.

Nº 78 ► Usuário: Ana Cristina Cardoso (em 21/09/16):

Elogio: Primeiramente agradeço a Deus, segundo este grande hospital a todos os profissionais, a minha querida doutora Camila (endocrinologia) quando cheguei pensava em me matar, encontrei naquela jovem, amor, carinho e muita compreensão, sou muito grata pelo carinho e amor que

recebi, os rapazes da recepção, maravilhosos. Hoje não tenho problema. Direção 100%, excelente. Que Deus abençoe esta instituição, que respeita os pobres. **(FOLDER)**

Nº 79 ► Usuário: Edilene Pereira Furtado (em 22/09/16)

Elogio: O hospital está de parabéns e a doutora Amanda é nota mil, de todos os médicos que já passei, ela me deu mais confiança, me explicou bem direitinho. Que Deus abençoe a todos vocês e parabéns a todos e em especial à doutora Amanda. Nota dez 10 para todos os funcionários da portaria até o banheiro foi tudo ótimo. Hospital 5 estrelas.

Nº 80 ► Usuário: Marcos Jhonny Aires Pereira (em 22/06/16)

Elogio: Não tenho queixas neste tempo de tratamento aqui neste hospital sempre fui muito bem atendido; desde o exame inicial, passando pela cirurgia, estadia e exames subsequentes. Elogio muito a instalação que fica atualmente na entrada do hospital, a acessibilidade e desburocratização foram de utilidade ímpar (onde se requisita laudos hoje). Fiquei surpreso em retirar aqui um exame (resultado) que era pra pegar no Ophir Loyola, inclusive fui avisado pela atendente, pois bem sabia que estava disponível aqui. Somente elogios.

Nº 81 ► Usuário: José Nazareno Leopoldino da Silva (em 26/09/16)

Elogio: Em todo meu período de tratamento com a Drª. Amanda, tem sido de extrema dedicação e de claro esclarecimento. Só tenho a agradecer a Deus pela vida desta médica e oro que Deus continue a abençoar esta médica e este hospital.

Nº 82 ► Usuário: Geyse Maria de Araújo Vilhena (em 23/09/16)

Elogio: Que vocês possam continuar cuidando da saúde do povo sem olhar classe, posses. Eu vou agradecer muito. Que os médicos continuem cuidando dos doentes. Obrigada.

Nº 83 ► Usuário: Maria Iracilda das Neves (em 23/09/16)

Elogio: O atendimento é de boa qualidade.

Nº 84 ► Usuário: Ellen Maria Silva Pereira (em 23/09/16)

Elogio: Já estive 3 (três) vezes neste hospital acompanhando a minha filha a marcar exames e hoje tem a 1ª consulta as 16h, precisa operar cálculo na vesícula. Amei o atendimento desde o porteiro até as pessoas que recebem a documentação. Estou cheia de esperança de que seja uma cirurgia excelente. Tive medo de que ela fosse encaminhada para qualquer hospital, rezei muito. Estou cheia de expectativa. Sabemos que uma boa acolhida, um bom atendimento ajuda o paciente a melhorar e confiar. Os hospitais do nosso Estado precisam ser DIFERENTES (respeito, amor, carinho, asseio etc, ensinar as pessoas a serem educadas).

Nº 85 ► Usuário: Gilvana Leila de Araújo Gomes (em 22/09/16)

Elogio: A maneira como os médicos foram sinceros quanto ao problema do meu irmão e o desprendimento e dedicação que tiveram quanto aos exames, foram excelentes. Obrigada!

Nº 86 ► Usuário: Paulo Sérgio Arnaud Garcia (em 27/09/16)

Elogio: É que fomos bem atendidos no momento que nós mais precisamos em relação ao problema de saúde do meu irmão.

Nº 87 ► Usuário: Gedeão Sarmento Farias (em 27/09/16)

Elogio: É importante frisar que o atendimento é bom sendo que a cada dia precisa melhorar, todavia que o hospital é bem estruturado. O Centro Hospitalar é favorável, uma vez que é público.

Nº 88 ► Usuário: ANÔNIMO (em 28/09/16)

Elogio: Gostaria de registrar meu elogio ao Dr. Hamilton, profissional comprometido com o que faz.

Nº 89 ► Usuário: Maridilza dos Santos Batista (em 28/09/16)

Elogio: Eu não tenho muito que falar, Jean Bitar é o melhor hospital de referência do Pará, pra mim e pra minha família, que já precisamos muito do Jean Bitar. Já fui acompanhante por 3 meses da minha irmã, fomos muito bem tratadas, hoje sou paciente não tenho reclamações, só agradecimentos por toda equipe que ajudou a minha irmã. Da limpeza à recepção.

Nº 90 ► Usuário: Karlúcia Araújo da Silva (em 28/09/16)

Elogio: Hospital excelente, atendimento de ótima qualidade, funcionários muito atenciosos com todos, tudo muito limpo. **(FOLDER)**

Nº 91 ► Usuário: José Maria Ramos Cardoso (em 30/09/16): Meu elogio vai diretamente para o médico que me atende. Atencioso, não deixa a desejar, bom médico, não sei se todos são como ele. Quanto ao resto da equipe que atende na recepção, estão de parabéns, muito atenciosos. Quanto a estrutura do hospital, até onde vejo é excelente, todos estão de parabéns.

Nº 92 ► Usuário: Jeane Silva (em 29/09/16)

Elogio: Tudo ótimo, muito bem atendido. Estão de parabéns.

Nº 93 ► Usuário: Antonio Reginaldo de Assis Rodrigues (em 29/09/16)

Elogio: Toda a equipe está de parabéns, dos médicos aos funcionários da limpeza.

Nº 94 ► Usuário: Odinéia Veloso dos S. Mata (em 30/09/16)

Elogio: Neste exato momento sem reclamações. Até aqui tudo ok enquanto paciente. As outras consultas, também, continuem sempre atenciosos aos pacientes desta unidade, como profissionais bem sucedidos.

Nº 95 ► Usuário: Lucimar Navegante dos Santos (em 30/09/16)

Elogio: Bom eu sou neta e acompanhante da minha avó, foi muito bem atendida desde o início, realizou todos os exames que foram passados e estamos satisfeitas. A médica é maravilhosa. Drª. Tanise.

Alta hospitalar

Nº 96 ► Usuário:311-B Rhosely Tenório Pontes (em 01/09/16)

Elogio:O atendimento é excelente, fui bem tratada, recebi o conforto que precisava, ótimo hospital, bem organizado e limpo.

Nº 97 ► Usuário:309-A Silvia de Oliveira Carvalho (em 06/09/16)

Elogio:Ótimos profissionais, vamos sair satisfeitos com o excelente tratamento.

Nº 98 ► Usuário:310 Valéria de Fátima da Costa Ferreira (em 06/09/16)

Elogio: O atendimento é excelente, os enfermeiros são muito atenciosos, de todos os horários da manhã até a noite são ótimos. Não tenho do que reclamar.

Nº 99 ► Usuário:508 Grace Raimunda da Silva (em 06/09/16)

Elogio: Os médicos nos trataram bem, as enfermeiras faziam os medicamentos ótimos. As faxineiras faziam a limpeza super boa. As refeições muito boa. Limpeza totalmente ótima

Nº 100 ► Usuário:408 Ronaldo Ferreira da Conceição (em 09/09/16)

Elogio: Agradecemos a todos os colaboradores como o corpo médico, as enfermeiras e enfermeiros, pessoal dos serviços gerais, da recepção as moças e rapazes da portaria, as assistentes sociais em especial a dona Marta, a moça do SAU e as meninas da cozinha e os maqueiros, por toda a ajuda que me deram para a recuperação da minha saúde e acolhimento a minha família, o hospital está de parabéns pela excelente estrutura e profissionais que fazem esses sistema funcionar, que em um futuro distante eu venha a precisar, mas sempre terei a certeza de que serei sempre bem cuidada. Parabéns família Jean Bitar. Fica meu muito obrigada.

Nº 101 ► Usuário:312 Carlos Wanzeler da paixão (em 11/09/16)

Elogio: Fui muito bem atendido, fica meus parabéns, a tendência é melhorar mais. Agradeço à direção.

Nº 102 ► Usuário:414-B Ivani Botelho Blanco (em 12/09/16)

Elogio: Tenho muitos elogios a fazer, este hospital foi um dos melhores onde fui bem recebida junto com minha irmã. Desde a recepção nos trataram super bem e com todos os requisitos que uma repartição possa ter. Médicos, Enfermeiros e demais funcionários são atenciosos conosco. Cada um cumpriu com seu dever, nos informaram sobre o que íamos perguntar, limpeza todos os dias (pela manhã, tarde e noite quando preciso), medicações no horário certo, enfim tudo ocorreu

bem no período do internação. Se tinha alguma medicação que pudesse vir a causar vômito ou outro sintoma, as enfermeiras vinham e nos tranquilizavam, as psicólogas são ótimas, forma super atenciosas. A equipe da limpeza foi atenciosa e alegre. Elogios também para os enfermeiros da UTI (Ari, Rose, Bil). Elogios para as enfermeiras Valéria e Cleunise. Vale ressaltar que para um bom desenvolvimento, ambos devem estar a par de tudo, equipe hospitalar e paciente. Houve comunicação, então houve entendimento.

Nº 103 ► Usuário:309-A Gisselly Viana Freitas (em 16/09/16)

Elogio: Todos são ótimos.

Nº 104 ► Usuário:310-A Maria de Fátima Cunha Pereira (em 17/09/16)

Elogio: O período em que estive aqui foi significante a ponto de perceber a importância do verdadeiro trabalho em equipe, onde todos neste hospital desenvolvem suas funções com competência, habilidades, profissionalismo e, sobretudo com humanidade. O meu muito obrigado a todos e que Deus permaneça no coração de cada um. Sem reclamações.

Nº 105 ► Usuário:313-A Pedro Paulo Pinto Cordovil (em 19/09/16)

Elogio: Os enfermeiros e técnicos sempre muito atenciosos. Merecem nota dez (10).

Nº 106 ► Usuário:508 Tiago Marciel Brasil (em 19/09/16)

Elogio: Olha somos de Capanema, não conhecia o hospital Jean Bitar, mas gostei muito é um hospital muito bom mesmo, na recepção são muito pacientes e educados, a gente foi bem recebido. Os médicos são excelentes e a maioria das enfermeiras, mas tem umas que tratam a gente com indiferença! Mas entre outros, são bom!

Nº 107 ► Usuário:305 Maria Elizabete N. Furtado (em 20/09/16)

Elogio: Não foi a primeira vez que precisei usar os serviços deste hospital e a minha filha também. Só tenho elogios sobre a parte de internação, acomodação, a estadia enquanto internada é muito agradável, confortável, fazendo assim mais fácil a recuperação. Parabéns a toda a equipe, nós só temos a agradecer. Sem queixas.

Nº 108 ► Usuário:513-A Zolmiro Rodrigues Quaresma (em 20/09/16)

Elogio: Técnicos de Enfermagem muito atenciosos, educados, alegres, enfermeira Fernanda gente boa, ótima profissional, doutor Renato Terra e a doutora Sheyla Souza, super profissionais, estão de parabéns. Higienização 100% super educadas, simpáticas, gentis, alegres, sempre com um sorriso no rosto, parabéns Mônica, Darcilene, obrigada por tudo vocês me ajudaram muito com sua simpatia, Deus abençoe vocês. A TV e tomadas não estão funcionando.

Nº 109 ► Usuário:310-B Lourdes dos Santos Costa (em 20/09/16)

Elogio: Eu só tenho a agradecer tanto pelo serviço médico, como os enfermeiros, serventes, assistente social, nutricionista e tudo mais, foi maravilhoso fazer meu internamento e a cirurgia.

Nº 110 ► Usuário:409-B Júlio Bruno Souza da Silva (em 21/09/16)

Elogio: Ótimo atendimento, pessoas comprometidas e competentes, ótimo ambiente, tudo muito bom.

Nº 111 ► Usuário:312-A Paulo Elder Tenório Sampaio (em 22/09/16)

Elogio: Só tenho agradecer a todos que me ajudaram e dizer que estão de parabéns e muito obrigado, que Deus ilumine o caminho de cada um todos os dias de suas vidas.

Nº 112 ► Usuário:314-A Leila Maria Rodrigues da Silva (em 23/09/16)

Elogio: É um hospital excelente, de bom agrado, tem uma equipe maravilhosa onde o paciente fica a vontade. Meus parabéns pelo hospital.

Nº 113 ► Usuário:411-A Joelson Barbosa Pantoja (23/09/16)

Elogio: Quero imensamente agradecer a todos os funcionários deste hospital pelo belo atendimento prestado a minha pessoa, são maravilhosos profissionais com muita dedicação no que fazem e atenção com seus pacientes, sempre nos tratando com respeito e também carinho, prestativos e educados, meu muito obrigado por tudo que fizeram por mim, a me fortalecer e seguir em frente com a ajuda de vocês. Que Deus os mantenham sempre assim, cuidadosos com o seu próximo, pois assim desta maneira o doente se recupera mais rápido. Fiquem com Deus, casa

de cura e mantenham o amor pelo que fazem, meu muito obrigado. Amém. Só a televisão que não tinha em nosso quarto. Melhor a saúde do que TV.

Nº 114 ► Usuário:304 Eduardo Campos Pereira (em 27/09/16)

Elogio: Que vocês continuem sempre assim, preocupados em melhorar ainda mais, para melhor humanizar os atendimentos.

Nº 115 ► Usuário:410-A Francisca Célia da Silva (em 26/09/16)

Elogio: Bom queria agradecer toda a equipe de enfermagem, os médicos que cuidaram da minha mãe super bem, um hospital sem defeito, com atendimento excelente. Todos os funcionários trataram com respeito e dedicação ela, até o pessoal da limpeza, da cozinha, o meu muito obrigada a todos do **quarto andar**. Dos plantões de cada uma: Enfermeira Andréia (Cristina, Sandra Castilo, uma equipe excelente). Enfermeira Jakeline (Leila, Danielle, Katia) Os porteiros Marcelo e Alexandre. Enfermeira Karla (Dani, Francy Conceição). Os porteiros Marcus Martins e André. Enfermeiro Jean (Cleo, Mariza, Valéria, Cândida). As Nutricionistas, Assistentes Sociais, a Psicóloga. As meninas da cozinha e limpeza que nos traziam os almoços e limpeza do quarto. O maqueiro Bruno. A limpeza de Antonio Pino que sempre deixava o meu quarto limpo. Também os médicos que sem eles não teria o resultado que temos hoje, o Dr. Renato Terra, Dr.Igor, Drª. Michelle Garabeira, Natália, Dr.Hamilton, Drª. Karina. Enfermeira do plantão, Iranilce. O nosso muito obrigada a todos vocês do Jean Bitar.

Nº 116 ► Usuário:311-B Adriana Laura Monteiro da Costa (em 30/09/16)

Elogio: Para minha família o atendimento foi ótimo, atenderam minha irmã bem, foram bem atenciosos, os médicos, as doutoras são legais, não recebem os pacientes com ignorâncias, são profissionais, os recepcionistas, os enfermeiros, os serviços gerais são legais. A minha irmã foi bem medicada as pessoas reclamam, mas todos nós precisamos do hospital para sermos atendidos. Obrigada.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

SETEMBRO/2016

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

SUS

SESPA

INDSH

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

PENDÊNCIA DO MÊS DE AGOSTO-2016:

RECLAMAÇÃO Nº: 29

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 23/08/2016

NOME USUÁRIO: José Canuto Serrão - Memo. Nº 333/2016

RECLAMAÇÃO: O Sr José Canuto Serrão entrou na Upa de icoaraci no dia 06/08/2016 sendo apresentando o quadro de pneumonia CIP J189 dispneia, tosse produtiva com estertores crepitantes difusos, febre dias tinha adquirido uma bactéria, estava em sepsia, segundo Laudo Médico assinado pela Elisa Brito CRM/Pa 5856 . Fui aconselhada pela equipe medica da upa a procurar imediatamente uma UTI, pois ele precisaria de assistência 24 horas, todos os 9 dias os médicos que acompanharam sugeriram a mesma coisa. Teria que ser aspirado de 6 em 6 horas oferecer um medicamento que reagisse a febre de 40 graus. Assim, fui até ao Ministério Publico /Secretaria da Saúde e outros órgãos. Uma verdadeira peregrinação para conseguir coloca-lo em uma UTI. Confesso que esse foi meu primeiro contato com a saúde pública, uma vez que ele (meu pai) não dispõe de plano de saúde. Finalmente o Promotor deu 72 horas para cumprir a solicitação ao Secretario de Saúde, e o prescrito, seria uma uti II risco vermelho, o que foi cumprido no dia posterior ao vencido.

