

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 020/2013
SESPA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)
INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
HUMANO - INDSH

3º TRIMESTRE – 2014

REFERÊTE: JANEIRO / FEVEREIRO / MARÇO

Tailândia/PA, 10 de Abril de 2014.



Av. Florianópolis S/Nº - Bairro Novo – Tailândia/PA – CEP 68.695-000
Tel. (91) 3752 - 3121

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	001
2. COMISSÃO DE PRONTUÁRIO.....	002
3. COMISSÃO DE ÓBITOS.....	018
4. COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....	042
5. COMISSÃO DE FARMACIA E TERAPÊUTICA	062
6. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	073
7. PLANO ESTATÍSTICO	193
8. MAPAS DE PRODUÇÃO.....	214
9. MAPAS COMPARATIVOS DAS METAS CONTRATADAS-EXECUTADAS	227
10. APRESENTAÇÃO DAS AIH'S.....	241

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 020/2013 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde - OSS e o Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, assinado em 01 de Julho de 2013, seguindo o modelo estabelecido pelo Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais, elaborou-se o presente relatório.

Serão apresentadas informações condensadas relativas aos meses de **Janeiro, Fevereiro e Março** de 2014, os relatórios das seguintes Comissões: Comissão de Revisão de Prontuário, Comissão de Revisão de Óbitos, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comissão de Farmácia e Terapêutica, Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário, Plano Estatístico, Mapa de Produção, Mapas Comparativos das Metas Físicas Contratadas / Executadas, e Apresentação das AIH's.

Tailândia/PA, 10 de Abril de 2014.

RELATÓRIO TRIMESTRAL CRP

3º Trimestre

Janeiro a Março de 2014



COMISSÃO

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS.

I – INTRODUÇÃO

O documento ora apresentado consiste no relatório trimestral da Comissão de Revisão de Prontuários do Hospital Geral de Tailândia referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2014.

As ações e serviços executados neste trimestre são resultado do trabalho dos membros desta comissão e da parceria firmada com os colaboradores desta instituição na busca de soluções para os problemas relacionados aos prontuários, incluindo auxiliar administrativo, médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, que estão sempre em processo contínuo de aprendizado.

As reuniões foram realizadas mensalmente, e as atas estão em anexo.

II – MEMBROS DA COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

A comissão é constituída por 07 (Sete) membros efetivos:

- Dr. Antonio Venturieri Neto – Presidente/Médico Cirurgião Geral
- Ricardo Gomes Junior – Vice-presidente /Enfermeiro / Coordenador de Enfermagem/ Alas de Internação
- Elisângela da Silva Siqueira – 1ºSecretário/Supervisora de Faturamento
- Maria Airles Lopes Nogueira – 2ºSecretário/ Auxiliar Administrativo/ Estatística/Same
- Adriano Ughini – Membro/Médico Ortopedista/Traumatologista
- Andreza Aparecida da Silva – Membro/Enfermeira/Coord. de Enfermagem/Emergência, Ambulatório e UCI.
- Rejane Xavier Soares – Membro/ Diretora Administrativo e Financeiro

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS



III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

REUNIÕES DO PERÍODO: Foram realizadas reuniões nas datas: 03/01/2014, 03/02/2014 e 03/03/2014, atendendo ao critério de reunião mensal, com ata detalhada em anexo.

REVISÃO DE FORMULÁRIO: Foram atualizados os formulários de Resumo de Alta conforme exigido no contrato do INDSH/HGT e SESP, também modificados os formulários de Nota Operatória, RPA e ASA e foi anexado a cada prontuário o CHECK LIST de conferência de prontuários clínicos.

AVALIAÇÃO DOS MEMBROS DA CRP DOS PRONTUÁRIOS DE ALTA DO PERÍODO DE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2014.

IV - ANÁLISE DAS ALTAS HOSPITALARES DO HGT – INDSH

Na competência dos meses janeiro de 2014 a março de 2014, considerando as informações coletadas e apresentadas, constatou-se que, a partir da amostra contendo 873 prontuários em geral, 829 não apresentaram qualquer tipo de não conformidades. Porém, dos 44 prontuários restantes, 32 apresentaram situações razoáveis e 12 foram considerados ruins, ou seja, considerados não conformes.

Os prontuários conformes totalizaram 95% e o não conformes totalizaram 05%. Após estudo do material coletado, entretanto, o estudo permitiu a constatação de que houve uma melhora gradativa comparando com os resultados do trimestre anterior.

Dados coletados para o relatório:

Amostra do estudo foi composta de 873 (100%) dos prontuários que tiveram alta ou óbito de Janeiro a Março de 2014. Os critérios de avaliação e classificação para o preenchimento basearam-se nos 11 itens de verificação do prontuário nesta instituição.

MÉDIA DA QUALIDADE DOS PRONTUÁRIOS (%)				
ÓTIMO	BOM	RAZOÁVEL	RUIM	TOTAL
537	292	32	12	873

COMISSÃO

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS



Observação: Altas hospitalares concedidas nos meses da competência do presente relatório.

Na conclusão da análise trimestral, o maior percentual apresentado foi denominado ótimo com 95%, pelas bases comprovadas nos documentos.

O percentual de amostragem trabalhada foi de 100%.

Abaixo pode ser verificado o percentual da média da qualidade dos prontuários de alta do período, distribuídos nas qualidades apresentadas neste trabalho (Ótimo, Bom, Razoável e Ruim), conforme se observa no gráfico 01.

Média da Qualidade dos Prontuários (%).

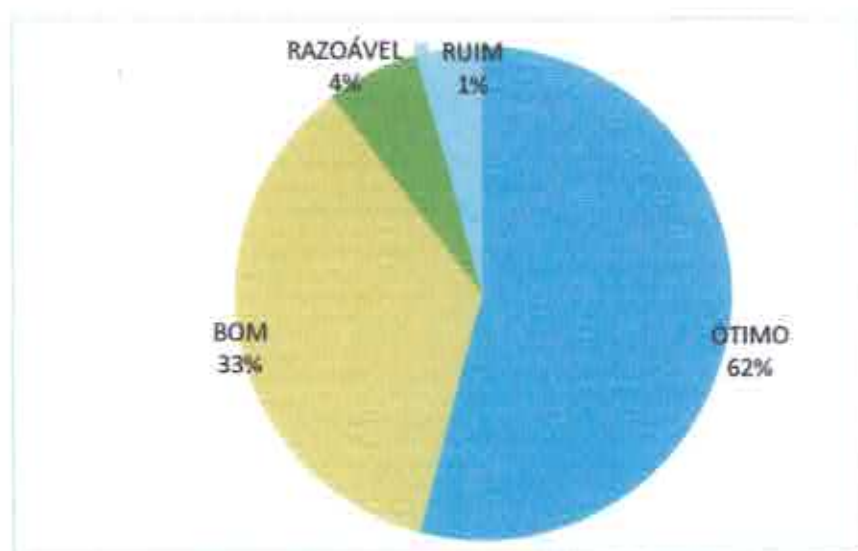


Gráfico-01 Distribuição dos 873 prontuários revisados no período de janeiro a março de 2014.
Fonte: CRP/HGT

V- CONFORMIDADES / NÃO CONFORMIDADES

Dados coletados para o relatório:

CONFORMIDADES / NÃO CONFORMIDADES	
CONFORMIDADES	829
NÃO CONFORMIDADES	44
TOTAL PRONTUÁRIO AVALIADO	873

Como pode ser verificado no gráfico abaixo, obteve-se um percentual de 95% de conformidades e 5% de Não conformidade, dentro do percentual de amostragem (100% total trimestral).

**Gráfico de Conformidades e Não Conformidades
Percentual - Trimestre**

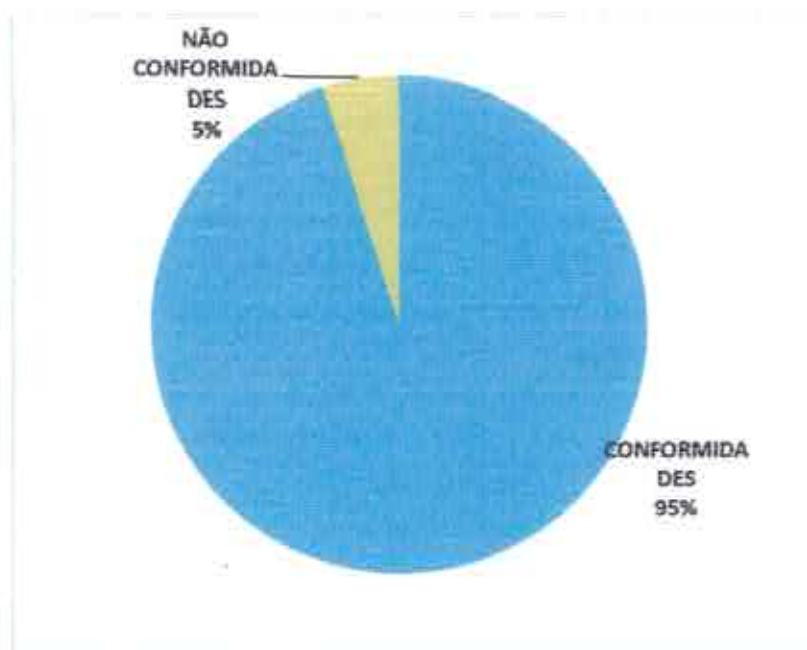


Gráfico 02 Fonte: CRP/HGT Distribuição dos 873 prontuários revisados no período de janeiro a março de 2014, conformes e não-conformes.

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS



Dentro dos prontuários não-conformes, foram classificados os tipos dessas não-conformidades:

° Médica:

- Letra ilegível;
- Falta de identificação do paciente na AIH;
- Falta de carimbo e assinatura
- Faltando alta na prescrição diária e evolução médica;
- Falta de preenchimento dos campos cid e procedimento.

NÃO CONFORMIDADES MÉDICA (%)						
	LETRA ILEGÍVEL	FALTA DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	FALTA DE CARIMBO E ASSINATURA	FALTA DE ALTA NA PRESC. DIÁRIA E EVOLUÇÃO	FALTA DE CID E PROCEDIMENTO NA AIH	TOTAL
MÉDICO	10	10	10	2	4	36

Do total de 44 prontuários não conformes, 92% dessas não conformidades caracterizam-se:

- Não conformidades médico, segundo gráfico abaixo (Figura 3):
- Letra ilegível corresponde a 28%;
- Falta de identificação do paciente na AIH, corresponde a 28%;
- Falta de carimbo e assinatura, corresponde a 28%;
- Falta de alta na prescrição diária e evolução médica, corresponde a 5%;
- Falta de cid e procedimento na AIH, corresponde a 11%.

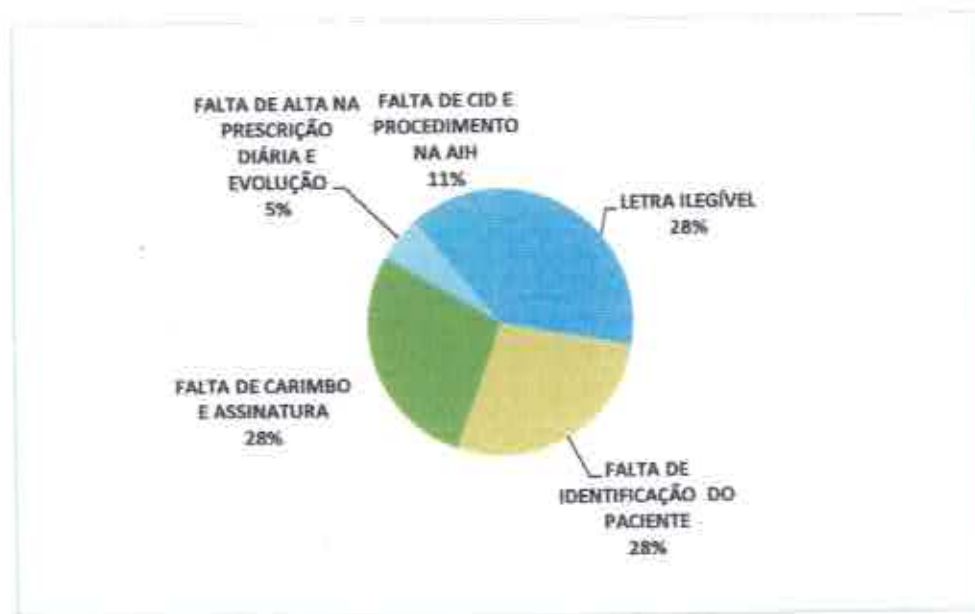


Gráfico 03 Fonte: CRP/HGT Distribuição dos prontuários revisados de outubro a novembro de 2013, apresentando as não-conformidades médicas.