Dos fatos Hospital Jean Bitar.

No dia 17 de agosto Sr José Canuto deu entrada na parte da tarde as 15:00hs no Hospital Jean Bitar para ser medicado e assistido durante 24 horas na UTI.

No dia 18 fui chamada pelo médico da UTI e informada que meu pai não estava respondendo aos medicamentos, respirava com dificuldade roncava muito estava muito mole e quase foi entubado.

No dia 19 de agosto a tarde a cuidadora de meu pai veio visita-lo e o médico da UTI disse que era para ela esperar porque ele iria sair e descer para a enfermaria. Fiquei muito preocupada. Vim imediatamente para o hospital onde observei que ele apresentava o mesmo quadro, idêntico quando estava na UPA, não apresentava nenhuma melhora. E mais, a escaras que ele

tinha na UPA, já estavam mais avantajadas. Recebi duas médicas plantonista na enfermaria durante o final de semana, que não me deram informação nenhuma do porque que meu pai havia descido da UTI naquele estado, semelhante o da UPA, também não disseram qual o quadro atual.

Meu pai faz medicamento de uso continuo prescrito por um psiquiatra, estes medicamentos foram entregues primeiramente na UTI, quando ele desceu, no posto de enfermagem do quarto andar, para ser administrado pela a equipe de enfermagem. Como notei no domingo que ele apresentava alucinações, perguntei onde estavam os medicamentos dele e se estavam sendo administrados, a equipe não sabia quais medicamentos, depois encontraram no fundo de uma gaveta por volta de 9:00h,meu esposo disse que era para eles ligar para o plantonista e administrar, o que não foi feito. Quando reclamei a técnica sem nenhum controle emocional queria resolver a situação e ofereceu para que eu administrasse. Falei que não tinha feito curso de técnica de enfermagem e minha formação seria Administração, não sabia como administrar, ela caiu em gargalhada. Chegou a enfermeira do posto, contornou a situação, ligou para uma médica plantonista e foi perdido mais um dia, pois o medicamento só foi administrado somente a noite as 21:00 , por outra equipe de enfermagem. Ocorre que o medicamento já tinha sido encontrado na gaveta pela manhã.

1- Porque o Senhor José Canuto Serrão saiu da UTI se ele apresentava os mesmos sintomas que ele entrou?

2-A UTI não se comunica com o posto de Enfermagem quando o paciente que vai descer relatando o que o paciente está usando, quais vai usar?

3-Quem teve a triste ideia de guardar o medicamento continuo no fundo da gaveta?

4-Qual o diagnostico atual do seu José no sétimo dia de Hospital Jean Bitar?

5-Onde fica ou está o médico que acompanha o residente para vim conversar com a família e explicar o caso?

6-Onde estão os resultados dos exames que ele faz? Sangue fezes urina radiografia?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Coordenação do CTI) O paciente José Canuto Serrão, FIA:440, foi admitido nesta unidade no dia 16/08/2016 às 16:30h, proveniente da UPA de icoaraci, com quadro de síndrome convulsiva, sepse de foco pulmonar , sequela de AVC e extensas úlceras de pressão localizadas em região sacral e calcâneo com tecido necrosado de aspecto seco. Na admissão com sinais vitais, FC: 87bpm, FR: 16mpm, PA: 130x109mmhg, T: 36,6ºC e SatO²: 99%. Apresentando escore de gravidade MEWS: 1 e Apache: 14. O mesmo veio acompanhado de sua cuidadora, não havia parentes do paciente presente. No dia seguinte (17/08/2016) não compareceu ninguém para visitar o paciente e receber o boletim médico. Em decorrência da ausência do familiar, a equipe da UTI como é de praxe acionou a equipe psico-social para que a família fosse acionada para visitar o paciente e receber as informações inerentes do paciente que são repassadas no boletim médico. No dia 18/08/2016 a familiar que identificou-se como filha recebeu a informação do médico plantonista que relatou sobre a estabilidade do paciente e que este apresentava critérios de alta da UTI. Sinais vitais na alta: FC:88bpm, FR: 20rmp, T: 36°C, PA: 130x50mmHg e Sat O²: 99%, MEWS: 1. Critérios estes que fazem parte do protocolo de admissão e alta deste serviço. Lembrando que o papel da UTI é retirar o paciente da gravidade e estabilizar o paciente. Na vigência da alta e acompanhando o paciente segue o prontuário completo e a prescrição do dia. Caso alguma dúvida a equipe da UTI está à disposição para esclarecimento.

(Gerência de Enfermagem) De acordo com o relato, foi verificado em registros do prontuário do paciente José Canuto Serrão, as questões relativas à queixa. No entanto ficou evidenciado o quadro clínico do paciente quanto à necessidade de constante avaliação do padrão respiratório e nível de sonolência. Dessa forma as medicações em questão normalmente sofrem alterações de administração. No entanto o relato está sendo abordado com a equipe em questão de manter o

bom relacionamento e bom atendimento entre os usuários e profissionais. Será reforçado a não administração de medicamentos não prescritos e que possam causar danos ao paciente. De acordo com a lei do exercício profissional Lei 7.498/96, é vedado danos ao paciente e um deles é não administrar medicamentos não prescritos.

(Diretoria Clínica) Paciente internado na UTI do Jean Bitar com múltiplas complicações, dentre elas úlceras de pressão em estágios avançados. Recebeu alta da UTI. Foi para enfermaria da clínica Médica usando antibióticos de amplo espectro antimicrobiano, porém não mostrou resposta ao tratamento, evoluindo para septicemia e re-encaminahdo para UTI. As múltiplas úlceras provavelmente infectadas e pneumonia aspirativa levaram este paciente ao óbito. Quanto à pergunta "5", todo residente está sob supervisão de seu "staff" assistente, que passa visita clínica diariamente em seus pacientes. No caso em questão, a filha do paciente era acompanhante noturna, momento em que o hospital funciona com escala de plantão e, portanto, só há o médico plantonista. O médico plantonista é contratado somente para cobertura de intercorrências. Neste caso, o acompanhante deveria estar presente no horário da visita médica, para obter as informações desejadas diretamente do médico assistente.

RETORNO AO USUÁRIO: Tendo em vista que mais de um setor competente precisava manifestar-se a respeito da queixa registrada, primeiramente pedimos desculpas pela demora em responder, no entanto nos despreocupamos em razão de sabermos que todas as dúvidas citadas neste documento foram esclarecidas pessoalmente pela equipe médica e de enfermagem, que recebeu o familiar na ocasião do óbito do paciente. Aproveitamos o momento para prestar nossas condolências e agradecer a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 33

SETOR DE ORIGEM: SALA/Alta Hospitalar

DATA: 30/08/2016

NOME DO USUÁRIO: Dalton José Rego – Memo. nº 344

RECLAMAÇÃO: Durante desde a instalação da cirurgia bariátrica desde o ano de 2000 ou 2001 que estou inscrito na cirurgia. Passou 3 anos quando fui chamado, porém devido eu estar internado na minha cidade (Capanema) não pude comparecer, deixando a assistente social Marta muito furiosa e a equipe começou uma marcação comigo, me castigando como podia na liberação para fazer os exames pré-operatórios, chegando a passar 5 anos. Quando desisti de fazer a cirurgia, notei que começaram durante este tempo me fazerem de palhaço, liberando a autorização da cirurgia, no mês 10 assinaram o tratamento fora de domicilio (TFD) e quando apresentava à assistente social, me falava que as especialidades assinariam o TFD e ela marcava novamente o retorno. Chegando ao ponto de minha desistência. Depois eu fui informado que o Ophir Loyola tinha transferido a cirurgia bariátrica para o hospital Jean Bitar.

Após o acontecido, procurei o hospital Jean Bitar e fui recebido pela assistente social Hérvila e expondo a ela o ocorrido no Ophir Loyola, ela resolveu me inscrever novamente na cirurgia bariátrica no ano de 2012. Foi solicitado todos os exames pré-operatórios e em no máximo julho de 2015, foi a última consulta onde foi autorizada a entrega dos exames, guia de internamento e mandaram aguardar que o Jean Bitar me telefonava. Quando foi no dia 05/08/2016 o hospital ligou para mim dizendo que tinha de comparecer para a cirurgia. Cheguei ao hospital dia 07/08/2016 fui internado para fazer a cirurgia no dia 08/08/16 às 14h. Finalmente depois de 16 anos esperando poder voltar a viver, vegetei dezesseis anos de gastos fazendo coletas para completar uma diária de 200 reais com passagem e hospedagem, tinha diária do TFD de 34,00+ 8,00 de merenda, transporte, medicamentos etc. Finalmente meu pesadelo estaria chegando ao fim, às 11h recebi uma visita da psicóloga e médica que acabaram com minha vida, destruíram todos os meus sonhos, tudo que gastei, me falando que ia conversar com o resto da equipe porque não fazia desde a entrada no protocolo quando entreguei os exames e a guia de internamento, não tenho tido consulta com psiquiatra e psicólogo. Fato que quando protocolei os documentos e a guia o hospital não avisou, não marcou mais nenhuma consulta com essas especialidades, durante todo o tempo que o hospital Jean Bitar me fez esta aguardar a chamada

por telefone. Diante do exposto, jamais procurarei pelo SUS no País inteiro a cirurgia bariátrica, cansei hoje. Sou um cadáver que espera pela ressurreição do arquiteto do Universo.

Para confirmar se o que a equipe bariátrica informou, porque não ia fazer a cirurgia, procurei 3 profissionais de cada especialidade para confirmar o que a equipe falou, onde foi comprovado com laudos que a equipe podia sim fazer a cirurgia mais não fez. Fui enganado pelo Jean Bitar, e não querem fazer minha cirurgia. Diante de todo o exposto, estou processando o hospital Jean Bitar para ressarcimento de todo o dinheiro gasto durante esses 16 anos, também como reconhecimento do atendimento da portaria, equipe de enfermagem, limpeza, acomodações de outro internamento, nutricionista, médicos clínicos e se o hospital autorizar as plásticas que tenho a fazer, até o mês de novembro, estou disposto a não processar o Jean Bitar e como sugestão peço que jamais o hospital faça outros pacientes de palhaço, assuma esperanças avisando a todos pacientes que após protocolar os exames e a guia de internação, avise para os mesmos, que mesmo esperando a ligação, que eles têm que continuar as consultas, para não acontecer o que aconteceu comigo. Se não aceitarem a minha proposta, fineza devolver xérox de todo o meu prontuário e exames.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE:

RETORNO AO USUÁRIO: **PENDENTE**

REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES – MÊS DE SETEMBRO/2016

RECLAMAÇÃO N°: 01

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 09/09/16

NOME USUÁRIO: Pedro Barbosa Pinheiro - Memo. Nº 351/2016

RECLAMAÇÃO: Solicito a esse órgão ouvidor, o efetivo empenho para em caráter de extrema urgência, conseguir a realização da tomografia, solicitada por médicos deste hospital há alguns dias e, até o momento não foi realizada.

Os médicos do SAMU, digo UPA afirmaram que pelo quadro clínico apresentado pelo paciente naquela unidade de saúde – 25 a 27/08 – tal exame seria de urgência e vital para definir o real quadro clínico do paciente.

É inadmissível que um hospital do porte do Jean Bitar não conte com um equipamento tão indispensável nessas situações. Seria muito importante o médico ouvir um familiar capacitado, que conheça o quadro do paciente no ato da internação, pois o diagnóstico que vem da outra unidade pode não ser o real e/ou mais correto.

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação da UTI, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em resposta ao manifesto do familiar Sr. Leonel Barbosa Pinheiro, em relação ao Sr. Pedro Barbosa Pinheiro, relato que em toda a admissão o familiar responsável é inquirido de todas as formas para que possamos inicialmente ter uma impressão diagnóstica e após este momento, também é acionado os setores do hospital de imagem e laboratorial, que irá informar ou não nossas suspeitas e se assim for necessário, outros exames serão solicitados e acionados segundo sua urgência. Informo que a solicitação de tomografia de crânio foi solicitada no dia 05/09/16b a nível de esclarecimento diagnóstico pois o mesmo apresentava naquele momento letargia por longo tempo de sedação, sem alteração da interação com o meio ambiente e apenas para diagnóstico visto eu todas as medidas já haviam sido previstas e tomadas e que em nada mudaria a conduta do paciente, portanto em nenhum momento era urgente. Sem entrar no mérito de opiniões de outros profissionais, somos uma equipe qualificada e titulada e trabalhamos sempre com o objetivo de excelência.

RETORNO AO USUÁRIO: Em vista ao paciente no dia 14/09/16 aproveitamos a ocasião para informar e tranquiliza-lo que a equipe que o acompanha é comprometida e qualificada, não deixando de ser feita nenhuma prescrição médica. Informamos que a solicitação do exame de tomografia foi feita no dia 05/09/16 para o fechamento do diagnóstico, visto que todas as medidas já estão sendo prescritas e tomadas. Em conversa nos informou que já havia realizado p exame de tomografia no dia 13/09/16. Finalizamos a visita pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 02

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Iogleise do Socorro da Silva - Memo. Nº 352/2016

RECLAMAÇÃO: Falta a nutrição informar à cozinha sobre a alimentação de diabéticos.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: A comida do diabético é diferenciada, se houve alguma inconsistência não nos foi repassado de imediato, ficando assim dificultoso saber o que aconteceu e de tomar as devidas providências.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a responsável pelo setor justificou que em casos semelhantes a esse, é importante que ao detectar alguma inconsistência, que o fato seja comunicado imediatamente ao profissional da área ou ao posto de enfermagem, para que sejam tomadas as devidas providências. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 03

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Adina Araújo - Memo. Nº 353/2016

RECLAMAÇÃO: Bom dia, desde quando os exames de Rx e espirometria passaram a ser feitos aqui no Jean Bitar, todas as vezes que vou marcar esses exames nunca se tem uma resposta, e detalhe "sem previsão" agora imagina se fosse pra trazer esses exames pra fazer aqui, se não faz pra que mandaram pra cá. Nós somos pacientes do SUS e muitos não têm dinheiro para estar pagando exames. Peço por gentileza que resolvam o mais rápido possível. Faça uma estratégia de algo para que a consulta com o cardiologista não demore muito. Só tem daqui 3 meses. Uma pessoa que está doente não pode esperar esse tempo será que a demanda de pacientes aumentou, vocês não perceberam isso.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que os exames ambulatoriais de RX não haviam iniciado por falta de espaço físico para acomodar os usuários e também cadeiras e ou longarinas. Como sabemos as reclamações que chegam ao SAU já foram muito relacionadas a não terem cadeiras para sentarem. Já fiz pedido de compra de longarinas dia 16/06/16 e estávamos aguardando o repasse financeiro da Sespa. Mas como o paciente é prioridade o exame de RX sem contraste iniciará no ambulatório dia 21/09 o agendamento de acordo com a demanda. A princípio agendam 05 pacientes ao dia de segundo a sexta-feira de 08h00-12h00 e de 14h00 as 18h00.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 16/09/16 usuária compareceu na sala do SAU vindo em busca da resposta do seu manifesto. Em conversa informamos que o documento encontrava-se na diretoria para ciência do nosso diretor. Encaminhamos a usuária ao setor de SADT onde foi orientada pela Supervisão de Atendimento sobre melhores esclarecimentos sobre a sua solicitação de exame de espirometria, devido não ter data para início do mesmo. Quanto ao exame de RX informamos que no dia 21/09/16 iniciaremos o atendimento para os usuários externos com demanda diária de 5 pacientes de segunda a sexta-feira de 08h00 as 12h00 e de 14h00 as 18h00.

RECLAMAÇÃO Nº: 04/354
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 14/09/16
PENDENTE

RECLAMAÇÃO Nº: 05
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 13/09/16
NOME USUÁRIO: Antonia Aquina R. Reis - Memo. Nº 355/2016
RECLAMAÇÃO: O atendimento é de excelente qualidade, porém os colchões são desconfortáveis e merecem atenção. Troca dos colchões.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Já informamos para a coordenação das clínicas Integradas a disponibilidade de 05 colchões para troca, informamos que a mesma deverá procurar o setor de patrimônio. 2. Com relação à compra de mais colchões, gerência de enfermagem está nos ajudando a verificar qual tipo de colchão atende nossos usuários.

(Coordenação de Clínicas Integradas) Já estamos em cotação de colchões para programação orçamentária.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuário não forneceu telefone para contato, nós deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a Coordenação de Apoio e a Gerência de Enfermagem já estão realizando as cotações dos colchões, e que em breve iremos trocar os colchões para que melhor possamos atende-los.

RECLAMAÇÃO N°: 06

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Luiza de Páscoa Santos Ferreira - Memo. Nº 356/2016

RECLAMAÇÃO: Um colchão melhor. As outras coisas estão de parabéns. Equipe médica maravilhosa.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Disponibilidade de 05 colchões no Patrimônio. Coordenação de Clínicas Integradas ciente.

(Coordenação de Clínicas Integradas) Já estamos em cotação de colchões para programação orçamentária junto à Diretoria Financeira.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 14/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a Coordenação de Apoio e a Gerência de Enfermagem, já estão realizando as cotações dos colchões para ser feito a programação orçamentária junto à Diretoria Financeira. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua participação.

RECLAMAÇÃO Nº: 07

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 09/09/16

NOME USUÁRIO: Joelson Barbosa Pantoja - Nº 357/2016

RECLAMAÇÃO: Queria agradecer todas as enfermeiras da noite do plantão da Jakelline por essas pessoas maravilhosas, nunca tinha encontrado pessoas maravilhosas como essa menina. Queria agradecer ao hospital Jean Bitar por ter encontrado essas meninas, por fazer parte do ambiente hospitalar: Jakelline, Leila, Dani, Katia quero que o SAU leia com muita atenção porque foi feito com muito carinho. Gostaria de questionar o tratamento do plantão da Enfermeira Andreia da manhã, ela é uma pessoa muito mal educada, não sabe dar atenção aos pacientes nem aos acompanhantes. O atendimento dela é péssimo, tem pouco diálogo com os pacientes e acompanhantes.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1.Agradeço o reconhecimento para equipe. 2. Ciente. Será repassada a Enfª. Andréia para conhecimento. A profissional em questão poderá posicionar-se quanto ao relato. Reposta: Feito contato com a Enfª. Andreia e a mesma refere que não se recorda de nenhum ocorrido que possa gerar queixa por parte do paciente. Caso possa, a reclamante poderia detalhar melhor o ocorrido para a profissional posicionar-se.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/09/16 estabelecemos contato telefônico com o usuário e informamos que a Gerência de Enfermagem contatou a enfermeira citada na reclamação, em busca de melhores esclarecimentos sobre o fato, tendo a referida profissional verbalizado que não se recorda de nenhum ocorrido que possa ter ocasionado a queixa por parte do paciente, no entanto aproveitando a oportunidade, foram reforçadas normas quanto ao bom atendimento ao público. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 08

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Katiane Fernanda Alves- Memo. Nº 358/2016

RECLAMAÇÃO: O atendimento ambulatorial está de parabéns, porém os exames solicitados pelos médicos demoram a ponto do retorno do paciente pedido para 3 meses não são realizados, ou seja, voltamos ao médico sem resultado nenhum. Os exames solicitados foram doppler e um Rx de Tórax.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que os exames ambulatoriais de RX não haviam iniciado por falta de espaço físico para acomodar os usuários e também cadeiras e longarinas. Como sabemos, as reclamações que chegam do SAU já foram muito relacionadas a não terem cadeiras para sentarem. Já fiz pedido de compra de longarinas dia 16/06/16 e a diretoria, digo, o setor de compras me informou que estamos aguardando repasse financeiro para realizar estas compras. Mas como o paciente é prioridade, o exame de RX sem contraste vai iniciar o agendamento dia 21/09 de acordo com a demanda. A princípio agendaremos 05 pacientes ao dia de segunda a sexta-feira de 08:00h às 12:00h e de 14:00h às 18:00H.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20, 23 e 26/09/16 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o numero fornecido pela usuária e não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a Coordenação de SADT já fez pedido de compra das longarinas no dia 16/06/16 e estamos aguardando o repasse financeiro para a aquisição das mesmas. Quanto ao início do exame de RX, informaríamos que o referido serviço iniciou no dia 21/09 atendendo uma demanda de 05 pacientes ao dia nos seguintes horários: segunda a sexta-feira de 08:00h às 12:00h e de 14:00h às 18:00H.

RECLAMAÇÃO Nº: 09

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Waldomira Brito Reis - Memo. Nº 360/2016

RECLAMAÇÃO: Na madrugada não encontramos enfermeiros disponíveis ao atendimento, pois estão dormindo. Se caso algum paciente passar mal até o enfermeiro (a) de plantão acordar como o paciente fica diante dessa situação?

As refeições do acompanhante são muito ensossa, há a possibilidade de colocar mais um pouquinho de sal?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Gerência de Enfermagem) Diante do exposto coloco que neste próprio mês já foi feito avaliação do local de repouso, que é previsto em lei, com vaga apenas para ¼ da equipe. Dessa forma, é normatizada escala para repouso com início às 24 horas (meia noite). Infelizmente temos dois momentos de ausência da equipe, ceia e repouso. Dessa forma sempre teremos pelo menos dois profissionais na maioria do tempo de atendimento. Notifico que a queixa será repassada ao 4º andar para conhecimento e manifestação. A equipe relata que no momento de ausência é deixado até bilhete. No posto de enfermagem não temos como deixar um profissional para direcionar solicitações, dessa forma gostaria de contar com a colaboração do solicitante para comunicação por escrito em caso do posto não ter alguém para recepção.

(RT do SND) O hospital disponibiliza de sachê de sal, caso o acompanhante não aceitar a comida é só solicitar ao serviço de Nutrição que disponibilizaremos o sachê de sal.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária onde informamos que a Gerência de Enfermagem relatou que neste mês realizou avaliação do local de repouso para detectar possíveis problemas. Informou também que o repouso é previsto em lei e que é feita uma escala para que sempre fiquem dois colaboradores no posto, visto que existe a pausa para a ceia e a pausa para o repouso, que se inicia a meia noite. Devido não poder deixar um profissional para estar direcionando as solicitações a gerente sugere que deixe a solicitação por escrito para que a comunicação com a equipe melhore.

Durante o diálogo com a usuária, a mesma relatou que ainda internada já havia observado melhoria no atendimento.

Quanto à queixa referente aos alimentos ensossos, orientamos que é padrão do hospital, porém a Nutrição disponibiliza de sachês de sal caso o acompanhante queira.

RECLAMAÇÃO Nº: 10/ 361

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 09/09/16

NOME USUÁRIO: Luiza de Marilak Mamede da S. Dias - Memo. Nº 361/2016

RECLAMAÇÃO: No geral o atendimento e as instalações estão ótimas, precisando melhorar os colchões e cadeiras dos pacientes e acompanhantes respectivamente. Quanto à alimentação são adoçadas os chá e mingau sendo que nem todo paciente ou acompanhante pode não gostar. Reformar as cadeiras dos acompanhantes e trocar os colchões por uma densidade mais resistente. Quanto ao côco, seria melhor ele do côco natural sem ser de caixinha podendo a saúde adquirir pela agricultura familiar e outros produtos mais.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Gerência de Enfermagem) No momento estamos verificando com hospitais da região a padronização com colchões produzidos na região, visando qualidade e custos. Precisamos de mais um tempo para adequação, pois o peso de diferentes medidas necessita de avaliação para melhor conforto. Temos pacientes com variação de 50kg a 100kg para conformidade, por isso a necessidade de consultar outros estabelecimentos para referencial externo, buscando adequação. OBS: No mês de agosto chegamos a trocar cinco colchões a pedido de pacientes.

(RT do SND) As refeições dos pacientes não são adoçadas, pois é padrão do hospital, principalmente para pacientes que são diabéticos. Disponibilizamos sachês de açúcar para os acompanhantes e sachês de adoçante para pacientes diabéticos.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico através do número fornecido pela usuária e não obtivemos êxito. Informaríamos que a Gerência de Enfermagem já está fazendo algumas análises para que possam ser feitas as compras dos colchões, tipo densidade, pois nossos pacientes variam muito de peso, precisando consultar alguns estabelecimentos para referencial externo, buscando a adequação.

RECLAMAÇÃO Nº: 11/362

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Irene Mercês Silva- Memo. Nº 362/2016

RECLAMAÇÃO: Só precisa melhorar o ar condicionado, afinal está quente demais.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que existe a possibilidade de troca da central, mas está na fila de espera dos serviços que a refrigeração está priorizando (sala de pulsoterapia e sala da casa ao lado).

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que a Supervisão de Atendimento está ciente dessa problemática e já está providenciando a troca da central, no entanto o pedido está na fila de prioridade de serviços, onde existem alguns com maior necessidade na frente. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 12 /369

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 14/09/16

NOME USUÁRIO: Potyra Carvalho Pinheiro - Memo. Nº 369/2016

RECLAMAÇÃO: Sou obesa e não me sento na hora de ser atendida quando estou sendo atendida pelos rapazes na recepção, porque tem duas poltronas que só as magras conseguem sentar. Na salinha de marcação de exames também tem uns bancos que a gorda senta de lado. Se o gordo tem acesso, então seria ótimo que achasse onde sentar direito. Na sala de recepção é horrível quando é dia de endoscopia, já fiquei das 7h às 10h em pé, sem ter aonde sentar. Espalhem cadeiras. Adorei não ter que ir para o Ophir Loyola fazer exame.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que estamos aguardando projeto de expansão da recepção e verba de investimento para compra de longarinas.

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária e não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a Supervisão de

Atendimento esclarece que estamos aguardando projeto de expansão da recepção e quanto a compra de mais longarinas, estamos aguardando o repasse de verba de investimento.

RECLAMAÇÃO N°: 13/374
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 16/09/16
NOME USUÁRIO: Lourdes Costa - Memo. Nº 374/2016
RECLAMAÇÃO: Eu gostei muito dos serviços oferecidos pelo CHJB, a atenção dos enfermeiros, profissionais da limpeza, matéria de conforto por ex: ar condicionado excelente, com este calor que se encontra em Belém não temos como ficar em uma enfermaria sem este aparelho, o aparelho de Raio X também muito bom. Só tenho uma reclamação a fazer, no banheiro uns pingos caem direto na nossa cabeça, quando estamos usando o vaso. Sem mais, tudo ótimo.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação de Apoio, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos com cronograma para realização dos serviços de gesso que está perfurado, para todo o hospital. Vamos acrescentar este leito e na medida do possível solucionaremos. Com certeza será feito.
RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a Coordenação de Apoio já está trabalhando nas reformas das enfermarias e que dentro do cronograma que seguem, será também incluída a enfermaria 310. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 14/413
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 19/09/16
NOME USUÁRIO: Islane Elizabeth da Silva Pinheiro- Memo. Nº 413/2016
RECLAMAÇÃO: Venho aqui relatar uns dos constrangimentos que a Senhorita Pâmela (telefonista) me fez passar com má vontade de prestar um bom atendimento, ela veio por duas ou três vezes falar coisas do tipo, ex: (nossa engraçado que você passa na frente de todo mundo), sendo que estou gestante e fui querer um atendimento mais rápido, pois estava no

hospital antes do horário da visita e ela estava ciente da minha espera para a visita. Um outro relato foi um outro dia que aconteceu quase a mesma situação, cheguei no horário certo, sem atrasos afila se formou e quando fui procurar ser atendida por ela, ela olhou em seu relógio particular e disse que ainda estava faltando cinco minutos pro horário e fui atendida pela telefonista ao lado, mas ela se recusou da mesma forma e eu sempre refém do mau atendimento da mesma, ditando as (REGRAS) do hospital sempre com sorrisos irônicos e sempre com olhares e tons de deboches. A mesma quando soube da minha atitude de indignação do seu atendimento veio me pedir desculpas, assumindo mais uma vez o seu erro para comigo. Aqui está minha profunda indignação com a mesma. Espero que outras pessoas não cheguem a passar por isso, pois estamos todos na mesma situação, em uma situação de fragilidade, em uma situação difícil. Obrigada! Atenciosamente.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No dia 13/09/16 foi realizado reunião com foco no atendimento ao cliente, mas vou chamar individualmente a colaboradora citada para dar feedback do ocorrido, para que não ocorra fatos como este.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para pedir desculpas pelo ocorrido e informar que a supervisão de atendimento no dia 13/09/16 realizou reunião com a equipe, com pauta voltada para o atendimento ao cliente. Informamos também que a colaboradora citada foi orientada e acerca do ocorrido para que fatos como este não aconteçam novamente. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 15/432

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 20/09/16

NOME USUÁRIO: Adina - Memo. Nº 432/2016

RECLAMAÇÃO: Há vários meses o banheiro feminino só está funcionando 1 vaso sanitário, o outro há meses interditado, nunca conseguiram arrumar, o local está sempre limpo e arrumado, só falta desentupirem o vaso.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Encarregado da manutenção não estava ciente desta situação. Informamos para ele e o mesmo vai verificar e tomar as medidas cabíveis. (22/09/16) Já foi consertado, segundo encarregado da manutenção em 26/09/16.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido o telefone para contato, ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a Coordenação de Apoio afirmou que o conserto já foi feito no dia 26/09/16 pelo encarregado da manutenção.

RECLAMAÇÃO Nº: 16 /433

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 20/09/16

NOME USUÁRIO: Edna Neves de Araújo - Memo. Nº 433/2016

RECLAMAÇÃO: Só uma reclamação a fazer sobre as Tvs, não só a do 511, mas alguns outros quartos. Tirando isso está tudo excelente.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O conserto das Tv's está com solicitação no setor de compras para verificar cotações e passar para DAF. Temos 10 TV's aguardando conserto. A TV do 511 já está funcionando.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a televisão da enfermaria 511 já está funcionando e quanto às demais, já foi repassado ao setor de compras para que sejam feitas as cotações dos consertos. Usuária agradeceu o nosso retorno e finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 17 /434

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 20/09/16

RECLAMAÇÃO: Não tem papel nos banheiros. Quando isso vai se normalizar?

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Todos os dias e plantões de cada colaborador, antes de começar qualquer procedimento de higienização, eles abastecem os banheiros e outros setores; como papel toalha e papel higiênico. Além das orientações de procedimentos e normas internas, os cuidados no nosso trabalho é importante para a realização de um trabalho eficaz.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/09/16 estabelecemos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido pela usuária e não obtivemos sucesso. Na ocasião iríamos informar que a supervisão do SHL esclareceu que diariamente cada colaborador, antes de começar qualquer procedimento de higienização, abastece os banheiros e outros setores com papel toalha e papel higiênico. Além disso, é rotina reforçar as orientações de procedimentos e normas internas para que assim tenhamos um trabalho eficaz.

RECLAMAÇÃO Nº: 18/435

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 20/09/16

NOME USUÁRIO: Ana Lúcia Furtado - Memo. Nº 435/2016

RECLAMAÇÃO: Toda vez que venho no hospital nunca encontro papel toalha nos banheiros. Isso é uma vergonha!!!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Embora os colaboradores tenham colocado e abastecido os banheiros, mas ressalto que pode ter acabado o papel toalha. Todos os colaboradores antes de largar os plantões, repassam para outro turno que acabou, os papeis e é reposto (abastecido novamente).

RETORNO AO USUÁRIO: Realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o número fornecido e não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a responsável pelo setor esclarece que são feitos os abastecimentos dos papéis toalhas em todos os turnos e que todos os colaboradores ao

largarem o plantão, repassam para o outro turno o abastecimento novamente dos papéis, caso precise.