° Enfermagem:

- Letra ilegível;
- Falta de identificação do paciente;
- Falta de carimbo e assinatura.
- Falta de preenchimento correto dos dados do paciente nos formulários de anotações da enfermagem;

NÃO CONFORMIDADES ENFERMAGEM (%)						
	LETRA ILEGÍVEL	FALTA DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	FALTA DE CARIMBO E ASSINATURA	FALTA DE PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS DE ENFERMAGEM	DE DOS DE	TOTAL
ENFERMEIRO	02	03	02	01		08

Do total de 44 prontuários não conformes, 8% dessas não conformidades caracterizam-se:

- **Não conformidades da enfermagem**, segundo gráfico abaixo (Figura 4):

- Letra ilegível, 50%
- Falta de identificação do paciente, 23%
- Falta de carimbo e assinatura, 20%
- Falta de preenchimento correto dos dados do paciente nos formulários de anotações da enfermagem, 7%

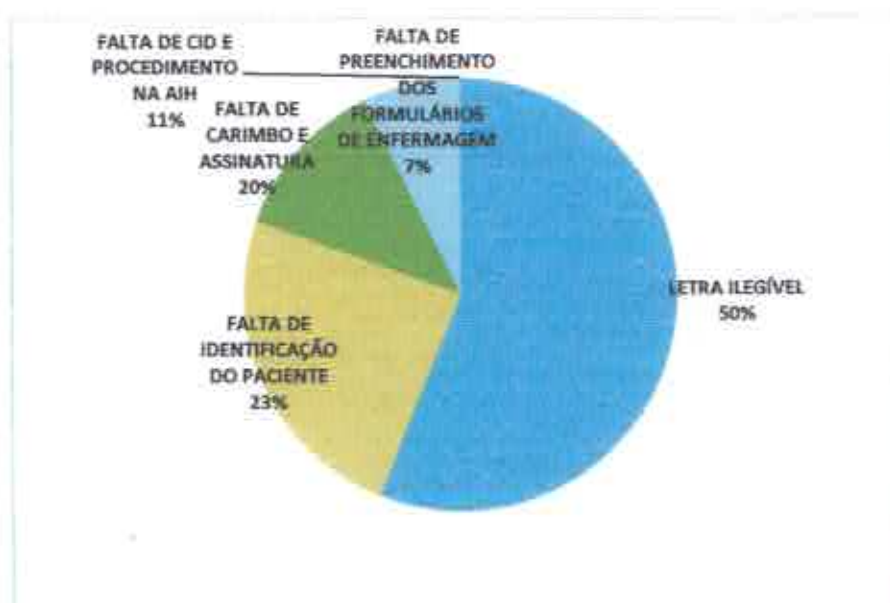


Gráfico 04 Fonte: CRP/HGT Distribuição dos prontuários revisados de janeiro a março de 2014, apresentando as não conformidades da enfermagem.

VI - AÇÕES REALIZADAS

- Realização de reuniões periódicas com todos os Enfermeiros Supervisores;
- Educação permanente ativa em todos os setores da enfermagem;
- Houve a troca de auxiliar administrativo para atuar como secretária de clínicas;
- Reunião com coordenadores de serviços;
- Reuniões periódicas com o corpo clínico.



VII – PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

Por meio de avaliações e análises pertinentes a CRP, os membros definiram atividades a serem implantadas e monitoradas no trimestre seguinte objetivando o cumprimento das funções desta comissão e dar continuidade as ações com cunho de promover a educação permanente:

- Realizar reuniões periódicas conforme cronograma anual;
- Realizar treinamentos: Termo de consentimento informado; organização de prontuários, a importância da Evolução multiprofissional e anotações de enfermagem;
- Fazer a revisão da qualidade dos formulários que compõem o prontuário do paciente;
- Cumprir o levantamento de Necessidade de Treinamento – LNT do período.
- Reuniões mensais com o corpo clínico do HGT;

Tailândia, 10 de Abril de 2014.

Dr. Antonio Venturieri Neto
Diretor Técnico/ Presidente da CRP
CRM: 1432

Ricardo Gomes Junior
Enfermeiro
COREN-PA 224976 -
Ricardo Gomes Junior
Coord. de enfermagem/ vice-presid. CRP
Coren : 224976

ANEXOS

ATAS JANEIRO/ FEVEREIRO / MARÇO

ATA DA REUNIÃO
Comissão de Prontuários
03/01/2014 – Horário: das 14:00 às 15:30m
Local: Auditório do HGT

Pauta Proposta:

- Pauta 1: Iniciou-se a reunião com o enfermeiro Renan lendo a ata anterior;
Pauta 2: Treinamento sobre o sistema com os médicos;
Pauta 3: Implantação do Cid 10 (SIGTAP);
Pauta 4: Sugestões referentes a formulários de internação.

Início: 14:00h

Pauta 1:

Iniciamos a reunião com a leitura da ata anterior discutindo soluções a respeito do que ficou pendente anteriormente.

Pauta 2:

Coord. da TI sugeriu horário em que o médico esteja entregando o plntão, para passar o treinamento sobre o sistema (SIGTAP).

Pauta 3:

Conforme a comissão havia sugerido anteriormente que fosse instalado o SIGTAP em todos os computadores disponíveis aos médicos, o colaborador Marcelo Emim (Coord. de TI) informou que já foi instalado o programa, tornando assim mais fácil o trabalho dos médicos, não tendo desculpas para não colocar o cid.

Pauta 4:

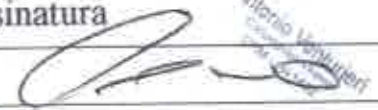
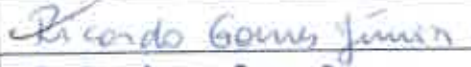
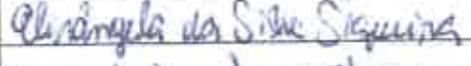
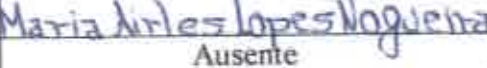
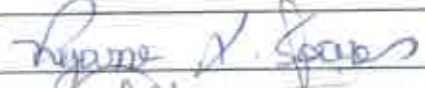
Sugerido pelo enfermeiro Ricardo que fosse acrescentado no formulário de alta no sistema mais uma opção de alta: alta por intercorrência para que seja usado em situações onde não caracteriza transferência.

Prazos/ Responsáveis/ Pendências – Para a próxima reunião:

- Aguardar retorno da TI, sobre formulários;
- Aguardar confirmação do diretor técnico sobre o treinamento com o corpo clínico do HGT sobre o sistema.

Próxima Reunião: 03/02/2014.

LISTA DE PRESENÇA

Participantes	Função/Área	Assinatura
Antônio Venturieri Neto	Presidente da Comissão	
Ricardo Gomes Junior	Vice-Presidente da Comissão	
Elisângela da Silva Siqueira	1º Secretário da Comissão	
Maria Airles Lopes Nogueira	2º Secretário da Comissão	
Adriano Ughini	Médico Ortoped./traumatologista	Ausente
Andreza Aparecida Silva	Enferm./Coord. emrg./ambul./uci	Ausente
Rejane Xavier Soares	Diretora Adm/ Financeiro	
Wanderson Marcelo	Coord. de TI (visitante)	

Ata elaborada por:

Elisângela Siqueira

ATA DA REUNIÃO
Comissão de Prontuários
03/02/2014 – Horário: das 14:00 às 15:00m
Local: Auditório do HGT

Pauta Proposta:

Pauta 1: Mudança de secretária de clínicas;

Pauta 2: Participação dos enfermeiros com os prontuários;

Pauta 3: Preenchimento dos laudos de AIH no momento da internação.

Início: 14:00h

Pauta 1:

A reunião iniciou-se com a informação de que a atual secretária de clínicas a colaboradora Eclésia irá se afastar da função, gerando assim a discussão entre os membros da comissão em decidir quem ocupará o lugar da secretária de clínicas. Após longa discussão a comissão chegou a conclusão de fazer a indicação da colaboradora Edalcilene para tal função.

Pauta 2:

Cobrar maior participação dos enfermeiros no sentido de aumentar a atenção sobre os médicos durante o processo de prescrição e visita apontando omissões e cobrando preenchimento com letra legível, que é um dos problemas que temos em relação aos médicos.

Pauta 3:

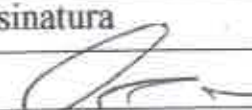
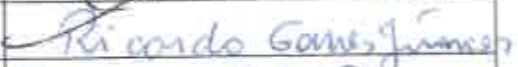
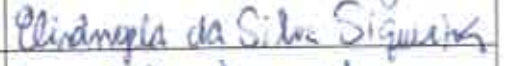
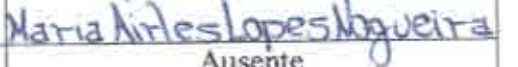
Sugerido e aceito por todos, inclusive o diretor técnico que o paciente só será recebido na ala de internação mediante o laudo de AIH totalmente preenchido, reforçando assim a todos os médicos que este preenchimento assim como o paciente é de sua total responsabilidade.

Prazos/ Responsáveis/ Pendências – Para a próxima reunião:

- Apresentar a nova secretária de clínicas.
- Coordenador de enfermagem reunir com sua equipe para por em prática as discussões;
- Diretor técnico reunir com sua equipe para por em prática as discussões.

Próxima Reunião: 03/03/2014

LISTA DE PRESENÇA

Participantes	Função/Área	Assinatura
Antônio Venturieri Neto	Presidente da Comissão	
Ricardo Gomes Junior	Vice-Presidente da Comissão	
Elisângela da Silva Siqueira	1º Secretário da Comissão	
Maria Airles Lopes Nogueira	2º Secretário da Comissão	
Adriano Ughini	Médico Ortoped./Traumatolog.	Ausente
Andreza Aparecida Silva	Enferm./Coord. emerg./ambul./Uci	Ausente
Rejane Xavier Soares	Diretora Adm/ Financeiro	

Ata elaborada por:

Elisângela Siqueira

ATA DA REUNIÃO
Comissão de Prontuários
03/03/2014 – Horário: das 14:00 às 15:00m
Local: Auditório do HGT

Pauta Proposta:

- Pauta 1: Apresentação e integração da secretária de clínicas;
- Pauta 2: Sugestão de novo laudo de AIH;
- Pauta 3: Sugerido reuniões periódicas com o Corpo Clínico do HGT;

Início: 14:00h

Pauta 1:

Iniciamos a reunião falando sobre a integração da colaboradora Edalcilene como secretária de clínicas, reforçando a necessidade de a mesma acompanhar os médicos sempre no momento da alta do paciente para tratar de corrigir logo no ato algumas falhas que vierem a surgir assim como: falta de evolução, assinatura, carimbo, cid, procedimento etc...

Pauta 2:

Sobre o preenchimento dos laudos de AIH segundo colaboradora Edalcilene, os médicos continuam deixando em branco e diante desta informações foi sugerido pelo Dr. Antonio que fosse confeccionado dentro do sistema MRH o laudo eletrônico de AIH, facilitando assim o trabalho de todos os envolvidos, acionado o Coord. de TI onde foi feito tal solicitação.