RECLAMAÇÃO Nº: 19 /436

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 21/09/16

NOME USUÁRIO: Maria Nicéia Matos Lima- Memo. Nº 436/2016

RECLAMAÇÃO: Ex: deveria ter mais atenção com as pessoas ou pacientes que vem realizar exames, principalmente hemograma que tem que vir em jejum. Ex: eu estou aqui com fome e venho de longe. E já são 9h00 ainda não fui atendida.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Bom dia, prezado usuário. Diante do ocorrido, passei para minha diretoria a necessidade de aumento do quadro de colaboradores para melhorar o atendimento no ambulatório. Também será conversado com a Diretoria Administrativa do hospital, quanto a viabilização de uma sala maior para adequar o atendimento e por consequência, melhorar o atendimento.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa informamos que a Coordenação do Laboratório está ciente da reclamação e já passou a sua Diretoria a necessidade de aumentar o quadro de colaboradores para que haja mais agilidade no atendimento. Em face dessas situações a direção e a coordenação do setor, estão viabilizando um espaço maior, onde caibam mais colaboradores para que melhor possamos atender os nossos usuários. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 20 /454

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 23/09/16

NOME USUÁRIO: Marcelo Augusto Siqueira da Silva Júnior - Memo. Nº 454/2016

RECLAMAÇÃO: No momento da consulta, os exames não estavam na recepção do ambulatório, causando assim uma espera exaustiva. Quando o médico já havia me chamado no consultório, os funcionários da recepção ligaram três vezes para o laboratório "descer" os exames, quando enfim foram atendidas, faltaram os seguintes exames: espermograma, espermocultura e urocultura, os funcionários da recepção alegaram que o laboratório não faz esses exames, contudo no dia 08/09 às 08h30 a técnica presente no serviço na sala de exames pediu a coleta do esperma. Esse evento que dificultou os diagnósticos na data prevista.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Bom dia, Sr. usuário, conforme conversa sobre o fato ocorrido, já esclarecido e orientado quanto ao procedimento do referido exame e diante disso sendo justificada a ausência do mesmo. Quanto às culturas as mesmas se encontravam no laudo entregue e mostrado ao usuário

RETORNO AO USUÁRIO: No mesmo dia do registro do usuário, foi esclarecida a problemática pelo próprio coordenador do setor, que forneceu pessoalmente as devidas orientações do que será feito adiante, portanto, não houve necessidade de intervirmos no sentido de fazermos o contato telefônico, uma vez que o caso imediatamente fora solucionado.

RECLAMAÇÃO Nº: 21/455

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 23/09/16

NOME USUÁRIO: Edgar Nazareno do Espírito Santo - Memo. Nº 455/2016

RECLAMAÇÃO: Que pelos menos os exames fossem realizados mais cedo porque tem paciente que não pode passar muito tempo sem se alimentar por problema de saúde. Ex: como os crônicos renais.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Devido a estas reclamações já estamos liberando a subida do paciente para o 7º andar bem antes do horário para agilizarmos todo o processo.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/10/16 estabelecemos contato telefônico com o usuário para informar que a coordenação de SADT esclarece que devido às reclamações, estamos liberando a subida do paciente para o 6º andar bem antes do horário de início do atendimento, para que seja agilizado todo o processo. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 22/456

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 23/09/16

NOME USUÁRIO: Ana Lúcia Furtado - Memo. Nº 456/2016

RECLAMAÇÃO: Eles marcam exames as 07h30 e começa atender as 08h30, sendo que tem paciente que não pode ficar sem comer. Marcar um horário e confirmar o horário.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo ao SAU que o horário do exame, digo de comparecimento do paciente ao hospital é 07h30min, para exames iniciarem as 08h00. Todos os pacientes ficam cientes das prioridades que são feitas pela equipe médica.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 03/10 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informar que a coordenação de SADT esclarece que o nosso horário de início de atendimento é as 08h00, sendo orientado aos nossos usuários que cheguem com meia hora de antecedência. Informamos também que a equipe médica realiza análise das prioridades. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO Nº: 23 /461

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 28/09/16

NOME USUÁRIO: Claudia Maria dos S. Siqueira da Silva Júnior - Memo. Nº 461/2016

RECLAMAÇÃO: Televisão não está funcionando e o ar condicionado também está com defeito. (Leito 412-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: TV= Setor de compras em cotação para conserto. Central de ar= repassado nesta data para equipe Plenitude.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 30/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que o setor de compras está em cotação de conserto das TV's. Quanto o conserto do ar condicionado, foi encaminhado o serviço para a equipe Plenitude e confirmado o conserto pela coordenação de apoio no dia 03/10. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 24/464

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 28/09/16

NOME USUÁRIO: Aurora Maria Santos Cruz - Memo. Nº 464/2016

RECLAMAÇÃO: A limpeza do quarto poderia melhorar, mas houve dias que o que o quarto estava bem sujo, com o cesto de lixo do quarto tão cheio que não dava nem para fechar. Poderia haver horários de limpeza, umas 4 vezes por dia.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: É rotina diária a limpeza nos quartos dos pacientes, todos os colaboradores em cada setor, eles entram no quarto de forma gentil (saúdam com um bom dia ou boa tarde etc...) e eles fazem a limpeza rigorosa e após, retiram os sacos das lixeiras, trocam por outro limpo, os pacientes são os nossos clientes.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 03/10/16 estabelecemos contato telefonico com a filha da usuária Aurora, Srª Tuame Lopes para informarmos que a Supervisão de Higienização esclarece que é rotina diária a limpeza nos quartos dos pacientes retirando os sacos de lixos das lixeiras e trocando por outro limpo. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

RECLAMAÇÃO N°: 25 /467

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 28/09/16

NOME USUÁRIO: Tiago Maciel Brasil - Memo. Nº 467/2016

RECLAMAÇÃO: Olha senhora venho relatar que o meu marido está aqui no hospital encaminhado pelo médico Doutor Marcos Alaécio do Hemopa, meu marido já faz tratamento de Anemia Hemolítica Auto Imune, já diagnosticada há 10 anos, então venho relatar porque a gente já está aqui há 3 semanas, meu marido já está sem acesso só fazendo as medicações que ele faz em casa mesmo, já está sem dor nenhuma não está sentindo mais nada, aí a Doutora Tamara, a médica residente dele, disse que o médico do meu marido é o Doutor Tiago da Hemato, mas desde quando a gente entrou aqui no hospital nunca nem vimos esse médico nem conhecemos ele, aí a gente tá aqui nessa espera, ele faz os exames, se a gente não perguntar ninguém diz nada, a Doutora Tamara relata que a plaqueta e a hemoglobina ainda não aumentaram e disse que ele ia ficar aqui por mais 3 dias pra ver se aumenta ou não, mas os dias vão passando e nada feito, toda segunda-feira eles dizem que vamos embora, ele fica ansioso, nervoso, aí eles querem toda hora passar calmante pra ele, então quero alguma resposta por favor.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1º questionamento: O Dr. Thiago é apenas médico parecerista (dar pareceres) 1X semana para o hospital. Ele não é médico responsável por este paciente, e sim, Dr. Marcos Laércio do Hemopa. Dr. Thiago apenas dá suporte e orientações. 2º. Quanto ao tratamento: Primeiro recebeu pulsoterapia com solumedrol e em seguida, do dia 19/09/2016 a 24/09/2016, Imunoglobulina Humana. Estamos aguardando o efeito de medicação (Imunoglobulina) que ocorre em até 5 dias, para decidir próxima etapa do tratamento. Portanto, este está recebendo todo protocolo de tratamento correto para seu caso.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 28/09/16 realizamos visita ao paciente e em conversa informamos que a Diretora Clínica esclarece que o mesmo fez uso da medicação Imunoglobulina Humana do dia 19/09/2016 a 24/09/2016. No entanto o paciente deve aguardar o efeito da medicação que ocorre em até 5 dias e em seguida será decidido também que o mesmo está recebendo todo o protocolo de tratamento correto e necessário para seu caso.

RECLAMAÇÃO N°: 26 /475

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 29/09/16

NOME USUÁRIO: Maria de Fátima Pinho Lobato - Memo. Nº 475/2016

RECLAMAÇÃO: Agradecemos pelo ótimo atendimento no hospital Jean Bitar, peçamos que dêem uma olhada no banheiro, que ao tomar banho enche que vem para a sala, espero que Deus sempre ilumine todos os dias de todos. Abraço.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Tomando conhecimento do caso, pude verificar que se trata do piso do banheiro que ficou com o nivelamento invertido, sendo assim teremos que tirar a porta do mesmo para colocarmos uma nova soleira para impedir que a água venha para o piso do leito, informo também que ainda esse mês estaremos normalizando essa situação. Quero pedir desculpas pelo transtorno, mas estamos trabalhando para resolver.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 04/10/16 realizamos contato telefônico coma Srª. Socorro Lobato, irmã da usuária Maria de Fátima, para informar que o responsável pelo serviço de manutenção realizou visita à enfermaria, onde verificou que o piso do banheiro está com nivelamento invertido. O Mesmo pediu que transmitíssemos seu pedido de desculpas pelo transtorno e informou que ainda nesse mês (outubro) estará solucionando esse problema, colocando uma nova soleira para impedir que a água volte para o piso da enfermaria. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Sugestões/ Fluxos)

SETEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

REGISTRO DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO Nº: 01

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Ana Célia da Costa - Memo. Nº 363/2016

SUGESTÃO: O hospital é muito bom e agradável, mas tem uma observação tanto dos acompanhantes, quanto, principalmente dos pacientes: o conforto necessário para os pacientes, um bom descanso, mas os leitos prejudicam essa necessidade, gerando dores, assaduras e mau sono. Sugiro que revissem a possibilidade de ofertar leitos mais confortáveis. Creio que essa observação seja de todos do quarto (apartamento) 314, ou até de muitos outros do hospital.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Patrimônio tem 05 colchões para troca (Coordenação de Clínicas Integradas Ciente).

(Coordenação de Clínicas Integradas) Já estamos em cotação de colchões para programação orçamentária.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 14, 15 e 19/09/16 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária e não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a Gerência de Enfermagem já está realizando as cotações de colchões para ser feito a programação orçamentária e que em breve estaremos substituindo os colchões usados por novos.

SUGESTÃO Nº: 02/364

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Selma Maria da Silva Silva - Memo. Nº 364/2016

SUGESTÃO: Atendimento ótimo, só falta os atendentes entrarem em contato com o paciente quando o médico não vir para consulta, pois já aconteceu de chegar aqui e o médico não veio.

Moro um pouco longe, às vezes não tenho dinheiro para chegar até aqui, faço o possível, empresto e não me ligam para dizer que não vai haver a consulta.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que as remarcações são realizadas por telefone, só não temos êxito nas ligações quando não atende ou número é inexistente.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta do seu manifesto. Em conversa informamos que a supervisão de atendimento esclarece que todas as remarcações são feitas por telefone, porém em alguns casos essa comunicação prévia não ocorre devido o contato telefônico só chamar ou ser inexistente. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 03/365

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Laura Cristina da Costa Corrêa - Memo. Nº 365/2016

SUGESTÃO: A questão da sinalização é extremamente importante e acredito que é algo que pode ser melhorado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Estamos cotando serviços de comunicação visual de todo hospital atendendo a norma reg. 29 (Segurança do Trabalho), ainda não temos retorno das cotações.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 14, 15 e 19 e 20/09/16 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária e não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a Coordenação de Apoio está cotando valores para a compra de serviços de comunicação visual para todo o hospital, conforme a norma regulamentar 29 (segurança do Trabalho).

SUGESTÃO Nº: 04/366

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Maria Andrelina F. do E. Santo - Memo. Nº 366/2016

SUGESTÃO: Aumentar o número de cadeiras na área de espera.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Informo que já fiz o pedido de longarinas dia 16/06/16 e o mesmo está sendo cotado. Este pedido foi para endoscopia para ser dividido com o ambulatório. Peço que repasse este documento para supervisora do ambulatório ter ciência, pois acredito que também fez pedido de cadeiras para ambulatório.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20, 23 e 26/09/16 realizamos diversas tentativas de contato telefônico com o numero fornecido pela usuária e não obtivemos êxito, nos deixando impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a Coordenação de SADT já fez pedido de compra das longarinas no dia 16/06/16, onde está sendo cotado pelo setor de compras.

SUGESTÃO Nº: 05/367

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 13/09/16

NOME USUÁRIO: Maria do Rosário Miranda Araújo - Memo. Nº 367/2016

SUGESTÃO: Como sugestão, mais tempo para os visitantes e aumento no nº de visitantes. Consertar a televisão dos quartos. (412-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Coordenação do GTH) O grupo técnico de trabalho humanizado se encontra em fase de implantação no centro hospitalar Jean Bitar - CHJB, porém já com um olhar sobre esta questão. O GTH está se estruturando e considerando todos os setores envolvidos, bem como a infra-estrutura que será necessária para que o CHJB possa repensar e ampliar a solicitação acima citada. É pauta do GTH prioritária dar um melhor suporte

às questões de tempo e visitação. Entretanto se faz necessário se estruturar para tal atendimento.

(Coordenação de Apoio) Solicitação de conserto de TV's no setor de compras.

(Setor de Compras) Setor de Compras irá fazer a cotação do serviço de manutenção e conserto, não apenas do 412-B, mas também de outros apartamentos que possam apresentar o mesmo problema.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que o setor de compras irá realizar as cotações do serviço de manutenção e conserto das televisões. Quanto à sugestão, o hospital tem um grupo chamado de GTH onde informamos à usuária que umas das pautas discutidas pelo grupo é a questão do tempo da visita. Entretanto o grupo irá analisar a sugestão dada para que melhor possamos atendê-los. Ao término do diálogo a usuária agradeceu nosso retorno e nós também agradecemos a sua sugestão.

SUGESTÃO Nº: 06/368
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 13/09/16
NOME USUÁRIO: Kamila Pontes - Memo. Nº 368/2016
SUGESTÃO: A única coisa que achei ruim, é que deveria existir uma lanchonete para o acompanhante dentro do hospital, que seja 24h. Mas fora isso fomos bem tratados e o serviço é excelente.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Administrativa, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Primeiramente agradecemos a sugestão. Não dispomos de espaço físico para termos uma lanchonete, o espaço na recepção será transformado em postos de coleta de sangue. Portanto, pensando em nossos clientes temos duas máquinas, uma de lanches e outra de café a disposição para odos os nossos usuários na recepção.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 15/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a direção já disponibilizou de máquinas de lanches e cafés para atender aos nossos usuários, no entanto a oferta da lanchonete não é possível por falta de espaço, visto que o espaço que temos na recepção, futuramente será transformado em postos de coleta de sangue. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua sugestão.

SUGESTÃO Nº: 07/370
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 14/09/16
NOME USUÁRIO: Benedita Ferreira - Memo. Nº 370/2016
SUGESTÃO: Gostaria que fossem destinadas as funções para agilizar o atendimento. Ex: Vim pegar resultado de exame e aguardei mais de 30 minutos, onde em outros lugares os resultados são entregues de imediato.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que toda equipe de atendimento está empenhada em atender nosso público alvo da melhor maneira possível, esperamos também chegar a este nível de atendimento imediato. No momento, estamos com quadro de auxiliar administrativo do ambulatório reduzido, o que favorece um pouco, a demora no atendimento, mas estamos trabalhando com o intuito de atender nossos usuários da melhor forma possível.
RETORNO AO USUÁRIO: Em 23 e 26/09/16 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária e não obtivemos êxito. Na ocasião iríamos informar que a Supervisão de Atendimento esclarece que no momento está com quadro de auxiliar administrativo do ambulatório reduzido o que acaba por contribuir com a demora no atendimento, mas que estão se empenhando para agilizar e atender melhor o nosso público alvo.

SUGESTÃO Nº: 08/371
SETOR DE ORIGEM: Internação
DATA: 14/09/16

NOME USUÁRIO: Maria Edna Monteiro Martel - Memo. Nº 371/2016

SUGESTÃO: Gostaria que a nutricionista viesse para estar verificando outras sugestões de refeições, que até o momento ela não veio até nós!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Diante do exposto, foi repassado à nutricionista a reclamação e a mesma já foi até o paciente para atender suas demandas.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/09/16 estabelecemos contato telefônico com a usuária pois a mesma não se encontrava mais internada no hospital, em conversa nos informou que após a sua manifestação e solicitação no questionário, recebeu a visita da nutricionista, onde foi conversado sobre sua alimentação. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 09/372

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 14/09/16

NOME USUÁRIO: Lucival F. Souza - Memo. Nº 372/2016

SUGESTÃO: Sugestão para manutenção da TV que não está funcionando, desde já agradeço!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Solicitação se conserto de TV's no setor de compras.

(Setor de Compras) Setor de compras irá realizar as cotações para executar os serviços de consulta nos televisores dos leitos.

RETORNO AO USUÁRIO: Em virtude do usuário não ter fornecido o telefone para contato ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que o setor de compras irá realizar as cotações dos consertos das TV's dos leitos.

SUGESTÃO Nº: 10/373

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 14/09/16

NOME USUÁRIO: Ivani Botelho Blanco - Memo. Nº 373/2016

SUGESTÃO: Tenho muitos elogios a fazer, este hospital foi um dos melhores onde fui bem recebida junto com minha irmã. Desde a recepção nos trataram super bem e com todos os requisitos que uma repartição possa ter. Médicos, Enfermeiros e demais funcionários são atenciosos conosco. Cada um cumpriu com seu dever, nos informaram sobre o que íamos perguntar, limpeza todos os dias (pela manhã, tarde e noite quando preciso), medicações no horário certo, enfim tudo ocorreu bem no período do internação. Se tinha alguma medicação que pudesse vir a causar vômito ou outro sintoma, as enfermeiras vinham e nos tranquilizavam, as psicólogas são ótimas, forma super atenciosas. A equipe da limpeza foi atenciosa e alegre. Elogios também para os enfermeiros da UTI (Ari, Rose, Bil). Elogios para as enfermeiras Valéria e Cleunise.