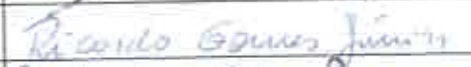
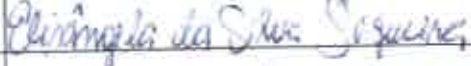
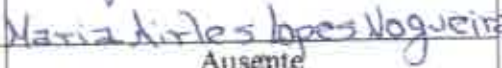
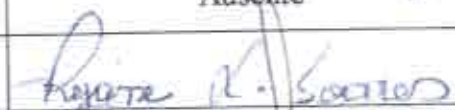
Pauta 3:

Sugerido pela comissão que o Diretor Técnico realize reuniões constantes com o Corpo Clínico do HGT e sempre estar frisando estas questões que são consideradas de rotina e indispensáveis, tais como: preenchimentos dos itens nos formulários, cid, letra legível etc...

Prazos/ Responsáveis/ Pendências – Para a próxima reunião:

Próxima Reunião: 03/04/2014

LISTA DE PRESENÇA

Participantes	Função/Área	Assinatura
Antônio Venturieri Neto	Presidente da Comissão	
Ricardo Gomes Junior	Vice-Presidente da Comissão	
Elisângela da Silva Siqueira	1º Secretário da Comissão	
Maria Airles Lopes Nogueira	2º Secretário da Comissão	
Andreza Aparecida Silva	Enferm./Coord.emerg./amb./uci	Ausente
Rejane Xavier Soares	Diretora Adm/ Financeiro	
Wanderson Marcelo	Coord. de TI	

Ata elaborada por:

Elisângela Siqueira

RELATÓRIO TRIMESTRAL

CRO

3º Trimestre

Janeiro a Março de 2014

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas durante o terceiro trimestre (Janeiro, Fevereiro e Março de 2014), pela Comissão de Revisão de Óbitos (CRO) do Hospital Geral de Tailândia (HGT).

Os dados foram coletados dos prontuários, declarações de óbito e relatórios de diversos setores do Hospital.

As ações descritas a seguir incluem estabelecer critérios que possibilitem avaliar procedimentos e condutas profissionais realizadas e a qualidade das informações nas declarações de óbito, bem como obedecer ao descrito no "Manual para Avaliação dos Indicadores e Metas Fixas e Variáveis", do Contrato de Gestão entre a SESPA e as Organizações Sociais (OS).

Os objetivos da comissão, ao efetuar esta revisão, são, entre outros, estudar a evolução dos pacientes do ponto de vista da assistência médica prestada e corrigir eventuais falhas administrativas relacionadas à parte médica, aperfeiçoando o processo com um todo.

A partir dessa análise se proporá medidas preventivas e corretivas, relacionadas às deficiências apresentadas.

As conclusões sobre evitabilidade ou não dos óbitos, e causas externas de morbidade e mortalidade lançam uma luz sobre as características nosológicas e as deficiências apresentadas pelos serviços de saúde de nossa Região.

II – MEMBROS DA COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

A CRO é composta por quatro (04) membros efetivos:

- Dr. Antonio Venturieri Neto – Presidente e Diretor Técnico
- Dr. Joseph Isaac Paredes Torres - Médico
- Dr. Ney Reale da Mota – Médico
- Dr. Alexandre Chaves - Médico

III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Reuniões do Período:** Foram realizadas reuniões nas datas:
- 05/02/2014 para avaliação do mês Janeiro/2014, 05/03/2014 para avaliação do mês Fevereiro/2014 e 08/04/2014 para avaliação do mês Março/2014 e fechamento do trimestre, atendendo ao critério de reunião mensal e atas detalhadas. As mesmas seguem em anexo.
- **Avaliação de todos os prontuários de óbito do período.**

IV - ANÁLISE DOS DADOS

AVALIAÇÃO DOS PRONTUÁRIOS DE ÓBITO.

A Comissão de Revisão de Óbitos avalia os casos do período através do método de verificação de itens obrigatórios no prontuário do paciente. Para isto utiliza-se o formulário "Protocolo da Comissão de Óbito" (anexo), que contém 26 itens distintos (Identificação, Idade, Sexo, Data de Internação, Data de Óbito, Hora do Óbito, Diagnóstico de Admissão, Causa da Morte, Óbito no Ato Cirúrgico, Óbito no Pós Operatório Imediato, Confirmação do Diagnóstico, Anamnese Adequada, Exame Físico Adequado, Exames Complementares Adequados, Terapêutica Adequada, Óbito Desassistido, Óbito Evitável, Infecção Hospitalar, Evolução do Óbito pelo Médico, Evolução do Óbito pela Enfermagem, Laudo do Encaminhamento ao IML, Declaração de Óbito, Causa Natural, Violência, Óbito Institucional e Demanda) que permite a distinção da conduta, a qualidade das anotações contidas e as não conformidades que possam existir.

No trimestre corrente ocorreram 35 (trinta e cinco) óbitos no Hospital Geral de Tailândia, sendo 15 (quinze) no mês de Janeiro, 12 (doze) no mês de Fevereiro e 08 (oito) no mês de Março.

Todos os óbitos constatados foram avaliados pelos membros efetivos, cumprindo com a meta desta comissão.

Em relação aos óbitos ocorridos por unidade de internação, na UCI foram 33 óbitos, e 02 óbitos na Enfermaria.

Constatou-se que os óbitos ocorreram em 34% na faixa etária menor que 40 anos de idade e 66% na faixa etária igual/maior que 40 anos de idade.

O percentual de óbitos foi identificado sendo 60% do sexo masculino e 40% do sexo feminino.

Dez dos trinta e cinco óbitos ocorreram antes de completadas 72h da internação (28%), e mais de 90% dos óbitos ocorreram na UCI, o que demonstra a gravidade dos casos recebidos.

O Hospital, por funcionar com "porta aberta" e ser o único para uma população estimada em 250.000 habitantes, recebe casos de média e alta complexidade, inclusive pacientes para cuidados paliativos, em fase terminal da evolução de neoplasias malignas, o que eleva as taxas de mortalidade.

Os itens relacionados a seguir obtiveram 100% de aprovação: anamnese adequada, exame físico adequado, exames complementares adequados e a terapêutica adequada.

Não houve óbito desassistido.

Não houve ausência de Evoluções do Óbito pelo Médico.

A evolução do óbito pela Enfermagem foi realizada em 100% dos casos ocorridos.

Todos os casos tiveram confirmação do diagnóstico.

A taxa de mortalidade cirúrgica no trimestre foi nula.

A taxa de mortalidade global no trimestre foi de 4,75%.

A taxa de cirurgia de Urgência foi de 43,33% no trimestre.

JANEIRO	
Cirurgia de Emergência	79
Cirurgia Eletiva	103
TOTAL GERAL	182

Tabela 01

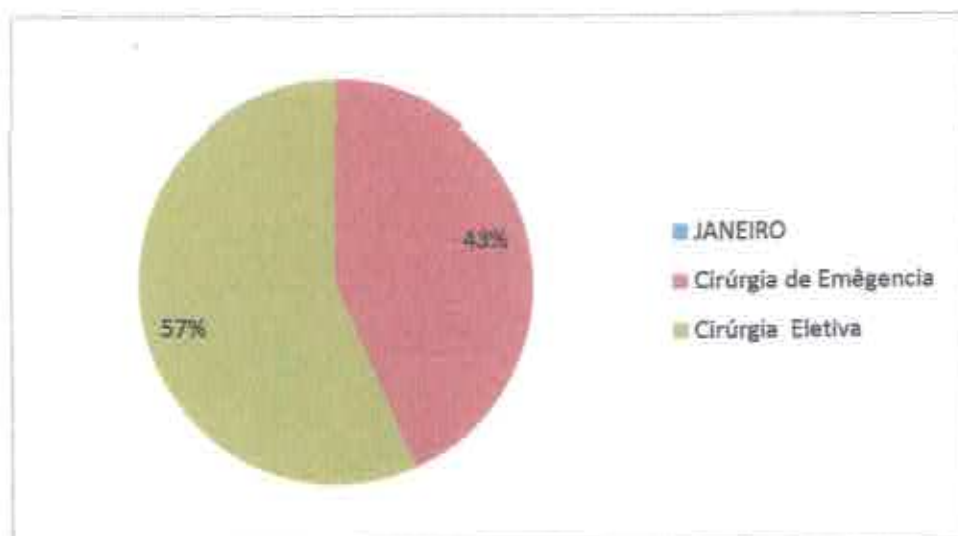


Gráfico 01

FEVEREIRO	
Cirurgia de Emergência	88
Cirurgia Eletiva	98
Total Geral	186

Tabela 02

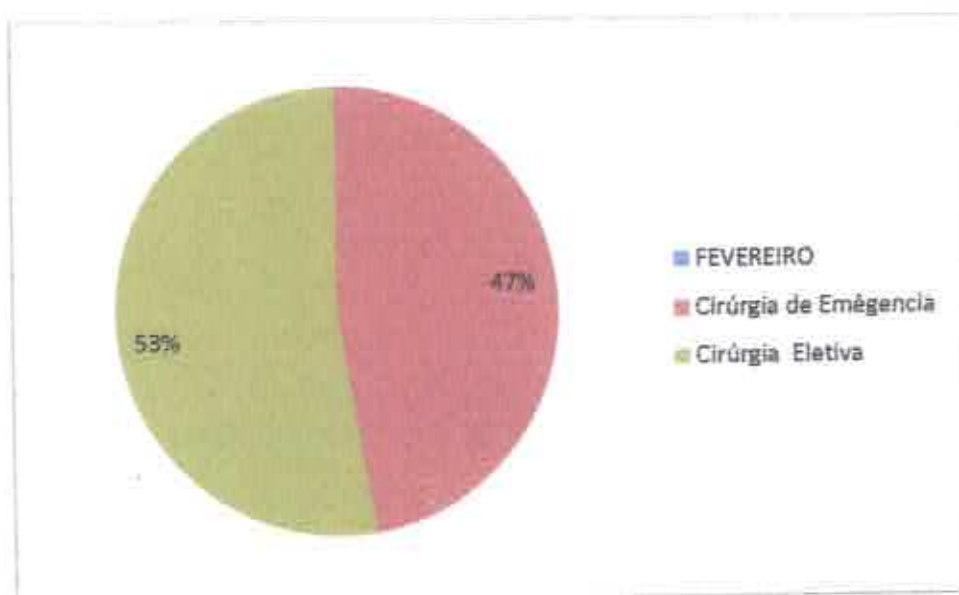


Gráfico 02

MARÇO	
Cirurgia de Emergência	78
Cirurgia Eletiva	119
Total Geral	197

Tabela 03

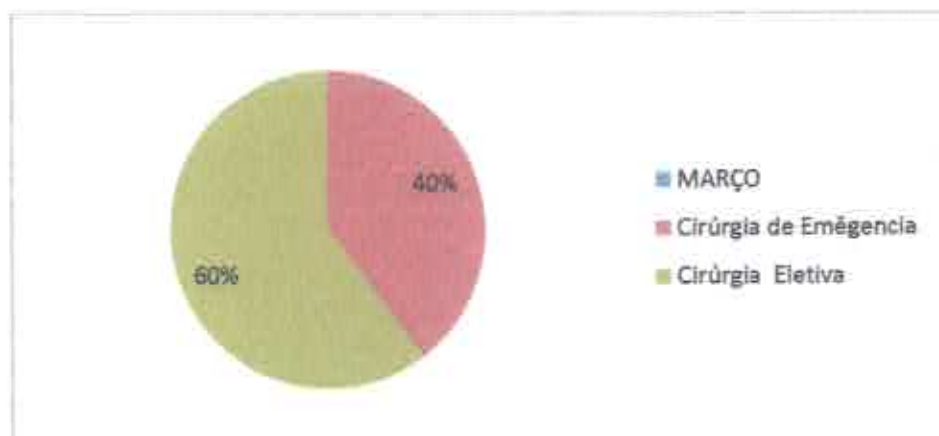


Gráfico 03

TRIMESTRAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Cirurgias de Emergência	79	88	78
Cirurgias Eletiva	103	98	119
TOTAL GERAL	182	186	197

Tabela 04

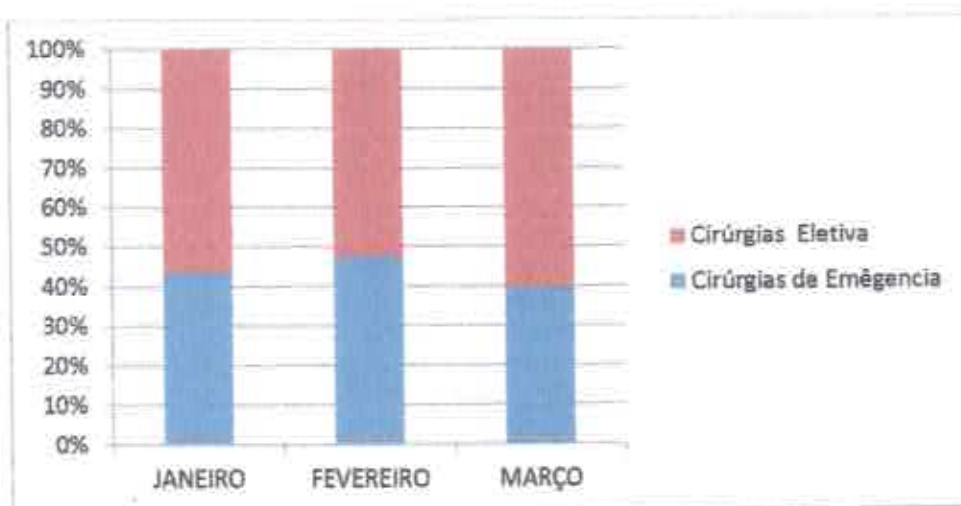


Gráfico 04

V - CAUSA DE MORTE

Mês	Causa da morte
Janeiro/2014	Sepse Infarto do miocárdio Infecção intrauterina Acidente Vascular Encefálico Neoplasia Maligna
Fevereiro/2014	Sepse Insuficiência Respiratória Infecção intrauterina Neoplasia Maligna
Março/2014	Trauma Crânio Encefálico Insuficiência Respiratória Aguda Perinatal Sepse Kernicterus Neoplasia Maligna Anoxia intrauterina

VI - ÓBITOS OCORRIDOS NO TRIMESTRE

ÓBITOS			
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
15	12	8	35

Tabela 05

MÉDIA TRIMESTRAL DE ÓBITOS - HGT

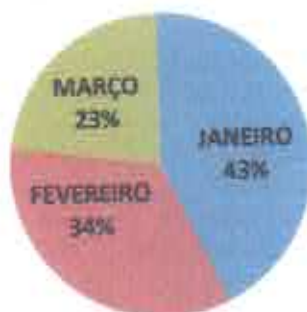


Gráfico 05

VII - UNIDADE DE OCORRÊNCIA DOS ÓBITOS

Detalhamento das ocorrências por unidade

UNIDADE x QUANTIDADE- OCORRÊNCIA DO ÓBITO				
UNIDADE	MESES			MÉDIA TRIMESTRE
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
UCI	14	11	08	11,00
ENFERMARIA	1	1	0	0,66
TOTAL POR MÊS	15	12	08	11,66
TOTAL NO TRIMESTRE →				35

Tabela 06

Média Trimestral de Óbitos – Percentual por unidade

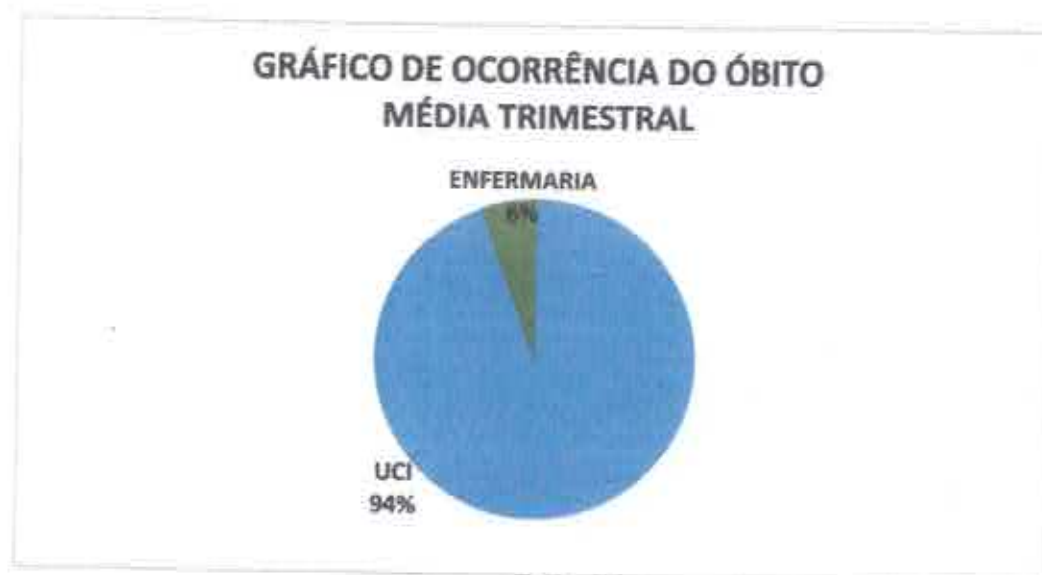


Gráfico06

VIII - FAIXA ETÁRIA DOS ÓBITOS

Detalhamento das ocorrências por faixa etária

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total Geral
0 a 39	2	5	5	12
40 a 59	6	2	2	10
60 a 99	7	5	1	13

Tabela 07

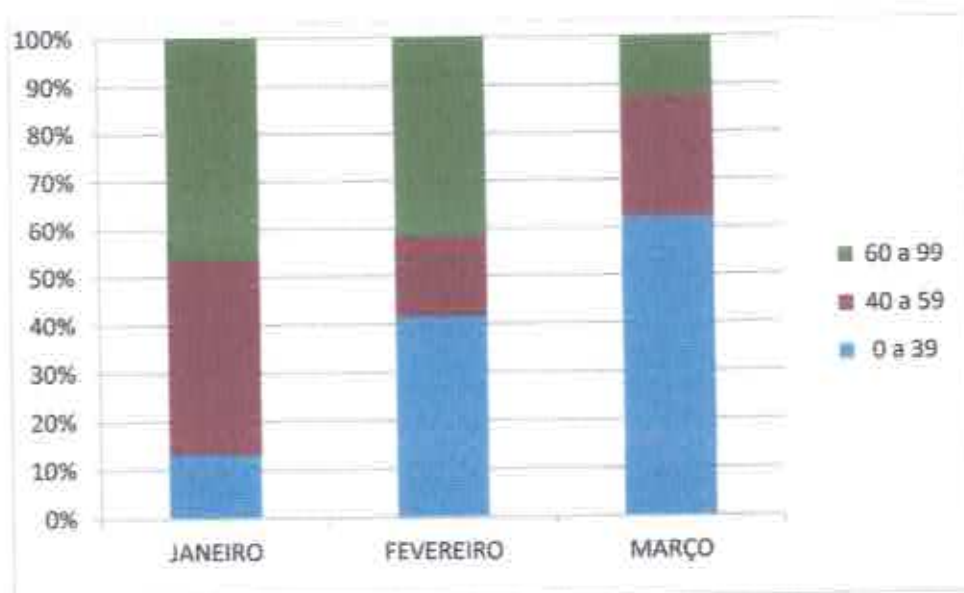


Gráfico 07

IX – ÓBITOS POR SEXO

Detalhamento das ocorrências por sexo

TABELA DE ÓBITOS MENSAIS POR SEXO				
SEXO	MESES			TOTAL
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
MASCULINO	10	6	5	21
FEMININO	5	6	3	14

Tabela 08

Média Trimestral de Óbitos – Percentual por sexo



Gráfico 08

X – TAXA DE MORTALIDADE GLOBAL

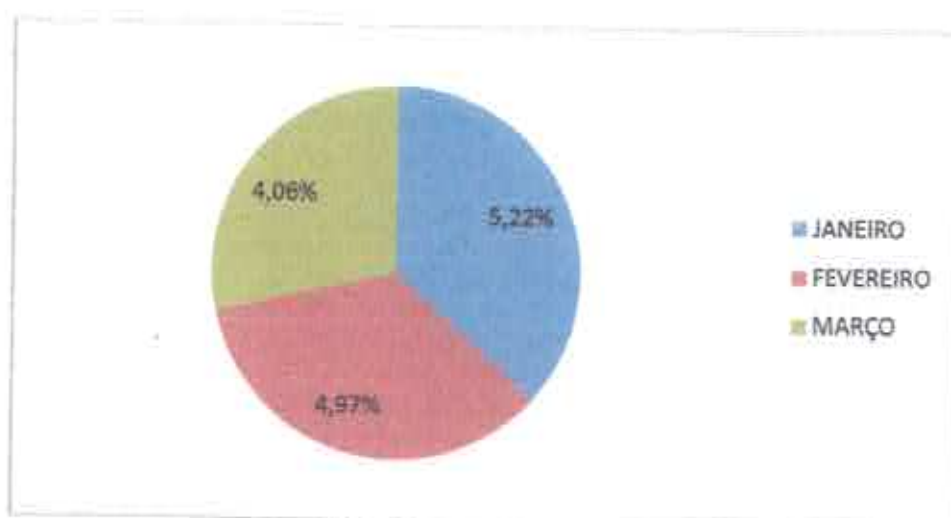


Gráfico 09

XI - TAXA DE MORTALIDADE CIRÚRGICA
NULA**XII- MEDIDAS ADOTADAS COM RELAÇÃO AOS ÓBITOS OCORRIDOS:**

Treinamento em atendimento ao paciente séptico.
Treinamento em assistência ao RN na sala de parto, baseado na Rotina da Sociedade Brasileira de Pediatria.
Revisão dos procedimentos da Emergência e redação de protocolos sobre Sepsis e Neurotrauma.
Discussão dos casos com o Corpo Clínico.
Notificação a Secretaria Municipal de Saúde sobre a necessidade de melhorar a qualidade do atendimento a gestante.

XIII - PROPOSTAS PARA PRÓXIMO TRIMESTRE

Através do trabalho de verificação dos prontuários de óbito no trimestre, os médicos membros da Comissão de Revisão de Óbito definiram ações e medidas que se destinam ao desenvolvimento profissional, aprimorando o desempenho do sistema de saúde.

- Reunião periódica conforme cronograma anual,
- Notificar as direções de área sobre itens que apresentem não conformidades e/ou passíveis de melhoria, conjuntamente as coordenações setoriais e ao Serviço de Controle de Infecção Hospitalar,
- Realizar treinamentos sobre: Protocolo de Sepsis, Preenchimento da Declaração de Óbitos, Sensibilização quanto a Não Violência, Anotações no Momento do Óbito.
- Avaliar 100% dos prontuários de óbitos.

Tailândia, 09 de Abril de 2014.


Dr. Antônio Venturieri Neto
Médico/Presidente CRO
CRM-PA 1432

ANEXOS

ATAS JANEIRO/ FEVEREIRO/ MARÇO

ATA DE REUNIÃO
Comissão de Revisão de Óbitos
05/02/2014 – Horário: das 14h00min às 16h00min
Local: Auditório do HGT

Pauta Proposta:

- Pauta 1: Leitura da ata anterior;
 - Pauta 2: Análise dos Óbitos;
 - Pauta 3: Descrição dos Óbitos;
 - Pauta 4: Discussão dos Óbitos;
 - Pauta 5: Conclusões e Recomendações;
-

Pauta 1:

Foi lida a Ata de Reunião anterior, comentada e assinada pelos presentes.

Pauta 2:

Ocorreram quinze óbitos no mês de Janeiro.
Todos os casos foram analisados e discutidos.
Não ocorreram óbitos cirúrgicos.
Tivemos três óbitos externos: um óbito de Natimorto e dois óbitos devidos a Neoplasia Maligna.

A taxa de mortalidade global foi de 5,22%.
A taxa de mortalidade operatória foi nula
A taxa de cirurgias de urgência foi de 43%.