Vale ressaltar que para um bom desenvolvimento, ambos devem estar a par de tudo, equipe hospitalar e paciente. Houve comunicação, então houve entendimento. Sugestões: espero não ser compreendida de certa forma "antipática", estive por um bom período no apartamento 414 e lá há infiltrações no forro e a água cai em cima da cama, o sofá está todo rasgado, a televisão não funciona, pois o fio que liga na tomada foi cortado, precisam de reparos. Muito obrigada por tudo!! Que Deus abençoe a todos!!

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1. Manutenção com demanda de serviços de leitos em andamento já foram consertados 11 aptºs. O 414-A e 308-A estavam na programação sequencial quando finalizássemos o 505. Estamos com outras demandas de serviços de revitalização de espaços, muitos prioridades. Mas retomaremos o conserto dos leitos que faltam o mais breve possível. Ressaltamos que temos necessidade de recuperação dos forros de gesso em todos os andares e a equipe de manutenção está empenhada em solucionar dentro do possível, uma vez que também temos outras demandas além dos forros que também são consideradas prioridades.

2. Sofás, já foram recuperados alguns e estamos aguardando nova verba de investimento para continuidade dos consertos.

3. Tv's têm solicitação de conserto em cotação no setor de compras. Ressaltamos que na medida do possível serão consertadas.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 20/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a coordenação de apoio está trabalhando com uma programação sequencial as reformas e que após a reforma do 505, o 414 está na programação para a revitalização. A equipe de manutenção está se empenhando em solucionar os problemas o mais breve possível. Quanto às reformas dos sofás já foram recuperados de algumas enfermarias e as demais estamos aguardando nova verba de investimento para que possamos dar continuidade nos consertos. E as Tv's já foram solicitados ao setor de compras as cotações para que possam ser feitos os consertos. Finalizamos o diálogo pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecemos a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 11/375

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 16/09/16

NOME USUÁRIO: Vânia L. Medeiros - Memo. Nº 375/2016

SUGESTÃO: Na minha opinião deveria ser menos tempo de espera na coleta de exame. Talvez contratar mais funcionários, pois às vezes passamos mal aqui porque estamos em jejum.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Coordenação do Laboratório) Boa tarde, prezado usuário. Estamos avaliando junto à diretoria do Laboratório a contratação de mais um colaborador para o turno da manhã, no intuito de ajustar o atendimento no ambulatório e também solicitar ao hospital uma sala maior para melhor atende-los. Agradeço sua colocação e tenha a certeza que a mesma foi acolhida.

(Diretoria Executiva) Em andamento projeto para estruturar a coleta com mais cadeiras e atendentes.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuária não forneceu telefone para contato, onde ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de seu manifesto. Em conversa iríamos informar que a coordenação do laboratório esclareceu que está sendo avaliada com a diretoria do laboratório

a contratação de maus um colaborador para o turno da manhã, no intuito e ajustar o atendimento, informaríamos também que estamos em andamento com o projeto para ampliação da estrutura física, para que melhor possamos atende-los.

SUGESTÃO Nº: 12/376
SETOR DE ORIGEM: Ambulatório
DATA: 16/09/16
NOME USUÁRIO: Rosilene Fernandes de Souza Pereira - Memo. Nº 376/2016
SUGESTÃO: OBS: Gostaria que melhorasse o espaço da sala de espera que é muita gente e pouca cadeira e as pessoas ficam em pé, é um pouco desconfortável. Principalmente quem vem de longe que sai 3 horas da manhã. Obrigado. Solução é que possa ser mais acolhido todos os pacientes de todos os municípios que são obrigados a se locomoverem do seu setor para Belém. Obrigado.
PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão de Atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.
RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Esclarecemos que a recepção do ambulatório não comporta número maior de longarinas, uma vez que é preciso deixar um espaço mínimo para pacientes acamados e cadeirantes.
RETORNO AO USUÁRIO: Não foi possível estabelecer contato telefônico com a usuária devido o número fornecido estar incompleto, o que nos impossibilitou de repassarmos a resposta de seu manifesto. Na ocasião iríamos informar que a supervisão de atendimento esclareceu que a recepção do ambulatório não comporta número maior de longarinas, uma vez que precisamos deixar espaço mínimo para que os pacientes acamados e cadeirantes possam passar.

SUGESTÃO Nº: 13/414
SETOR DE ORIGEM: SADT
DATA: 19/09/16
NOME USUÁRIO: Alaine Silva da Silva Rezende - Memo. Nº 414/2016
SUGESTÃO: Acho que deve melhorar em relação ao horário de realização do exame. Se está marcado para as 7h00 tem que ser priorizado.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: O exame não é marcado para as 07h00 e sim para as 08h00. Pedimos ao usuário que chegue 30 minutos antes para agilizar o processo.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para informar que a coordenação de SADT já modificou o horário que vem registrado na ficha de atendimento. Informamos que na ficha vem informando que iniciamos o atendimento as 08h00 e que cheguem com meia hora de antecedência. Finalizamos a conversa pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 14/415

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 19/09/16

NOME USUÁRIO: Ana Alice Jhames - Memo. Nº 415/2016

SUGESTÃO: Acho que a administração do hospital tinha que olhar com mais carinho para os pacientes que vêm fazer o exame de endoscopia, tinha que ser realizado mais cedo, às 7h00 da manhã e não as 08h30.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: No impresso de agendamento do exame vem informando que os exames serão realizados as 08h00 e que solicitamos a chegada com meia hora de antecedência para agilizar a subida do paciente e o setor. Em alguns dias pode ter iniciado as 08h30min porque a equipe médicas avalia antes de iniciar os exames, as prioridades do atendimento. Isto se faz necessário. O horário foi viabilizado desta forma a fim de não "cruzar" com o horário de atendimento do ambulatório, evitando maiores aglomerações. (21/09/16).

RETORNO AO USUÁRIO: Em 27/09/16 estabelecemos contato telefônico com a usuária para informar que a coordenação de SADT justifica que o horário de início do exame foi pensado e estruturado para começar as 08h00, para não coincidir com o horário de atendimento do

ambulatório e assim evitar maiores aglomerações. Às vezes ocorre de haver atrasos devido os procedimentos prévios que fazem parte da rotina de atendimento, pois a equipe médica avalia os pacientes antes de iniciar os exames, afim de detectar as prioridades. Finalizamos pedindo desculpas pelo ocorrido e agradecendo a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 15/416

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 19/09/16

NOME USUÁRIO: Giselli Machado - Memo. Nº 416/2016

SUGESTÃO: Boa tarde sugiro que as consultas para pacientes com doenças crônicas como lúpus, que estejam numa fase onde o tratamento deixa este paciente com sua disposição física e psicológica muito comprometida, tenham prioridade, ou que se marque menos consultas numa mesma data.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: (Supervisão de Atendimento) Por se tratar de critério de atendimento, sugiro encaminhar sugestão para Diretoria Clínica.

(Diretoria Clínica) Ao usuário, o Jean Bitar é um serviço público de saúde, referenciado para casos graves de Reumatologia. A grande parte dos pacientes do ambulatório são portadores de doenças graves, e tem a mesma prioridade no atendimento, logo, será respeitada a ordem de chegada, salvo pacientes com sinais de instabilidade clínica (hipotensão, sepse etc). Quanto aos números de pacientes atendidos, a demanda de pacientes é extremamente alta e se reduzirmos o número de consultas, muitos pacientes, inclusive graves, ficarão sem atendimento por não termos vagas suficientes.

RETORNO AO USUÁRIO: Nos dias 27, 28, 30/09/16 e 03/10/16 realizamos diversas tentativas de contato telefônico para o número fornecido pela usuária e não obtivemos êxito. Na ocasião informaríamos que a Diretora Clínica esclarece que o hospital Jean Bitar é referência para casos graves de Reumatologia e a grande parte dos pacientes do ambulatório são portadores de doenças graves e tem a mesma prioridade no atendimento. Portanto, será respeitada a ordem de chegada, exceto em casos de pacientes apresentando no momento sinais de instabilidade

clínica, como hipotensão, sepse etc. Quanto ao número de consultas para a mesma data, informaríamos que a quantidade de pacientes que precisam do atendimento é extremamente alta e se reduzirmos o número de consultas, muitos pacientes, inclusive graves, ficarão sem atendimento por não termos vagas suficientes.

SUGESTÃO Nº: 16/451

SETOR DE ORIGEM: Alta Hospitalar

DATA: 21/09/16

NOME USUÁRIO: Júlio Bruno Souza da Silva - Memo. Nº 451/2016

SUGESTÃO: Ótimo atendimento, pessoas comprometidas e competentes, ótimo ambiente, tudo muito bom. Sugestão, consertar os televisores que estão com problemas. Observação é o conserto dos equipamentos eletrônicos danificados, pois com eles a estada será bem mais agradável. (Leito: 409-B)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: TV recolhida em 21/09/2016 para o setor de Patrimônio para aguardar conserto (processo no setor de compras para cotação).

RETORNO AO USUÁRIO: Em 23/09/16 realizamos contato telefônico com a usuária para repassarmos a resposta do seu manifesto. Na ocasião informamos que a TV da enfermaria 409 foi recolhida no dia 21/09/2016 e já foi solicitado ao setor de compras a cotação do conserto da mesma. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

SUGESTÃO Nº: 17/452

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 21/09/16

NOME USUÁRIO: Jorge Reis - Memo. Nº 452/2016

SUGESTÃO: Pela primeira vez tive um bom atendimento, só que tem que melhorar mais a informação na recepção do hospital. (As 08h35min)

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Fica difícil uma orientação, uma vez que a usuária não mencionou a "dúvida" que não foi sanada. No entanto, na reunião mensal com a equipe, iremos esclarecer as possíveis dúvidas que a mesa tenha. À disposição.

RETORNO AO USUÁRIO: Usuário não forneceu telefone para contato, onde ficamos impossibilitados de repassarmos a resposta de sue manifesto. Na ocasião iríamos informar que a Supervisão de Atendimento esclarece que precisaríamos saber qual seria a dúvida da usuária, mas que na reunião mensal que é feita com a equipe, será realizado orientações a respeito dessa problemática.

SUGESTÃO Nº: 18/466

SETOR DE ORIGEM: SADT

DATA: 28/09/16

NOME USUÁRIO: Gercino Condi Vaz - Memo. Nº 466/2016

SUGESTÃO: Paciente idoso, debilitado, deveria ser internado para realizar o exame de colonoscopia, pois o preparo deixa o paciente desidratado, febril etc. Triagem na marcação do exame para avaliar necessidade de internação antes e após o exame. Meu pai quase desmaia de tanta fraqueza, já estava se restabelecendo da diarreia crônica há 4 meses e o preparo piorou o estado clínico.

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

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: Em alguns hospitais a internação é feita, mas isto depende do médico que fez a solicitação. Não depende do setor de endoscopia.

RETORNO AO USUÁRIO: Em 03/10/16 realizamos contato telefônico para o número fornecido pelo usuário e notificamos a familiar Rosandia sobre a reposta do seu manifesto. Informamos que a responsável pelo SADT esclareceu que a internação é possível porém teria que ser previamente solicitada pelo médico que fez a solicitação do exame, o setor de endoscopia não tem autonomia para tal conduta. Finalizamos o diálogo agradecendo a sua manifestação.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS

SETEMBRO/2016

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

SUS SESPA INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?			5	79	135	219		219	214
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	2		10	67	134	213	6	219	201
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	3	3	12	69	128	215	4	219	197
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	6	13	36	72	91	218	1	219	163
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	2	1	7	86	120	216	3	219	206
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	2		11	80	123	216	3	219	203
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		8	56	151	216	3	219	207
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	1	19	66	125	215	4	219	192
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1		17	63	131	212	7	219	194
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			11	63	139	213	6	219	202
	TOTAIS	20	18	136	701	1278	2153	37	2190	1979
		0,93%	0,84%	6,32%	32,56%	59,36%	100%	1,69%		91,92%

Total respondido	2153
Total de 7/8 e 9/10	1979
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	91,92%

Foram realizadas 219 entrevistas nesta data

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

DATA: 28/set

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?			2	29	103	134	1	135	132
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	1		5	29	99	134	1	135	128
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)			4	36	93	133	2	135	129
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	2	1	3	25	101	132	3	135	126
4.2	Pelos enfermeiros	2		4	23	106	135		135	129
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	1	4	22	106	134	1	135	128
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos	1		4	20	109	134	1	135	129
5.2	Pelos enfermeiros			2	21	111	134	1	135	132
5.3	Pelos Outros Profissionais		1	1	21	108	131	4	135	129
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?			1	21	100	122	13	135	121
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1		2	18	114	135		135	132
7.2	Pelos enfermeiros			2	23	110	135		135	133
7.3	Pelos Outros Profissionais			3	18	111	132	3	135	129
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1		2	16	112	131	4	135	128
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1		3	23	106	133	2	135	129
10	A limpeza das roupas de cama e banho?		1	6	31	96	134	1	135	127
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		1	4	28	99	132	3	135	127
12	O silêncio no ambiente do hospital?			2	31	102	135		135	133
13	O horário em que são servidas as refeições?			2	25	105	132	3	135	130
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?		1	4	29	100	134	1	135	129
15	O horário das visitas?		1	4	26	99	130	5	135	125
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?		1	1	27	104	133	2	135	131
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	1		1	31	100	133	2	135	131
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1		4	21	101	127	8	135	122
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos	1		1	21	112	135		135	133
18.2	Pelos enfermeiros			2	22	110	134	1	135	132
18.3	Pelos Outros Profissionais			1	22	111	134	1	135	133
18.4	Pelos S A U				22	109	131	4	135	131
	TOTAIS	13	8	74	681	2937	3713	67	3780	3618
		0,35%	0,22%	1,99%	18,34%	79,10%	100%	1,77%		97,44%

Total respondido	3713
Total de 7/8 e 9/10	3618
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,44%

Foram realizadas 135 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

DATA: 30/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?	2	1	22	120	166	311		311	286
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		4	27	101	172	304	7	311	273
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	4	4	22	101	174	305	6	311	275
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	9	21	49	89	137	305	6	311	226
4.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
4.3	Pelos funcionários da Administração	3	7	43	100	147	300	11	311	247
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	5	2	37	89	173	306	5	311	262
5.2	Para os enfermeiros						0		0	0
5.3	Para os funcionários da Administração		4	25	109	170	308	3	311	279
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1		17	111	164	293	18	311	275
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1		17	68	220	306	5	311	288
7.2	Pelos enfermeiros						0		0	0
7.3	Pelos funcionários da Administração			17	80	212	309	2	311	292
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	3	1	14	77	206	301	10	311	283
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	3	20	77	204	305	6	311	281
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	6	5	40	98	151	300	11	311	249
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	4	25	111	163	304	7	311	274
	TOTAIS	36	56	375	1331	2459	4257	97	4354	3790
		0,85%	1,32%	8,81%	31,27%	57,76%	100%	2,23%		89,03%

Total respondido	4257
Total de 7/8 e 9/10	3790
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	89,03%

Foram realizadas 311 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza

Serviço de Atendimento ao Usuário

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

DATA: 30/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		3	24	130	158		158	154
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1		2	26	129	158		158	155
3	O silêncio no ambiente hospitalar	1		5	20	131	157	1	158	151
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	1		2	17	138	158		158	155
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	1		3	18	135	157	1	158	153
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1		3	12	139	155	3	158	151
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?	1		2	14	140	157	1	158	154
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	1			13	142	156	2	158	155
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?	1		1	13	140	155	3	158	153
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1		4	13	138	156	2	158	151
	TOTAIS	10	0	25	170	1362	1567	13	1580	1532
		0,64%	0,00%	1,60%	10,85%	86,92%	100%	0,82%		97,77%

Total respondido	1567
Total de 7/8 e 9/10	1532
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	97,77%

Foram realizadas 158 entrevistas nesta data.