Pauta 3:

Descrição dos óbitos ocorridos:

Óbito 1:

MARL, sexo feminino, 46 anos, óbito por sepse em 24 h na UCI.

Óbito 2:

RS, sexo masculino, 67 anos, óbito por AVC na UCI em 24 h.

Óbito 3:

FNP, sexo feminino, 63 anos, óbito por sepse na UCI em 24 h.

Óbito 4:

RN de SFF, sexo feminino, óbito por infecção neonatal, na UCI, em 24 h.

Óbito 5:

Natimorto de CSMB, sexo masculino, infecção intrauterina, óbito externo.

Óbito 6:

DMS, sexo masculino, 54 anos, sepse, óbito na UCI.

Óbito 7:

MFSC, sexo feminino, 60 anos, óbito por Infarto Agudo do Miocárdio, na UCI, em 24h.

Óbito 8:

JIB, sexo masculino, 87 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 9:

NMJ, sexo feminino, 55 anos, óbito na Enfermaria por Neoplasia maligna do colo uterino.

Óbito 10:

EPS, sexo masculino, 81 anos, óbito por AVC na UCI.

Óbito 11:

JS, sexo masculino, 69 anos, óbito na UCI por AVC.

Óbito 12:

FCS, sexo masculino, 55 anos, óbito na UCI por Insuficiência Respiratória Aguda.

Óbito 13:

AJ, 57 anos, sexo masculino, óbito por Neoplasia Maligna do Estômago, na UCI.

Óbito 14:

EMS, sexo masculino, 67 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 15:

EST, sexo masculino, 42 anos, óbito por sepse/sida, na UCI.

Pauta 4:

Discussão dos óbitos

Por evitabilidade:

Inevitáveis – 15

Evitável – 0

Por permanência:

Até 48 horas – 7

De 48 a 72 horas – 2

Acima de 72 horas – 6

Por local do óbito:

Emergência / UCI – 14

Enfermaria 1

Por idade:

De 0 a 5 anos – 2

De 5 a 15 anos – 0

De 15 a 30 anos – 0

De 30 a 50 anos – 2

De 50 a 70 anos – 10

+ de 70 anos – 1

Por sexo:

Masculino - 10

Feminino - 5

Por causa mortis:

07 – Sepses

01 – Infarto do miocárdio

03 – Acidente Vascular Encefálico

02- Neoplasia maligna.

02- Natimortos por Infecção Intra Uterina

Pauta 5:

Sepses continua a ser o diagnóstico mais frequente, seguido por AVC e Infarto Agudo do Miocárdio.

O Hospital continua a receber casos graves, com metade dos óbitos tendo ocorrido nas primeiras 48 hs. de internação.

A UCI continua sua missão, bem sucedida, apresentando desempenho apreciável, com alta capacidade de resolução, evitando a transferência para outros Serviços.

Todos os óbitos, com exceção de um, ocorreram na UCI, todos casos graves, que teriam o mesmo desfecho se fossem encaminhados para Belém.

Providências adotadas:

Informar a Secretaria Municipal de Saúde sobre a ocorrência de dois casos de Infecção Intra Uterina, para que aumente a vigilância sobre esta patologia durante o atendimento Pré Natal.

LISTA DE PRESENÇA

Participantes	Função/Área	Assinatura
Antonio Venturieri Neto	Presidente e Diretor Técnico	
Joseph Isaac Paredes Torres	Médico	
Ney Reale da Mota	Médico	Ausente
Alexandre Chaves	Médico	Ausente

Ata elaborada por: Dr. Antonio Venturieri

ATA DE REUNIÃO
Comissão de Revisão de Óbitos
05/03/2014 – Horário: das 14h00min às 16h00min
Local: Auditório do HGT

Pauta Proposta:

- Pauta 1: Leitura da ata anterior;
 - Pauta 2: Análise dos Óbitos;
 - Pauta 3: Descrição dos Óbitos;
 - Pauta 4: Discussão dos Óbitos;
 - Pauta 5: Conclusões e Recomendações;
-

Pauta 1:

Foi lida a Ata de Reunião anterior, comentada e assinada pelos presentes.

Pauta 2:

Ocorreram doze óbitos no mês de Fevereiro.
Todos os casos foram analisados e discutidos.
Não ocorreram óbitos cirúrgicos nem tivemos caso de morte materna.
Tivemos um caso de óbito perinatal.
Cinco dos óbitos foram classificados como externos (dois casos de neoplasia maligna, e três natimortos).
A taxa de mortalidade global foi de 4,97%
A taxa de cirurgias de urgência foi de 47%
A taxa de mortalidade operatória foi nula (não ocorreram óbitos cirúrgicos).

Pauta 3:

Descrição dos óbitos ocorridos:

Óbito 1:

APS, sexo masculino, 60 anos, óbito externo, por neoplasia maligna do pulmão, na UCI, em 24h.

Óbito 2:

ZPC, sexo feminino, 46 anos, óbito por sepse, na Enfermaria.

Óbito 3:

LPA, sexo masculino, 87 anos, óbito por sepse na UCI em 24h.

Óbito 4:

Natimorto de APBNS, sexo feminino, óbito por infecção intrauterina.

Óbito 5:

RAV, sexo masculino, 48 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 6:

RN de JPL, sexo feminino, óbito perinatal por insuficiência respiratória após aspiração meconial.

Óbito 7:

Natimorto de MSA, sexo feminino, óbito por anoxia intrauterina.

Óbito 8:

EC, sexo masculino, 23 anos, óbito por choque hipovolêmico hemorrágico e sepse na UCI, em 24h.

Óbito 9:

ARM, sexo feminino, 67 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 10:

RSS, sexo feminino, 77 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 11:

Natimorto de ASSO, sexo feminino, óbito por anoxia intrauterina.

Óbito 12:

JL, sexo masculino, 60 anos, óbito por neoplasia maligna do pulmão, na UCI.

Pauta 4:

Discussão dos óbitos:

Por evitabilidade:

Inevitáveis – 12

Evitável – 0

Por permanência:

Até 24 horas – 7

De 24 a 72 horas – 1

Acima de 72 horas – 4

Por local do óbito:

Emergência / UCI – 11

Enfermaria -1

Por idade:

De 0 a 5 anos – 4

De 5 a 15 anos – 0

De 15 a 30 anos – 1

De 30 a 50 anos – 2

De 50 a 70 anos – 3

+ de 70 anos – 2

Por sexo:

Masculino - 6

Feminino - 6

Por causa mortis:

07 – Sepses

01- Insuficiência respiratória Aguda (perinatal)

01- Anoxia intrauterina (Natimorto)

02- Neoplasia maligna

Pauta 5:

Sepses continua a ser o diagnostico mais frequente.

Continuamos a receber casos graves na UCI, inclusive pacientes terminais, de Neoplasia Maligna.

Ainda ha necessidade de melhorar a atenção ao RN na sala de parto, para prevenir óbitos por aspiração meconial.

Providencias adotadas:

Divulgar entre os profissionais o protocolo para tratamento da sepses.

Incluir no Programa de Educação Continuada Cuidados com o RN na sala de Parto.

LISTA DE PRESENÇA

Participantes	Função/Área	Assinatura
Antonio Venturieri Neto	Presidente e Diretor Técnico	
Joseph Isaac Paredes Torres	Médico	
Ney Reale da Mota	Médico	Ausente
Alexandre Chaves	Médico	Ausente

Ata elaborada por: Dr. Antonio Venturieri

ATA DA REUNIÃO
Comissão de Revisão de Óbito
08/04/2014 – Horário: das 14h00min às 16h00min
Local: Auditório do HGT

Pauta Proposta:

- Pauta 1: Leitura da ata anterior;
 - Pauta 2: Análise dos Óbitos;
 - Pauta 3: Descrição dos Óbitos;
 - Pauta 4: Discussão dos Óbitos;
 - Pauta 5: Conclusões e Recomendações;
-

Início: 14h00min

Pauta 1:

Foi lida a Ata de Reunião anterior, comentada e assinada pelos presentes.

Pauta 2:

Ocorreram oito óbitos no mês de Março, todos analisados.
Todos os casos foram analisados e discutidos.
Não ocorreram óbitos cirúrgicos nem tivemos caso de morte materna.
Tivemos um caso de óbito perinatal.
Um óbito foi classificado como externos (natimorto por anoxia intrauterina).
A taxa de mortalidade global foi de 4,06%
A taxa de cirurgias de urgência foi de 40%
A taxa de mortalidade operatória foi nula (não ocorreram óbitos cirúrgicos).

Pauta 3:

Descrição dos óbitos ocorridos:

Óbito 1:

RN de LSO, sexo masculino, óbito por Kernicterus na UCI.

Óbito 2:

Menor de VTSS, sexo feminino, óbito externo por insuficiência respiratória aguda.

Óbito 3:

ALA, sexo masculino, 35 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 4:

APS, sexo feminino, 59 anos, óbito por sepse na UCI.

Óbito 5:

LLS, sexo feminino, 31 anos, óbito por sepse/sida na UCI.

Óbito 6:

AJS, sexo masculino, 52 anos, óbito por Traumatismo Craniano Encefálico na UCI.

Óbito 7:

Natimorto de SAR, sexo masculino, óbito externo, anoxia intrauterina.

Óbito 8:

CPS, sexo masculino, 73 anos, óbito por sepse na UCI.

Pauta 4:

Discussão dos óbitos:

Por evitabilidade:

Inevitáveis – 08

Evitáveis – 0

Por permanência:

Até 24 horas – 3

De 24 a 72 horas – 1

Acima de 72 horas - 4

Por local do óbito:

Emergência / UCI – 8

Enfermaria 0

Por idade:

De 0 a 5 anos – 3

De 5 a 15 anos – 0

De 15 a 30 anos – 0

De 30 a 50 anos – 2

De 50 a 70 anos – 2

+ de 70 anos – 1

Por sexo:

Masculino - 5

Feminino - 3

Por causa mortis:

04 – Sepse

01- Insuficiência respiratória Aguda (perinatal)

01- Anoxia intrauterina (Natimorto)

01- Kernicterus

01- Traumatismo Crânio Encefálico

Pauta 5:

Segue inalterada a situação do hospital, com portas abertas para emergência e maternidade.

O atendimento dos pacientes graves foi prestado na unidade intermediária da emergência, com recursos de assistência ventilatória, drogas vasoativas e antibioticoterapia de amplo espectro,

Não foram observadas situações a corrigir ou recomendações adicionadas as já existentes.

LISTA DE PRESENÇA

Participantes	Função/Área	Assinatura
Antonio Venturieri Neto	Presidente e Diretor Técnico	
Joseph Isaac Paredes Torres	Médico	
Ney Reale da Mota	Médico	Ausente
Alexandre Chaves	Médico	Ausente

Ata elaborada por: Dr. Antonio Venturieri

RELATORIO TRIMESTRAL CCIH

3º Trimestre

Janeiro a Março de 2014.

I – INTRODUÇÃO

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar do Hospital Geral de Tailândia do Sudeste do Pará apresenta o relatório das atividades realizadas durante o 3º Trimestre do ano de 2014, referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2014, conforme o programa de controle de infecção hospitalar, pautado na Portaria 2616/98. Os dados foram coletados pelo serviço de Controle de Infecção Hospitalar através de busca ativa nas unidades de internação e nas unidades de Terapia semi Intensiva (UCI, Neo, Adulta), outros dados foram repassados pelos setores de apoio do serviço, como Centro Cirúrgico, Farmácia, Laboratório, SESMT e Estatística.

II – MEMBROS DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A CCIH possui em sua constituição sete (07) membros efetivos:

- Dr. José Augusto Silvestre Formigosa – Médico Infectologista / Presidente da CCIH.
- Dra. Flavio Cleber Costa do Amaral – Coordenador do Laboratório.
- En^o. Elton Gil Mota Barbosa – Coordenador do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar / Vice – Presidente da CCIH.
- En^a. Telma Eli de Melo Vieira dos Santos – Diretora de Enfermagem.
- Farm^a. Grasiela Santos da Silva – Coordenadora da Farmácia.
- Srt. Amanda Cristina Carvalho Macedo – Supervisora do SHL/SPR.
- Srt. Rejane Xavier Soares – Diretora Administrativa.