Andrezza Souza
Serviço de Atendimento ao Usuário

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

SETEMBRO/2016

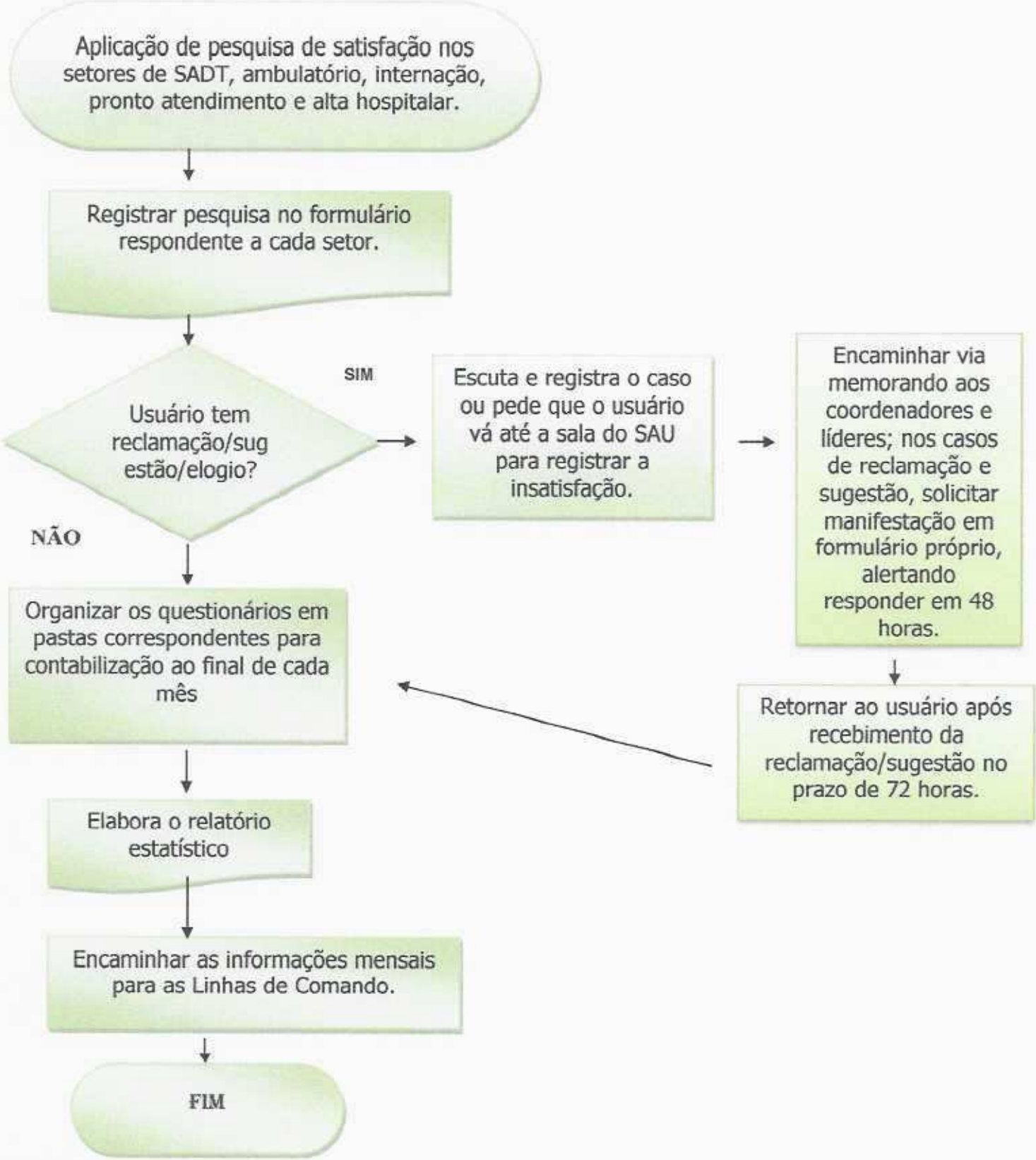
Rua Jerônimo Pimentel, nº 543
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
ouvidoria.hjb@indsh.org.br

SUS SESPA INDSH

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

ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	
Visitas aos Leitos Clínica Médica	17	27			17	30		30	28			26	29	31	4	7			8	4	3	3	1			4	3	5	10	1		288
Visitas aos Leitos Clínica Cirúrgica	12	12			14	16		10	13			13	16	18	19	13			13	19	7	13	6			10	9	10	11	6		260
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Méd.	2	1			5			4	5			3	1		1				3	3			2				2	1	6	1		40
Pesquisas de Satisf. Internação Cl. Cir.	9	4			2	4		4	5			6	3	3	6	1			5	5	3	6	5			9	5	3	5	2		95
Pesquisas de Satisfação Usuário P.A																																0
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar	9	4	3	1	2	9	5	2	9	2	4	4	7	5	10	8	2		3	16	3	8	8			4	11	10	5	4		158
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	6	2			9			13	15			15	11	6	7	12			12	7	12	10	10			21	8	19	11	13		219
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER	10	2		1	3	2		2	2			2	5		1			1	2	1	3		2	1		3	1	1	5			50
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	14	6			16	19		16	19			6	14	12	17	14			12	12	7	25	22			22	17	16	11	14		311
Contato Telefônico	2	3			2				7					3	7	2			2	11			7			2	6	1		14		69
Antendimento em sala		3			1	1		1	1			2			2	1						1						1				14
Encaminhamentos Internos																																0
Orientações e Informações	4	6			2	3		4	3			6	2	2	4	1			4	3	4	8	2			3	2	3	4	3		73
Participação em Treinamentos													1										1			1						3
TOTAL																																1580

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



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

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

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

↓

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

↓

Usuário tem elogio/reclamação/sugestão ?

↓

Registra a manifestação em formulário padronizado e livro ATA.

↓

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

↓

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

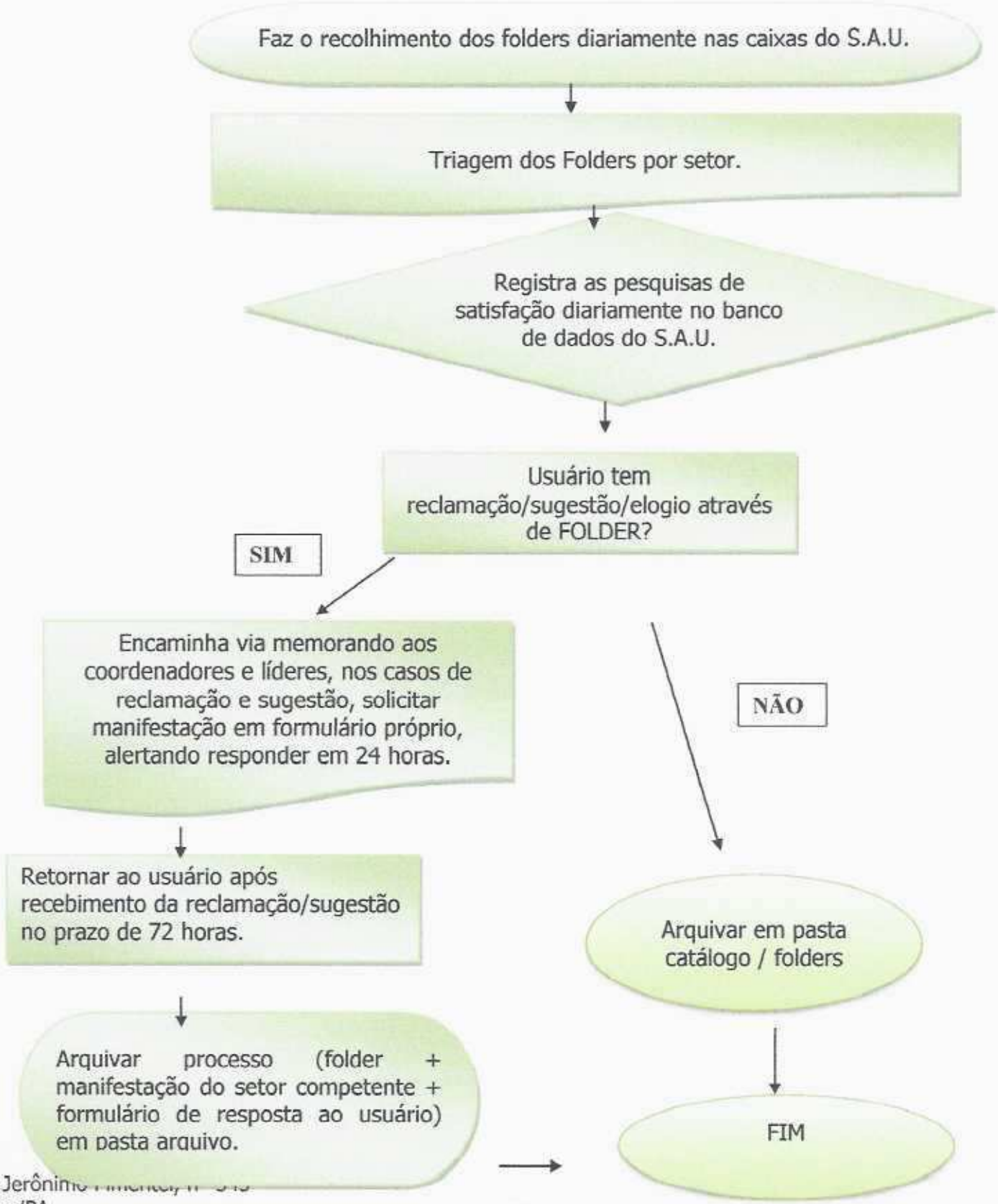
↓

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

↓

FIM

Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder



Rua Jerônimo Pimentel, nº 345
Belém/PA
CEP: 66055-000
TEL. (91) 3239-3800 – Fax: (91) 3239-3833
ouvidoria.hjb@indsh.org.br

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - CHJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

PERÍODO SETEMBRO/2016

Belém-PA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO...
2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES...
3. ANÁLISE DE DADOS...
3.1. Descrição das Atividades...
3.2. Visão Geral dos Treinamentos...
3.3. Treinamentos Internos...
3.4. Treinamentos Externos...
3.5. Total de horas em treinamentos...
3.6. Horas/homens por colaborador...
3.7. Total de participações...
3.8. Divisão de Ensino e Pesquisa – DEP
3.9. Grupo de Trabalho de Humanização - GTH
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS...
5. ANEXOS...

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

2. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES:

Durante o mês de SETEMBRO, foram executadas, registradas e arquivadas 01 a 30/09/2016.

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

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

TOTAL DE HORAS GERAIS			
Legenda	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Ger. ENFER.	23	180	223:55:00
Dir. EXEC.	12	66	172:34:00
Dir. FINANC.	26	95	223:55:00
Dir. CLINICA			
TOTAL	61	341	904:28:00

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

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

No decorrer do mês de Setembro foram realizados **61 registros** de treinamentos internos **com 341 participações, totalizando 904 horas e 28 minutos** de treinamentos, acumulando um total de **3 horas e 11 minutos *e* 46 segundos** de treinamento por colaborador.

3.2. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS:

Durante mês de setembro tivemos **61** registros de ações pertinentes aos processos de treinamentos, orientações/direcionamentos e reuniões técnicas. O hospital se encontra em fase de Implantação e os treinamentos, assim como as demais ações estão sob caráter diretivo, normativo e técnico, realizadas com foco para os processos de padronização de rotinas, fluxos, protocolos, sensibilização, conscientização, controle, normativos e ajustamento de condutas e posturas nos diversos setores do CHJB.

O NEP (Núcleo de Educação Permanente) está implementando os LNTs **(Levantamento de Necessidades de Treinamentos)**, período julho-dezembro junto aos setores do hospital, assim todas as ações e treinamentos internos realizados estão diretamente contemplados no LNT.

MÊS	TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTO	TOTAL DE TREINAMENTOS INTERNOS	TOTAL DE TREINAMENTOS EXTERNOS	TOTAL DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR
ABRIL	371:00:00	3	0	56	01:26: 00
MAIO	712:26: 00	11	0	378	02:33:00
JUNHO	611:50:00	20	3	241	02:18:00
JULHO	589:00:00	51	-	457	02:04:53
AGOSTO	323:56:00	58	-	342	01:08:41
SETEMBRO	904:28:00	55	6	341	03:11:46

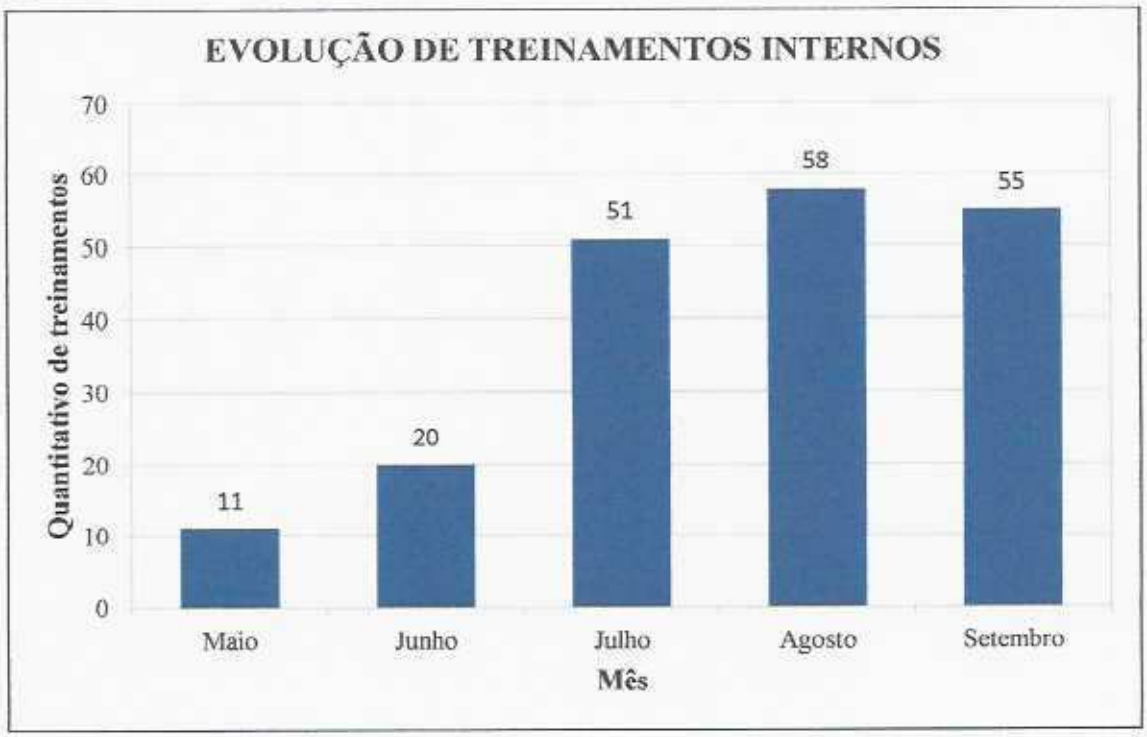
Tabela 2: Total de Treinamentos Realizados em setembro

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.3. TREINAMENTOS INTERNOS

Através da **tabela 1**, percebe-se que mantivemos uma pequena evolução no quantitativo de treinamentos Internos realizados no CHJB no mês de setembro em comparação com os meses anteriores. Isso se deu em razão da implantação, sistematização e intensidade na dinâmica e crescimento da demanda de atendimento ao usuário/paciente nos processos, fluxos e padronização de atendimento através das rotinas e padronização dos serviços do hospital, o que gera uma demanda maior para ações internas. Conforme retrata o gráfico abaixo:

Gráfico 3

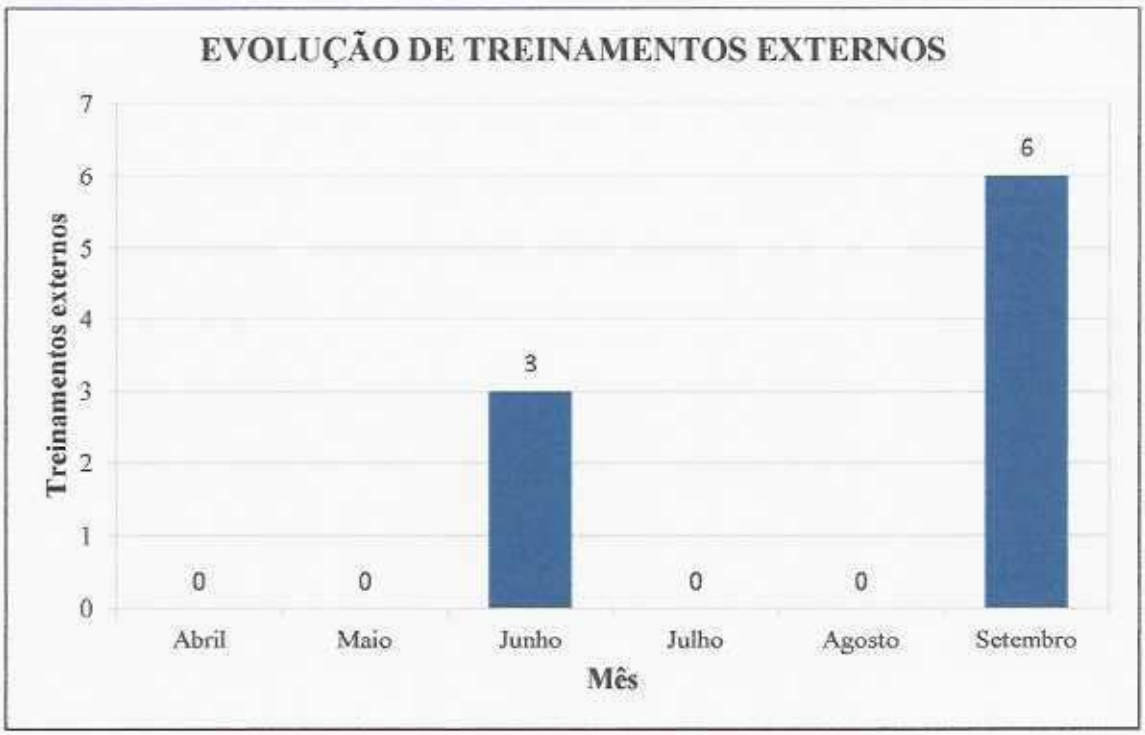


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

3.4 TREINAMENTOS EXTERNOS:

Aqui é importante considerar a fase de implantação porque passa o CHJB, exigindo maior permanência dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, gerando, portanto, mais demandas para ações internas em detrimento das externas. Entendemos que tal fato se deu em razão do foco das ações estarem nos processos internos pertinentes a Implantação. Mas no mês de setembro houve uma participação maior em eventos externos em relação aos meses anteriores. Conforme podemos observar no gráfico abaixo:

Gráfico 4

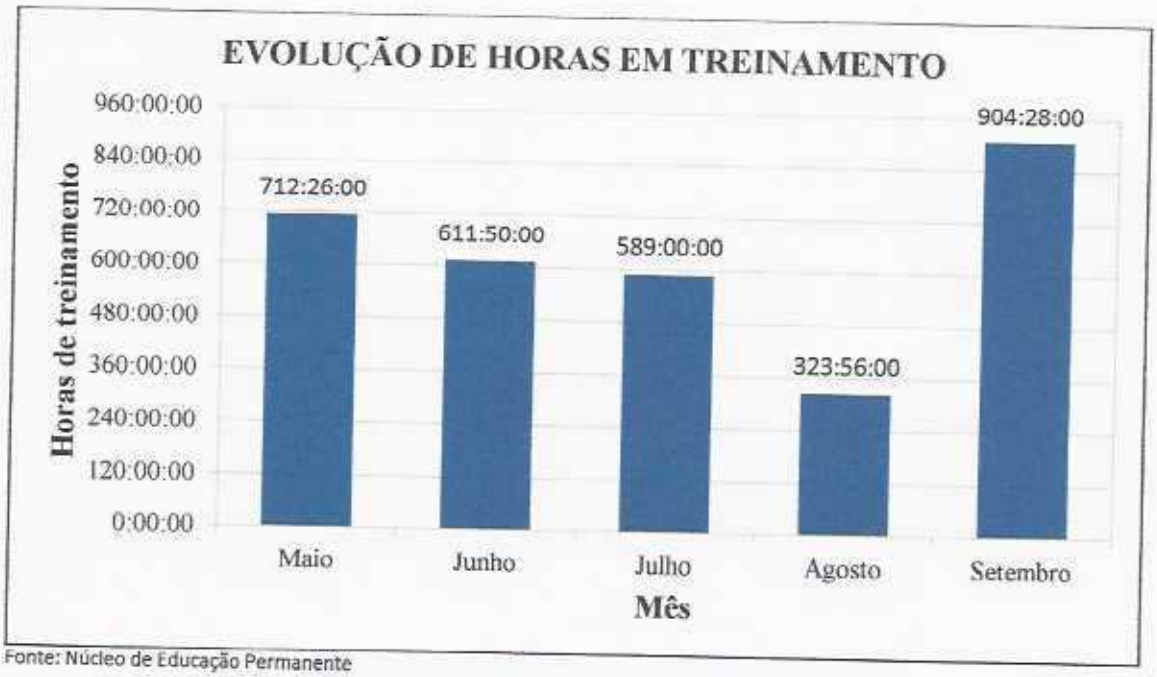


Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.5 TOTAIS DE HORAS EM TREINAMENTO

Durante o mês de setembro alcançamos um quantitativo de **904 horas e 28 minutos de** treinamentos, um quantitativo maior em relação ao mês anterior. A evolução no total de horas se deu pela intensidade e dinâmica na implantação dos processos (fluxos/rotinas/serviços) e ampliação da demanda no atendimento ao usuário/paciente que nos exige cada vez mais preparo. Por sua vez essa exigência foi decisiva para uma maior participação dos colaboradores, corroborando para superação do alcance da meta homem/treinamento/mês que é de 02 horas/homens/treinamento. Abaixo uma representação gráfica dessa análise:

Gráfico 5



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.6 TOTAIS DE HORAS – HOMEM POR COLABORADOR

Alcançamos no mês de setembro um total de **3 horas 11 min e 46 segundos** de treinamentos por colaborador. O indicador do NEP é de ter no mínimo **2 horas/homens por mês. Podemos observar que n**este mês de houve uma considerável evolução no quantitativo referente ao mês anterior, superando a meta estabelecida que é de 2 horas/Homem/Mês de treinamento.

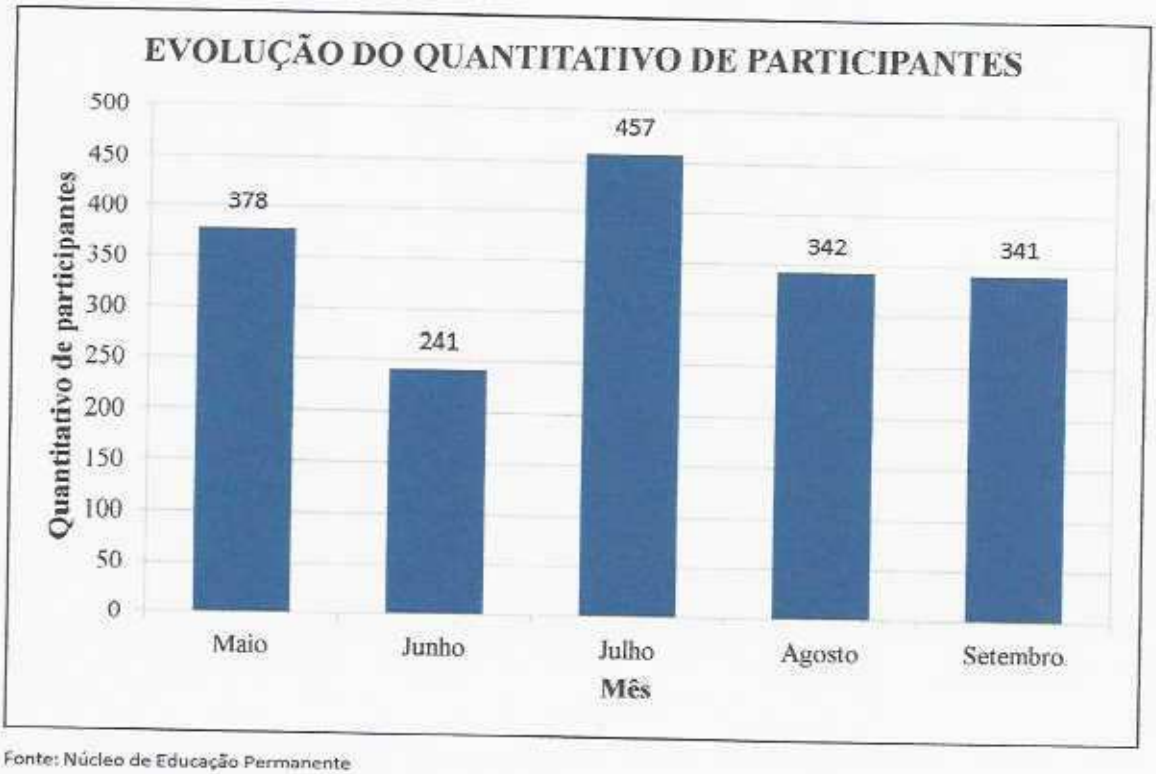
Gráfico 6

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.7 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Alcançamos neste mês um total de **341 participações** em treinamentos. Um quantitativo semelhante ao mês anterior, com uma sutil diferença. Observamos neste cenário que, a intensidade e dinâmica do processo de implantação pela qual passa o Hospital Jean Bitar tem focado sistematicamente o investimento em Educação, como forma de melhoria no processo de qualidade e efetividade no atendimento ao usuário/paciente, buscando o máximo de participação e envolvimento dos colaboradores, conforme demonstração gráfica abaixo:

Gráfico 7



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

3.8 DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA

A Divisão de Ensino e Pesquisa é 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 Centro Hospitalar Jean Bitar/CHJB.

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

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

- Recepção e direcionamentos técnicos-operacionais-comportamentais aos acadêmicos;
- Agendamento, organização e monitoramento das reuniões das Comissões do CHJB;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e staff frente às inadequações no CCIH;
- Organização e Intermediação de Reuniões Técnicas preceptores/acadêmicos e diretores;
- Definição de implantação do manual da DEP/CHJB, Its (Instrução de Trabalho) e LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento);
- Elaboração do fluxograma de pesquisa;
- Elaboração dos documentos para submissão de projetos de pesquisa;
- Apoio às Comissões obrigatórias do CHJB – CAO, CCIH, Prontuário e Mat Med;
- Apoio e organização de eventos científicos/acadêmicos no CHJB, junto aos preceptores e acadêmicos;
- Articulação Inter-Institucional CHJB e HOL com relação à ordenação dos processos de controle e cadastro dos acadêmicos;

- Reuniões para estruturação e implantação de Estágio e Pesquisas de outras IES;

- Reunião entre esta DEP com Diretoria Executiva e Diretoria Técnica do CHJB e a Divisão de Ensino - DEP/HOL e Coordenação de Medicina/UEPA sobre os pontos críticos, condutas e posturas dos preceptores e Staff médico nos serviços dos respectivos setores;
- Elaboração do Projeto de Implantação do Processo do Hospital de Ensino CHJB;
- Elaboração do MANUAL DEP;
- Reunião da DEP/CHJB com a Divisão de Pesquisa-DP/HOL e Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos-CEP/HOL sobre os fluxos e demandas de Pesquisa no CHJB. Foi pontuado o atual momento de implantação, suas limitações e interesses em compreender os fluxos, demandas e apropriar-se do andamento dos processos pertinentes ao Ensino e Pesquisa, para melhor adequar-se e posicionar-se ao contexto, com o objetivo de alinhar falas e ações.

3.9 - GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH

O Grupo de Trabalho e Humanização do Centro Hospitalar Jean Bitar - CHJB, iniciou suas atividades em agosto. 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 CHJB, já desenvolvia algumas ações de Humanização, fundamentado no Humaniza SUS, dentre elas:

- **Espiritualidade:** missas semanais e visitas de espiritualidade junto aos pacientes, colaboradores e usuários do CHJB;

- **Aniversariante do Mês**: uma singela confraternização em homenagem aos aniversariantes do mês;

- **Profissional Destaque Atendimento mês**: uma simbólica homenagem feita a todos os profissionais do CHJB que são elogiados pelo SAL (Serviço de Atendimento ao Usuário);

- **Saúde e Humanização:** todos as ações de integração e capacitação estão focadas para uma maior conscientização e sensibilização para a importância da Humanização no atendimento ao usuário/ paciente e colaborador;
- Participação no II Simpósio de Humanização da Santa Casa;
- Reuniões com os membros para definições das Ações e Projetos do GTH;
- Reunião de Apresentação do GTH a todos os colaboradores do CHJB, com objetivo de disseminar o Papel e Competências do GTH na Humanização do hospital;
- Estruturação do Plano de Ação GTH agosto-dezembro.

Compreendemos a humanização como: a globalidade de processos que tem como finalidade tornar digna a assistência à saúde. Está fundamentada em uma nova relação entre os profissionais de saúde e entre estes e os clientes/usuários, bem como em uma nova forma de gestão dos processos de saúde. Assim, entendemos que esta não se resume a apenas os programas, projetos e ações desenvolvidos pela Comissão de Humanização, como também não entendemos que esta seja responsável pelo desdobramento de todas as ações na Unidade Hospitalar. Pois a como a própria Política Nacional de Humanização (PNH) afirma, ela se constitui um dos dispositivos do processo de humanização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

- **Quantitativo de treinamentos/mês;**
- **Quantitativo das participações em treinamentos;**
- **Quantitativo das horas;**
- **Quantitativo das horas/homens por mês;**

- **Cumprimento de Treinamentos da LNT**

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

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

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

Cristina Ferreira
Coordenadora Núcleo de Educação Permanente CHJB/INDSH
Coordenadora Grupo de Trabalho de Humanização CHJB/INDSH

Cristina Ferreira
Coord. Núcleo de Educação
Permanente/N.E.P
Centro Hospitalar Jean Bitar/INDSH

Relatório Mensal
Setembro/2016

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

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

PRESIDENTE

Renata Silva – Enfermeira

MEMBROS EXECUTORES

1. Renata Silva

MEMBROS CONSULTORES

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

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO

II. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar

A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico

A. 3 Doenças de notificação Compulsória

A. 4 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** do Centro Hospitalar Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas durante o mês de setembro de 2016. O SCIH executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através da cultura de vigilância no momento da internação dos usuários, quando provenientes de outra instituição quando internado por prazo superior a 72 h e avaliação diária dos métodos adequados de precaução padrão, 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 germes 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 e setembro de 2016, foram realizadas visitas técnicas rotineiras aos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

Foram realizadas as seguintes atividades no período:

- Dia alusivo ao dia Mundial de combate a SEPSE.
- Acompanhamento das instruções de trabalho do serviço de higienização e limpeza, do serviço de terapia intensiva, serviço de apoio diagnóstico (SADT).
- Palestras educativas sobre Precaução Padrão e Isolamento e IST/HIV aos colaboradores que compõem a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA:

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É

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

A.2-BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de foram realizadas 149 cirurgias no total, com 86 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias limpas foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital, sem evidências de casos de infecção de sítio cirúrgico, como pode ser observado na tabela 1.

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

Número de cirurgias	Cirurgias limpas	Porcentagem de cirurgias limpas	Infecção sítio cirúrgico
149	86	57,7	0

Fonte: Departamento Cirúrgico

A.3-DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

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

As doenças de notificação compulsória, detectadas foram notificadas por preenchimento da ficha do SINAN correspondente, em três vias: a primeira via é imediatamente encaminhada para a Divisão de Vigilância Sanitária Municipal, a segunda fica arquivada no SCIH/Epidemiologia, e a terceira é anexada ao prontuário do paciente.

Durante o período analisado, foram notificadas um total de 03 casos de agravos de notificação compulsória obrigatória, segundo detalhamento destacado na Tabela 02.

Tabela 2: Casos notificados de agravos à saúde no mês de agosto de 2016

Doenças de notificação compulsória	Quantidade notificada
Tuberculose pulmonar	01
Acidente com Material Biológico	02
Total	**03**

Fonte: Serviço de vigilância epidemiológica

A.4 – REUNIÕES

Reuniões mensais: No mês de setembro de 2016 houve uma reunião do SCIH, que foi no dia 21, com os Membros da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Nesta foram pontuados alguns pontos relevantes cujos assuntos constam na ATA em anexo.

III-ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No mês de setembro de 2016, tivemos um total de 200 saídos com uma taxa de infecção hospitalar de 0,8% e taxa de letalidade de 0%, como pode ser observado na tabela 03. Houve uma diminuição das taxas de infecção hospitalar em relação ao mês anterior e mantivemos óbito zero por infecção hospitalar.