III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Reuniões mensais:** No trimestre apresentado, foram realizadas três reuniões, nas datas de **13/01/2013, 06/02/2013 e 09/03/2013**. A análise crítica da taxa de infecção hospitalar global e o plano de ação são realizados em conjunto com toda a comissão, as mesmas estão descritas abaixo.
- **Vigilância Epidemiológica:** Está sendo realizada a busca ativa nas unidades de internação. Durante as buscas ativas é verificada a conduta dos colaboradores as medidas de prevenção e controle de infecção hospitalar e adesão aos protocolos da CCIH implantados na instituição. Em todos os setores é realizado o monitoramento da higienização das mãos de toda a equipe assistencial.
- As doenças de notificação compulsória detectadas foram notificadas preenchendo a ficha SINAN correspondente, em 03 vias, das quais uma foi encaminhada para a Coordenação de Vigilância Epidemiológica Municipal, a 2ª foi arquivada no SCIH e a 3ª via anexada ao prontuário do paciente no SAME. No decorrer deste trimestre encaminhamos as notificações para a Vigilância Epidemiológica Municipal de Tailândia os casos de agravo à saúde de notificação compulsória, notificados no Hospital Geral de Tailândia como: **Atendimento Antirrábico: 61 casos, Acidentes por animais peçonhentos: 59 casos de picadas de serpentes, não teve casos de picadas de escorpião e aranha, Dengue 02 casos investigados e (confirmados), Varicela: 03 casos confirmados, Hepatite 02 casos investigados e confirmados, Tuberculose 02 casos confirmados, Acidentes de Trabalho 12 casos de acidente com material biológico por perfuro cortante, 794 casos de Doenças Diarreicas Agudas correspondentes aos números das semanas epidemiológicas: Nº: 01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14 dos meses de janeiro, fevereiro e março do ano de 2014.** Todos os agravos foram notificados e encaminhados para a vigilância epidemiológica do município (SESMA) com a finalidade de contribuir na investigação e análise dos dados de agravos à saúde.
- A CCIH em conjunto com o Serviço de Higienização e Limpeza realiza a implantação e o inicia o cronograma e o processo de desinsetização e desratização do ambiente hospitalar, foi realizada aplicação de inseticidas no mês de janeiro de 2014 nas áreas

internas e externas dos seguintes setores: Serviço de Nutrição e Dietética, Central de Material de Esterilização, Clínicas integradas, Emergência, Laboratório, Centro Cirúrgico e obstétrico e nas salas administrativas do prédio.

- A limpeza e desinfecção das caixas d'água, cisternas e tubulações esta programada para o mês de Abril de 2014 conforme o cronograma implantado pelo CCIH.
- A CCIH realizou o cronograma de coleta e análise microbiológica da água do hospital, a coleta da água das cisternas e da caixa d'água será realizada no mês de maio de 2014 conforme o aprazamento e a agenda da coordenação de vigilância sanitária municipal de Tailândia.
- O programa de Uso Racional de Antimicrobianos iniciou no mês de março de 2014. Durante o trimestre foi utilizados 8.497 frascos de antibióticos, apenas 31 foram solicitados e auditados pelo médico da CCIH devido ao processo de implantação e adequação do fluxo de liberação e solicitação de antibióticos estabelecidos pela CCIH no intuito de controlar e racionar os antimicrobianos. Desses 31 pedidos solicitados todos foram liberados sem restrição, pois as condutas estavam em conformidade com o protocolo, segundo a avaliação do Médico da CCIH.
- **Acidente de Trabalho:** No período do 3º trimestre de 2014 segundo dados do SESMT, foram notificados **16 acidentes de trabalho**, sendo **12 acidentes com material biológico por perfuro cortantes e 04 sem material biológico por quedas da própria altura**. Os colaboradores foram atendidos, tiveram o acompanhamento necessário pelo SCIH e SESMT, os acidentados não necessitaram ser referenciado para UREDIP na cidade de Belém. A CCIH e o SESMT esta implantando o protocolo e o fluxo de atendimento de acidente ocupacional.
- Durante o trimestre realizamos capacitações com os profissionais da instituição, no que diz respeito á medidas de prevenções e controle das infecções hospitalares, através de ações educativas para que os colaboradores possam participar e colaborar com este novo serviço oferecido pela instituição aos usuários. Realizamos treinamento institucional sobre: **Higienização das mãos, Precauções universais, descarte adequado dos resíduos conforme o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde do hospital e sobre registro de notificação de Doenças de Compulsória.**

- A CCIH/SCIH e o SESMT estão implantando o programa ocupacional de vacinação para os colaboradores do HGT. O programa tem o intuito de prevenir doenças ocupacionais através da imunização das seguintes vacinas: Difteria e Tétano, Hepatite-b, Influenza, Febre amarela e a tríplice viral. O programa no seu início prioriza as vacinas de campanhas e a imunização contra hepatite –b. Todas as vacinas preconizadas pelo PNI e NR-32 serão administradas nos colaboradores conforme seu consentimento, obedecendo ao calendário e a orientação técnica do PNI.
- O SCIH realizou neste trimestre algumas capacitações, relacionadas abaixo, para todos os colaboradores do hospital, com objetivo de diminuir as taxas e incidência de infecção hospitalar em todo o hospital, com o objetivo de prevenir o surgimento de novos casos.
 - Orientação em Lavagem das Mãos,
 - Orientações sobre Notificação de Doenças de Notificação Compulsória.
 - Plano de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde.

IV – ANALISE DOS DADOS

Meses	Saídas	IH	PIH	Óbitos IH	TIH	TPIH	T - Letalidade
Janeiro	287	2	2	0	0,69%	0,69%	0.00%
Fevereiro	241	1	1	0	0,4%	0,4%	0.00%
Março	309	3	3	0	0,97%	0,97%	0.00%

Fonte: Busca ativa SCIH, Laboratório e Estatística do HGT.

Legenda:

- IH: Infecção Hospitalar
- PIH: Paciente com Infecção Hospitalar
- TIH: Taxa Infecção Hospitalar
- TPIH: Taxa de Paciente com Infecção Hospitalar
- T Letalidade: Taxa de letalidade

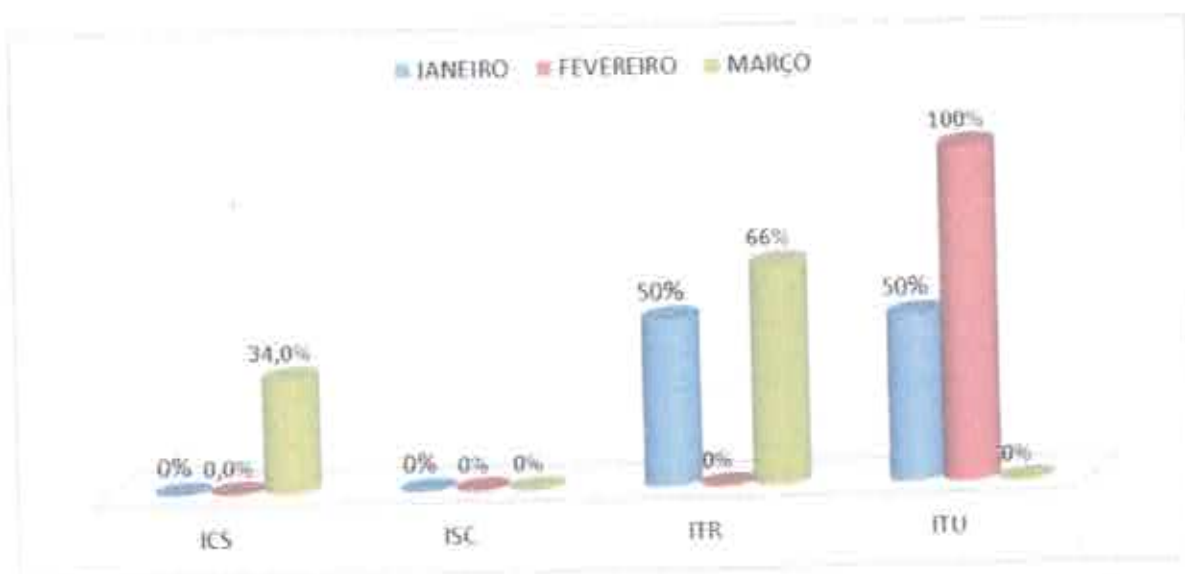
Gráfico 01: Taxa Global de IH e de Paciente com IH dos meses de Janeiro a Março de 2014.



Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

Podemos observar que, dos 06 casos de infecção hospitalar ocorridos no período, tivemos 06 pacientes infectados, sendo que a maior taxa (0,97%) de infecção hospitalar está em Março devido ao maior número de infecções notificadas (03 casos) neste mês.

Gráfico 02: Porcentagem das Infecções por indicadores Topográficos dos meses de Janeiro a Março de 2014.



Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

Baseado na análise do gráfico acima, podemos concluir que a maior incidência de infecções ocorridas no período foi de Infecção do Trato Urinário (ITU) com 03 casos associados à Sondagem Vesical de Demora (SVD), seguida de 02 casos de infecção do Trato Respiratório (ITR), associado à Ventilação Mecânica, e 01 caso de Infecção de Corrente Sanguínea (ICS), totalizando 06 casos durante o trimestre.

Distribuição das Infecções Hospitalares por Unidade de Internação.

Jan/Fev/Mar- 2014	Saídas	IH	PIH	TIH	TPIH	ISC	ICS	ITR	ITU
C. Cirúrgica	284	00	00	0,0%	0,0%	00	00	00	00
C. Médica	155	00	00	0,0%	0,0%	00	02	00	00
C. Pediátrica	121	00	00	0,0%	0,0%	00	00	00	00
C. Obstétrica	311	00	00	0,0%	0,0%	00	00	00	00
UCI	192	06	06	0,2%	0,2%	00	01	03	02

Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

Legenda:

IH: Infecção Hospitalar

PIH: Paciente com infecção hospitalar

TPIH: Taxa de paciente com infecção hospitalar

ITR: Infecção de trato Respiratório

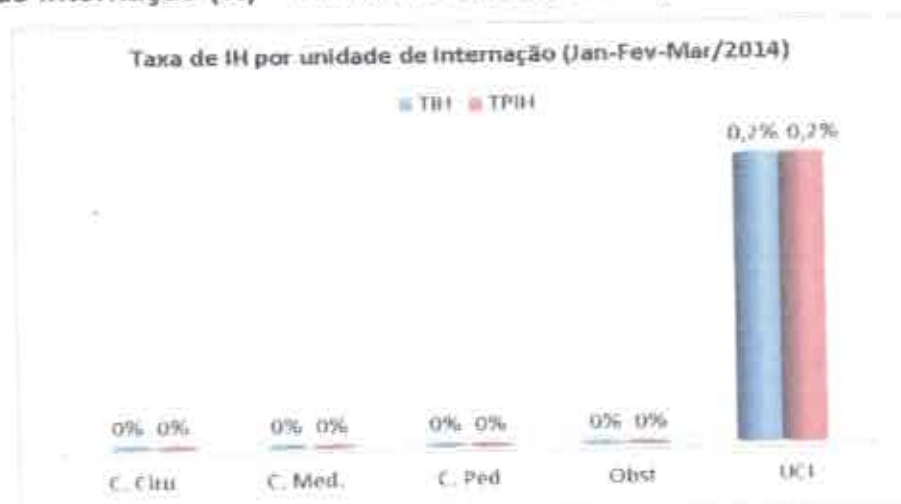
ISC: Infecção sítio cirúrgico

TIH: Taxa de infecção hospitalar

ICS: Infecção corrente sanguínea

ITU: Infecção de trato urinário

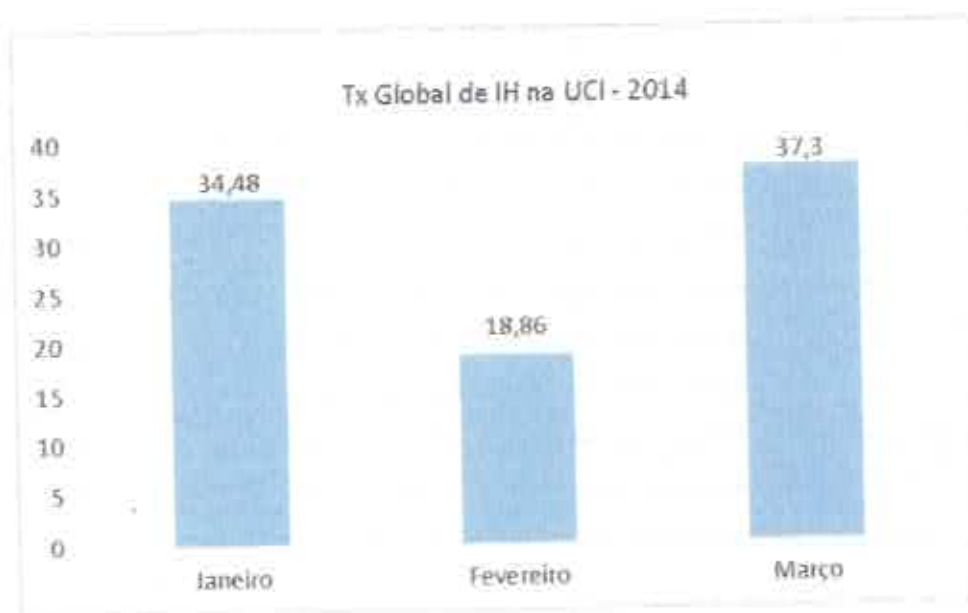
Gráfico 03: Taxa Global de Infecção Hospitalar e de Paciente com Infecção Hospitalar por unidade de internação (%) – Trimestre Janeiro a Março de 2014.



Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

A taxa global de infecção hospitalar por unidades de internação apresenta a UCI como o único setor notificado com (0,2%) no universo de 192 pacientes saídos.

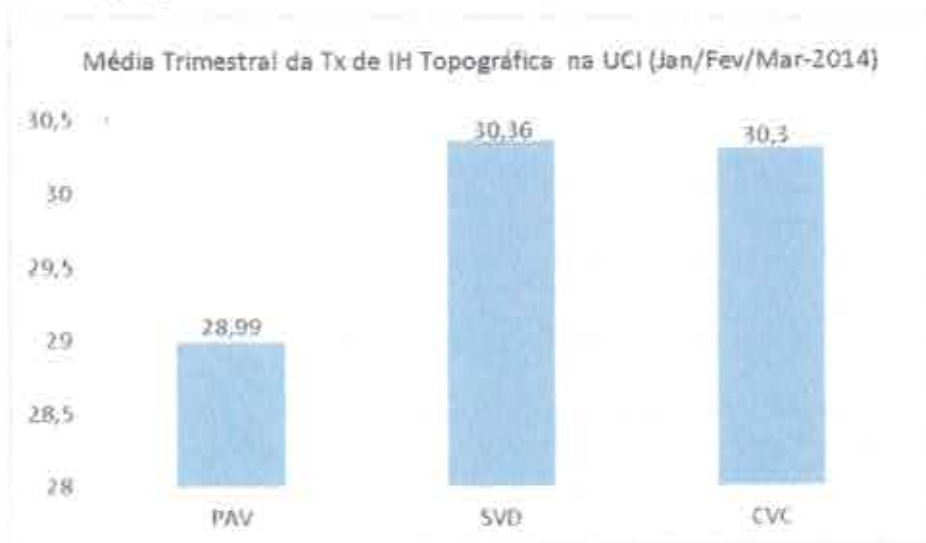
Gráfico 04: Taxa de IH na UCI no Trimestre de Janeiro a Março/2014.



Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

Durante o trimestre acompanhamos através da busca ativa um total de 130 usuários, e realizamos um total de 06 notificações de infecções relacionadas à assistência à saúde, todas identificadas na UCI nosso hospital. Não ocorreram notificações de infecções proveniente de outros hospitais.

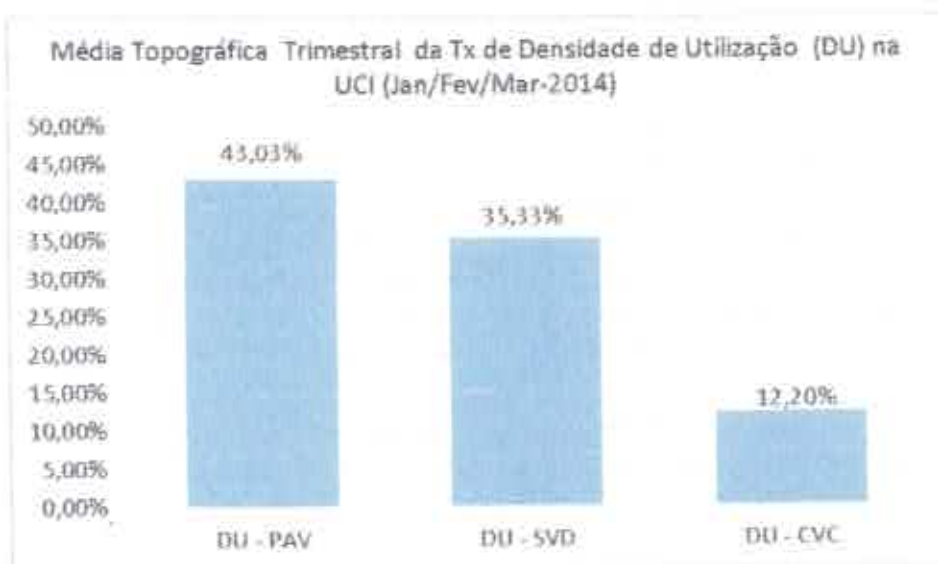
Gráfico 05: Taxa Topográfica Trimestral de IH na UCI.



Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

De acordo com o gráfico, pode-se concluir que a maior taxa de IH refere-se à topografia de infecções do trato urinário (SVD) e de infecções da corrente sanguínea (CVC), devido a maior exposição dos pacientes analisados ao procedimento invasivo de Cateterismo Vesical e Cateter Venoso Central.

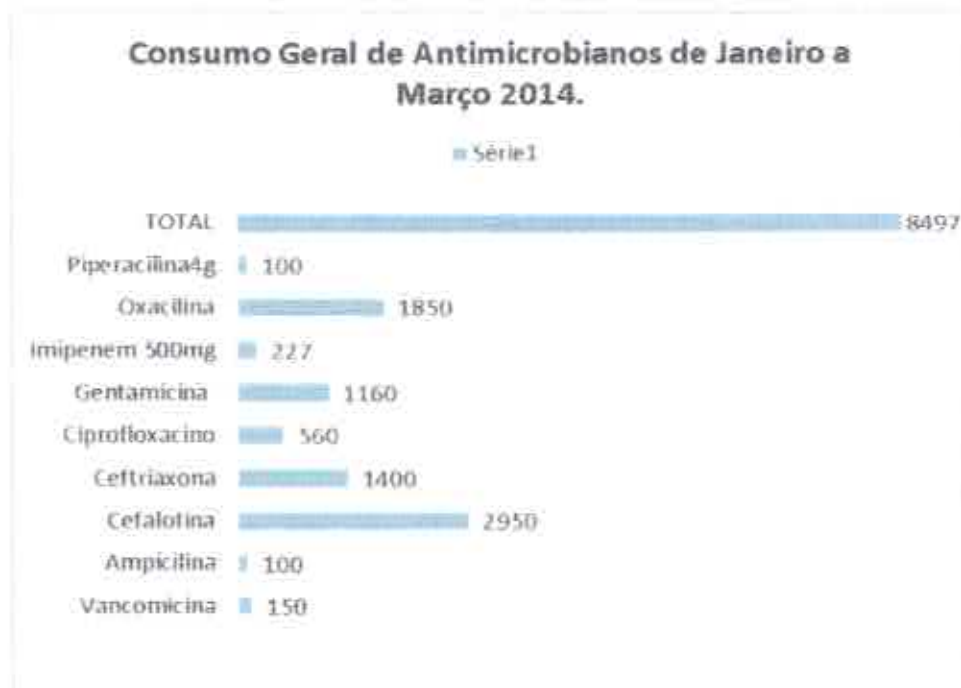
Gráfico 05: Taxa Topográfica Trimestral de Densidade de Utilização (DU) por invasividade na UCI.



Fonte: Busca Ativa SCIH e Laboratório do HGT

A Densidade de Utilização (DU) por invasividade é calculada para os principais procedimentos invasivos realizados na Unidade de Cuidados Intermediários (UCI). Partindo desse pressuposto, no período em questão a maioria dos pacientes internados esteve exposta ao Risco para desenvolver Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV), entretanto, as medidas preventivas adotadas pela equipe assistencial foram eficazes o suficiente para evitar que a maior taxa de infecção fosse relacionada às infecções do trato respiratório (PAV), como pode ser visto no gráfico anterior. Outro fator que contribuiu para a menor incidência da taxa de infecção do trato respiratório foi o menor período de tempo em que ficaram sob ventilação mecânica.

Gráfico 06: Consumo Geral de Antimicrobianos no Trimestre de Janeiro a Março/2014.



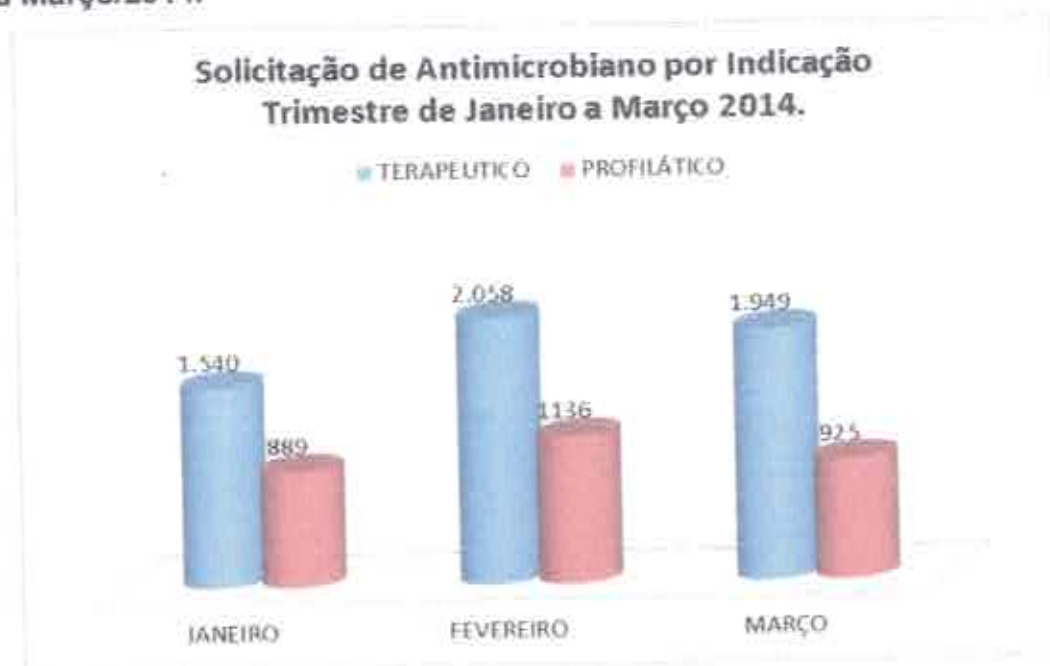
Fonte: Farmácia HGT

Gráfico 07: Análise da Auditoria dos Antimicrobianos solicitados durante o Trimestre Janeiro a Março/2014.