Tabela 3: Taxa global de infecção hospitalar, de paciente com infecção hospitalar e letalidade (%) do mês de setembro de 2016

MESES	SAÍDOS	IH	PIH	ÓBITOS IH	TIH	TPIH	T- LETALIDADE
AGOSTO	170	8	8	0	4,7%	4,7%	0,0%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:

IH-Infecção Hospitalar

PIH - Paciente com infecção Hospitalar

TIH - Taxa de infecção Hospitalar

TPIH - Taxa de paciente com infecção Hospitalar

T-Letalidade - Taxa de letalidade

Tabela 4: Taxa de infecção hospitalar, por topografia do mês de setembro de 2016

Sítio da Infecção	IPCS	ITU	PAVM	Pneumonia	Total
Total por sítio	3	1	3	1	8
Taxa	37,5%	12,5%	37,5%	12,5%	100%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do CHJB

Legenda:
PAV – Pneumonia Associada a Ventilação Mecânica
IPCS-Infecção Primária da Corrente Sanguínea
ITU – Infecção de Trato Urinário

Medidas de controle para coibir a propagação e reduzir os casos de germes multirresistentes e outros microrganismos isolados já têm sido realizadas, conjuntamente com a orientação sobre Higienização das Mãos e o Protocolo de Precauções e Isolamentos, que intensificou-se no mês de julho com o treinamento sobre estas medidas. Para o mês de outubro estamos elaborando trabalho de ação conjunta voltados para as topografias das infecções, iniciando com manipulação de cateteres venosos nas clínicas integradas e manipulação do paciente em ventilação mecânica na terapia intensiva.

VI– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

1. Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais;
2. Confecção do protocolo de prevenção de Pneumonia Associada a Ventilação Mecânica;
3. Realizar visitas técnicas em todos os setores da instituição;
4. Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
5. Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente hospitalar;
6. Realizar a continuidade das visitas técnicas "*in loco*";
7. Intensificar acompanhamento "*in loco*" das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança.
8. Realizar treinamento de prevenção de acidentes com materiais biológicos.

9. Intensificar as orientações em relação aos isolamentos.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Belém – PA, 05 de outubro de 2016

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

Enfª Renata Silva
Presidente da CCIH

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 8 andar	
Data – Horário: 21/09/2016 – 16:00hrs	

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência

Relato da Reunião

Pauta: Acidente com material biológico

- **Discussão:** Definir como conduzir o fluxo de acidente aos colaboradores da assistência nos finais de semana, noturno e feriados. Foi convidado o Técnico de Segurança do Trabalho, o Sr. Márcio Mendonça para que em conjunto fosse definido o fluxo via protocolos já pré estabelecidos pela vigilância, foi dado como sugestão pela Enfa. Solange Antonelli que a clínica Cemetra, clínica responsável pela saúdo do colaborador deixasse prescrição e solicitação de exames carimbados na farmácia para facilitar o atendimento nos horários já descritos acima, facilitando o início da profilaxia em caso de positividade do paciente fonte para HIV. A Colaboradora Paula Ledo ficou responsável em providenciar os medicamentos junto à vigilância sanitária.

Pauta: Qualidade do material

- **Discussão:** Foi levantado pelos diversos setores que compõe a comissão que os materiais adquiridos comprometem a assistência, pois são de baixa qualidade o que contribui para o risco de infecção. A farmacêutica Paula Ledo solicitou que a queixa seja formalizada em formulário próprio, a Gerente de Enfermagem Solange Antonelli fará o documento incluindo os itens já notificados pela equipe assistencial e encaminhará a coordenação de logística.

SUS

IDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Relato da Reunião	**Pauta:** **Isolamentos** - **Discussão**: Devido ao aumento do número de paciente de isolamento de contato nas clínicas, em alguns momentos não será possível o remanejamento dos mesmos para quartos privativos, permanecendo os pacientes nos leitos de origens e a identificação será colocada na cama dos pacientes, vale ressaltar que em caso de isolamento respiratório a conduta será mantida, nem que para isso seja necessário a interdição ao lado durante o período de transmissibilidade da doença. O aparecimento de novos casos de isolamento de contato resultará no aumento do consumo de insumos. **Pauta: Ausência de Infectologista** **- Discussão:** A coordenadora de serviço de farmácia informa que os médicos da UTI reclamam da ausência do médico Infectologista para discussão de casos e a possível padronização dos antibióticos, ressalta-se que esta discussão é in loco. **Pauta: Terminal comprometida** **- Discussão:** A coordenadora de apoio informa que a enceradeira quebrou e que a terminal está demorando mais de 1 hora para ser concluída, pois a equipe tem que lavar o chão utilizando fibraço. **Pauta: Capela de Fluxo laminar** **- Discussões:** O coordenador do laboratório Orlando, informa que a capela está instalada aguardando os insumos para iniciar seu funcionamento.

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

O Quê	Quem	Quando
Medicamento anti-retroviral	Paula Ledo	Mês de Outubro

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

1. Renata Karoline Leima da Silva
2. Solange Carneiro Antonelli
3. Orlando Paixão Cunha
4. Edilze Pereira da Silva
5. Luana do Socorro Souza de Oliveira
6. Paula Bristina Ledo Alexandre
7. Abraão Mezi
8.

SUS

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	
Local: DEP/CHJB	**Setor:** Comissão de Revisão de Prontuários
Data: 26/09/2016	**Tema:** Reunião sobre os prontuários faturados
Horário: 15h as 16h	
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
Conferência dos Prontuários faturados	Membros da Comissão	26/09/2016	Atuante	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Reunião sobre os prontuários faturados.

- **Discussão:**

Os membros: Roberta Kahwage Santos, André Santana Melo, Rodolfo Gomes Santiago, Leila Rezegue de Moraes Rego e Alexandre Mezei, reuniram-se nesta DEP/CHJB para definirem como realizariam as análises dos prontuários já faturados no CHJB.

Trataram também, sobre os prontuários já faturados desde junho. Rodolfo Santiago, responsável pelo Faturamento/CHJB, relatou várias situações (de prontuários) onde foram detectadas:

- Assinaturas de médicos em locais equivocados; enfermeiros e técnicos de enfermagem assinando e evoluindo em locais errados, também; Por vezes, os prontuários chegam sem as evoluções médicas, sem prescrições da enfermagem, dificultando os fechamentos dos prontuários, sem exames e/ou exames misturados com nomes não compatíveis. Muitos médicos e Residentes acabam misturando e atrapalhando o bom andamento do serviço de faturamento, e o setor perde tempo buscando estas informações. O ideal é que já deveria chegar pronto, todo completo para ser apenas faturado. Ao final, depois de tudo (todos os prontuários)

SUS

IDSH

devidamente organizados, os mesmos são faturados, porém, estes entraves citados, acarretam demoras desnecessárias para finalizar o faturamento propriamente dito.

- Prontuários/pacientes estão internando com códigos de procedimentos, em que o hospital ainda não é habilitado, gerando o não faturamento do prontuário.

- Definições:

A presidente da Comissão, Roberta Kahwage, solicitou ao responsável pelo Faturamento/CHJB, os prontuários de junho 2016, para ser analisado pela Comissão na próxima reunião.

- Depois da análise desta primeira demanda/junho, definirão quais as devidas providências a serem tomadas em relação aos problemas detectados, neste relato anterior.

- Decidiram também que os relatórios que usarão para realizar as análises, ficarão arquivados nesta DEP/CHJB.

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR	FORMULÁRIO – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE - NEP			GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FOR.NEP.001	Versão: 1.0	Página: 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião da Comissão de Prontuários

Facilitador: | **Empresa/Consultoria:**

Qualificação do Facilitador:

Data: 26.09.16 | **Horário/Início:** 15 h 00 min. **Horário/Término:** 16 h 00 min. | **Carga Horária Total:**__ h__ min.

Setor: | **Diretoria:** Roberta | **Responsável pelo Evento:**

Local: Jean Bitar | **Tipo:** Reunião (X) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros ( ) Especificar:

	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1		Roberta Kahwage Santos		CM	Médica
2		Rozorto Gomes Cabrinso		Enfermeiro	Enfermeira
3		Célia Lazzaro		UTI	Médico
4		Abraadne Magri		Diretoria	DAP
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes:____ **Responsável Pelo Evento:**_____ Dra. Roberta Kahwage Santos Pneumologia Medicina do Sono CRM-PA 8855

Assinatura do Facilitador:_____

INDSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião: Mensal	**Setor:** Comissão de Análise de Óbitos/CAO
Local: DEP/CHJB	**Tema:** Reunião sobre os prontuários de óbitos faturados - Junho e Julho/2016
Data: 26/09/2016	
Horário: 15h as 16:50	
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
Conferência dos Prontuários de óbitos faturados.	Membros da CAO	26/09/2016	Atuante	DEP/CHJB

Relato da Reunião

Pauta: Reunião sobre os prontuários de óbitos faturados - Junho e Julho/2016

- **Discussão:** Os membros Leila Rezegue de Moraes Rego, André Santana Melo, Rosangela Leão Oliveira, Telma Eli de Mello Vieira, Marta Carolina Mendonça Pamplona e Alexandre Mezei, reuniram-se nesta DEP/CHJB para definirem quais e como realizariam a análise dos prontuários de óbitos já faturados no CHJB. A presidente da Comissão, Leila Rezegue, solicitou ao responsável pelo Faturamento/CHJB, Rodolfo Santiago, os prontuários de junho e julho/2016, para serem analisados pela Comissão.

- **Definições:**
Os membros discutiram os 13 prontuários faturados, e definiram que seria utilizado o formulário de *check list* específico da Comissão de Análise de Óbitos (FOR.CAO.001 - em anexo), os quais ficarão arquivados nesta DEP/CHJB. Os médicos Leila, Rosangela e André analisaram e assinaram os prontuários em tela.

- **Definições:**
A premissa desta análise embasou-se em:
- morte inevitáveis - esta Comissão responderá, analisando e preenchendo tais formulários, e;
- mortes evitáveis - serão posteriormente analisadas por outra Comissão de Controle de Qualidade, o qual ainda não foi implantada, sendo a *priori* encaminhadas diretamente para a conhecimento e análise da Direção deste CHJB.

SUS

INDSH

- Definições:

- Segundo os Diretores Executivo e Financeiro/CHJB, precisa-se montar uma estatística desta análise de mortes inevitáveis e evitáveis, justificando cada mês, com suas respectivas causas.
- Ficou direcionado que, o quantitativo de prontuários faturados serão analisados pelos membros da CAO, quando totalizarem uma amostragem pertinente, para uma convocação, tipo 10 prontuários faturados, mesmo que seja semanalmente.
- Ficou acordado também que todos os prontuários faturados serão levados para a DEP/CHJB para ser analisado neste local e deixados para serem recolhidos pelo responsável Rodolfo Santiago, assim que finalizados, para não ocorrer perdas/fragmentação dos documentos citados.

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – COMISSÃO DE ANÁLISE DE ÓBITO			INDSH
	Check List – Avaliação de Revisão de Óbito			
	Código: FOR.CAO.001	Versão: 1.1	Página: 1 de 2	

PREENCHER SE NÃO HOUVER ETIQUETA DISPONÍVEL
Usuário:_____
Prontuário:_____ Leito: _____
Nome da mãe:_____
Nascimento:____/____/_____ Idade:_____ Sexo: (__)M (__)F

Data da Internação:		
Data do Óbito:		
Hora do Óbito:		
Setor:		
Óbitos por Sistema:	**Admissão (Queixa Principal):**	
	Causa da Morte:	
ÓBITO POR PATOLOGIA **( ) Trauma ( ) Cardiovascular ( ) Respiratória ( ) Infecciosa ( ) Neurológica** **( ) Metabólica ( ) Digestiva ( ) Oncológica ( ) Outra: _____**		**ÓBITOS EM MULHERES DE 10 A 49 ANOS** **( ) BHGG ( ) GRAVIDEZ**
Município de Procedência do Usuário:		**UF:**

Marque com X para o tipo de demanda:		**Marque com X para o tipo de Especialidade:**	
Livre Demanda		Clínica Médica	
Referência		Clínica Cirúrgica	
Via Pública		Clínica Ortopédica	
Colaborador do CHJB		Clínica Neurológica	
Acompanhante de Usuário			
Não Informada			
Internação: ( ) Eletiva ( ) Urgência			

ITENS A SEREM AVALIADOS	**AVALIAÇÃO: S – SIM/N - NÃO**
Óbitos antes de 24 horas?	
Óbitos no Peri operatório?	
Óbito no pós-operatório em até 7 dias?	
Classificação ASA?	
Óbito acidental ou por falha operacional?	
Houve confirmação de diagnóstico?	
Anamnese feita de forma adequada?	
Exame físico feito de forma adequada?	
Exames complementares foram adequados?	
Terapêutica aplicada de forma adequada?	
Óbito desassistido?	
Houve Infecção Hospitalar?	
Feita Evolução do óbito pelo Médico?	
Feita Evolução do óbito pela Enfermagem?	
Preenchido o aviso de óbito?	
Houve o encaminhamento para o IML?	
Feito laudo para IML?	
Preenchido o Resumo de óbito?	

. reenchida Declaração de Óbito?	
Óbito	Evitável ( ) / Não Evitável ( )

Comentários:_____

_____

_____

	FORMULÁRIO – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE - NEP		
JEAN BITAR	Lista de Presença		GOVERNO DO PARÁ
	Código: FOR.NEP.001	Versão: 1.0	Página: 1 de 1

Nome do Evento: Reunião da Comissão de Análise de Óbitos

Facilitador: | **Empresa/Consultoria:**

Qualificação do Facilitador:

Data: 26/09/16 15h as 16:50 | **Horário/Início:** 15 h 00 min. **Horário/Término:** 16 h 50 min. | **Carga Horária Total:** __ h __ min.

Setor: | **Diretoria:** | **Responsável pelo Evento:**

Local: | **Tipo:** Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros ( ) Especificar:

	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1	02	Ana Eli de Moura Vieira		Psicologia	Psicóloga
2		ANDRÉ SANTANA MELO		CIRURGIA	MÉDICO
3		Rosangela León		MEDICINA	MEDICO
4		LEILA REZEQUE		MEDICINA	UTI
5		Maria Pamplona		S. Social	A. Social
6		Alexandre Magri		Diretoria	DAP
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes:____ **Responsável Pelo Evento:**_____

Assinatura do Facilitador:_____

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

Tipo de Reunião	**Setor:** COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS **Tema:** Reunião mensal
Local:	**Auditório HJB 8 andar**
Data – Horário:	**29/09/16 – 16:00h**

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

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

O Quê	Quem	Quando	Situação	Local de Arquivamento da Evidência

Relato da Reunião

Pauta:
- Inclusão de medicamentos novos na padronização do HJB
- Padronização de Kits de Curativos
- Padronização do processo de solicitação de itens não padronizados
- O que ocorrer.

- **Discussão:**

Nesta reunião, foi discutido inicialmente, a inclusão de medicamentos na lista de padronização do HJB, a pedido da endocrinologia e dermatologia, para atender as especificidades do Hospital.
Os medicamentos incluídos foram:
- Hidroxizine 25mg comprimido;
- Bepantol pomada para assaduras;
- Tiamina 100MG/ML 1ML EV/IM;
- Cianocobalamina (Vitamina B12) 5000UI IM
- Butilbrometo de Escopolamina 10mg/mL Gotas

Segundo ponto abordado, foi a padronização de Kit´s para curativos. Foi Sugerido pela Gerente de enfermagem Solange Antonelli, a padronização de Kit´s de curativo para facilitar o pedido para a farmácia e agilizar o serviço da enfermagem.
Ficaram Padronizados Kit´s para curativo nos tamanhos P, M e G e as devidas quantidades e formulários específicos.

Após isso, houve a discussão de como deve ocorrer o processo de solicitação de itens que não fazem parte da padronização do HJB.

SUS

IDOSH

CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR

FORMULÁRIO NEP - Ata de Reunião

GOVERNO DO PARÁ

- Definições:

- Sobre os kits de curativos, ficou definido que a enfermagem irá fazer solicitação d reposição na própria prescrição do paciente, e a farmácia irá enviar os pedidos pa as clínicas, priorizando a clínica cirúrgica, pois os curativos precisam ser feitos cec

- Sobre o processo de solicitação de itens não padronizados, fico decidido que o solicitante irá enviar a requisição para a farmácia, em formulário próprio já pré estabelecido, com justificativa, a farmácia irá entrar em contato com o compras pa aquisição do material. O processo deve durar em média até 4 dias úteis.

Assinar o nome completo – **NÃO RUBRICAR:** Se maior de 14 participantes utilizar Lista de Presença e anexar – FOR.NEP.00

1. Paula Cristina Terto Abramov
2. Laurna do Socorro Souza de Oliveira
3. Alexandre Mozi
4. Renata Karoline Lima da Silva
5. Stefano Cruz Intardi
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

SUS

INOSH