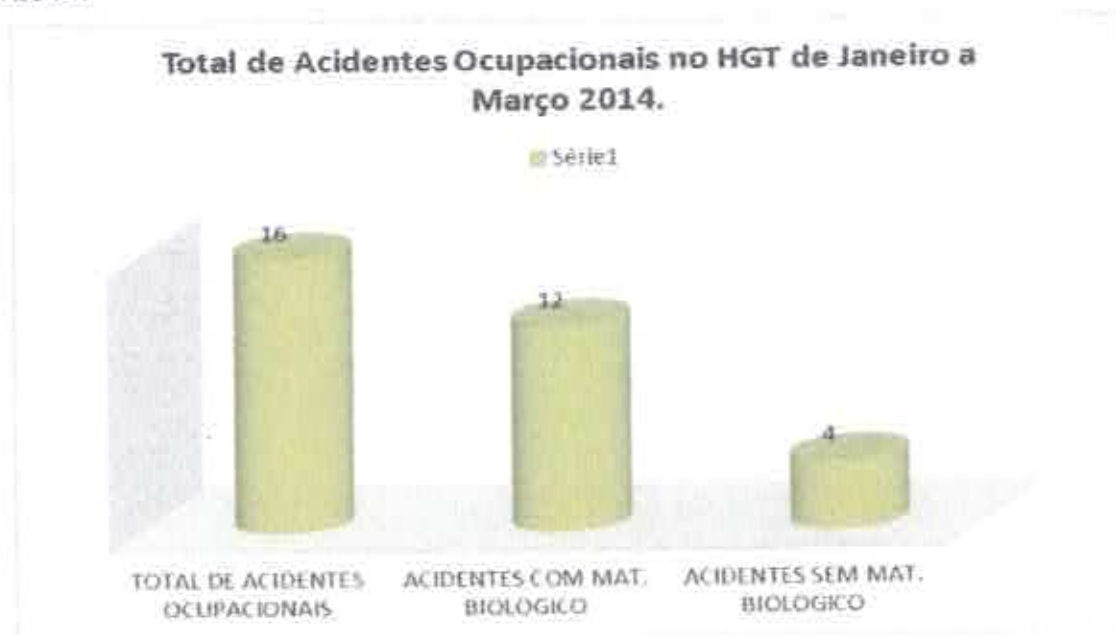
Fonte: Farmácia do HGT

Gráfico 08: Análise dos Antimicrobianos solicitados por indicação durante o Trimestre Janeiro a Março/2014.



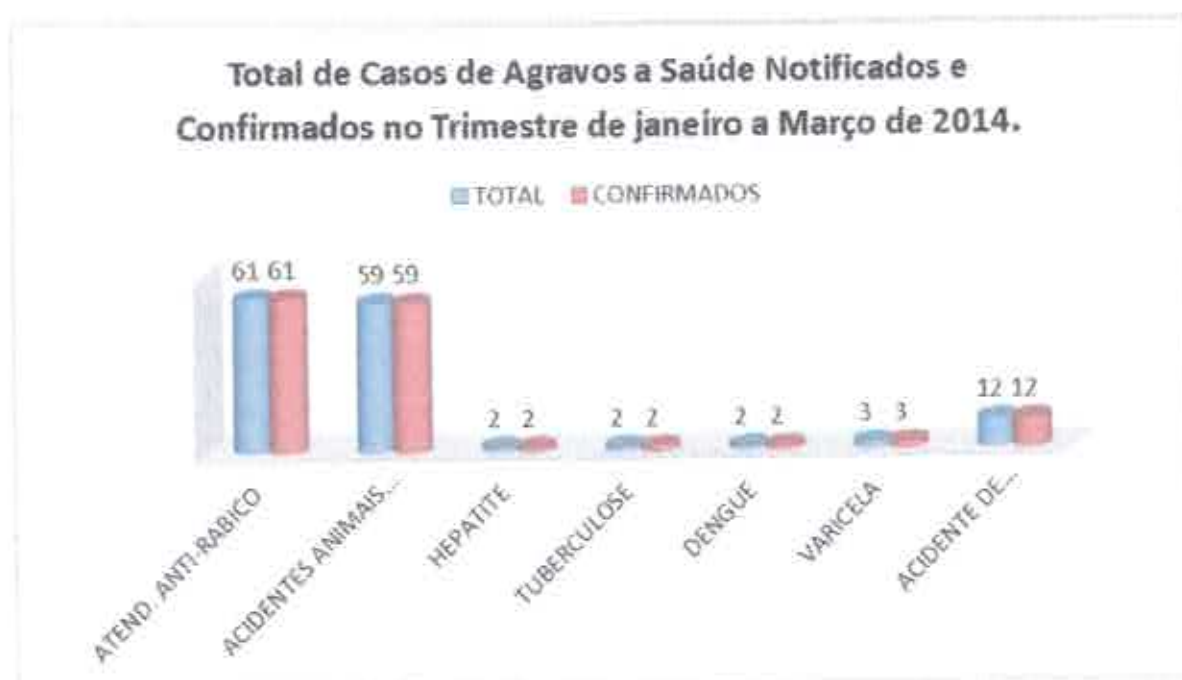
Fonte: Farmácia do HGT

Gráfico 09: Total de acidente Ocupacional no HGT no trimestre de Janeiro a Março/2014.



Fonte: SESMT do HGT

Gráfico 10: Total de Casos de Agravos a Saúde Notificados e Confirmados no Trimestre de janeiro a março/2014.

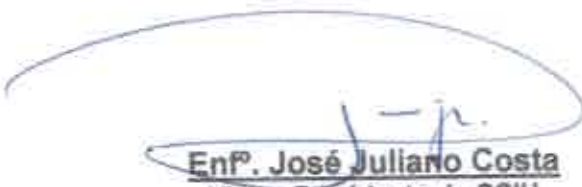


Fonte: SCIH do HGT

V – PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

- 1- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de Infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções nosocomiais.
- 2- Realizar treinamento com a equipe de enfermagem sobre: Prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico, Trato urinário e Corrente sanguínea, além de Higienização das mãos.
- 3- Aprimorar a rotina de visitas técnicas *in loco*.
- 4- Intensificar a vigilância epidemiológica de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde - IRAS;
- 5- Realizar capacitação e implantação da Norma Regulamentadora - NR- 32, que dispõe sobre a prevenção e controle de infecções hospitalares.
- 6- Realizar treinamento e implantação com a equipe de enfermagem sobre o controle de dispositivos e materiais;
- 7- Realizar imunização do cronograma do Programa de imunização ocupacional do HGT.

Tailândia, 08 de Abril de 2014.


Dr. Antônio Venturieri Neto
Presidente da CCIH
CRM 1432
En. José Juliano Costa
Vice – Presidente da CCIH
COREN 150945 - PA*José Juliano Costa*
ENFERMEIRO
COREN - 150945

ANEXOS

ATAS JANEIRO / FEVEREIRO / MARÇO

ATA DE REUNIÃO

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
13/01/2014 – Horário proposto: das 15: 10h às 18: 20h
Local: Auditório HGT.

Pauta Proposta:

Pauta 01: Leitura da Ata referente a reunião anterior e verificação dos membros ausentes com justificativas de falta.

Pauta 02: Aquisição de Lixeiras com tampa/pedal e elaboração do PGRSS

Pauta 03: Aplicação do teste microbiológico no processo de esterilização nas Auto – Claves.

Pauta 04: Substituição de Membros da CCIH

Pauta 05: Apresentação do Regimento aos novos membros.

Pauta 06: Ações que precisam ser desenvolvidas ao controle de infecção;

Pauta 01: En^o. Juliano do SCIH iniciou a reunião na presença do Presidente da CCIH (Dr^o. Antônio Venturieri) estava presente o convidado enfermeiro Elton Gil Mota Barbosa enfermeiro da UCI, confirmando a ausência de dois membros o senhor Flavio Cleber Costa do Amaral representante do serviço de laboratório e a senhora Telma Eli de Melo Vieira dos Santos diretora de Enfermagem). Iniciou a leitura da ata anterior todos concordaram, assinaram e seguiram a reunião conforme sequência de pauta proposta.

Pauta 02: A Coordenadora SHL (Amanda) relatou que chegaram as lixeiras solicitadas no processo de aquisição; as mesmas estão sendo distribuídas nos setores. A elaboração do PGRSS está em fase de conclusão.

Pauta 03: O En^o. Elton Gil relata que o teste microbiológico chegou na semana passada e foi implantado no setor da CME, está sendo feito todos os dias teste de BOWIE-DICK e o teste Microbiológico.

Pauta 04: O Sr. Izair Polack (Diretor Executivo) relata a importância de montar uma comissão de controle de Infecção Hospitalar mais atuante e efetiva, apresenta o nome dos novos membros da comissão: Dr. Antônio Venturieri Neto como Presidente da CCIH, En^o. José Juliano Costa como Vice – Presidente e coordenador do SCIH, Flavio Cleber Costa do Amaral como Coordenador do Laboratório, Grasiela Santos da Silva como Coordenadora da Farmácia, Diretora de Enfermagem En^o. Telma Eli de Melo Vieira dos Santos, Amanda Cristina Carvalho Macedo supervisora do SHL/SPR como membro da comissão.

Pauta 05: O En^o. Juliano apresenta o regimento interno da CCIH e solicita aos membros apreciação para tomadas de ciência conforme suas competências e atribuições na comissão de controle de Infecção Hospitalar.

Pauta 06: O En^o. Juliano Costa coord. SCIH relata que precisa ser desenvolvidos algumas ações imediatas ao controle de Infecção Hospitalar como: a elaboração dos seguintes protocolos: PGRSS, Programa de Imunização Profissional, Protocolo de Prevenção Padrão e Adicionais,

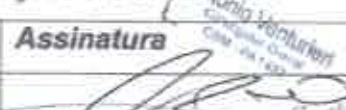
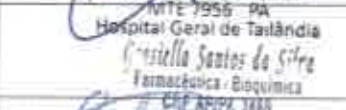
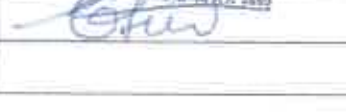
Protocolo de controle e troca de Materiais e Dispositivos; Protocolo de Acidente Ocupacional com Risco Biológico, Implantação da Norma Regulamentar NR – 32. Solicita aos membros a Contribuição e distribuição de tarefas na elaboração dos mesmos.

Prazos/ Responsáveis /Pendências:

- Próxima reunião: Juliano: Taxa Global mensal de Infecção Hospitalar; Divulgação das TIH no Hospital.

Próxima Reunião: 06/02/2014

LISTA DE PRESENÇA – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

	Nome do Colaborador	Cargo	Serviço/Unidade	Assinatura
1.	Antônio Venturieri Neto	Médico - SCIH	Médico-SCIH	
2.	José Juliano Costa	Enf. SCIH	Enfermeiro - SCIH	
3.	Flávio Gleber Costa do Amaral	Membro	Coord. Laboratório	
5.	Rejane Xavier Soares	Membro	Diretora Administrativa	
6.	Amanda Cristina Carvalho Macedo	Membro	Supervisora. SHL/SPR	
7.	Telma Eli de Melo Vieira dos Santos	Membro	Diretora de Enfermagem	
8.	Grasiela Santos da Silva	Membro	Coord. Logística	
9.	Elton Gil Mota Barbosa	Convidado	Enfermeiro da UCI	

ATA DE REUNIÃO

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
06/02/2014 – Horário proposto: das 16: 00h às 18: 05h
Local: Auditório HGT.

Pauta Proposta:

Pauta 01: Leitura da Ata referente a reunião anterior e verificação dos membros ausentes com justificativas de falta.

Pauta 02: Avaliação das taxas e índices de infecção do mês de Janeiro análise crítica da TIH Global e dos indicadores topográficos;

Pauta 03: Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.

Pauta 04: Programa de Imunização Profissional

Pauta 05: Protocolo de Prevenção Padrão e Adicionais

Pauta 06: Protocolo de controle e troca de Materiais e Dispositivos,

Pauta 07: Implantação da Norma Regulamentar NR – 32

Pauta 01: En^º. Juliano do SCIH iniciou a reunião na presença do Presidente da CCIH (Dr^º. Antônio Venturieri) confirmando a ausência de um membro a senhora Telma Eli de Melo Vieira dos Santos - diretora de Enfermagem. Iniciou a leitura da ata anterior todos concordaram, assinaram e seguiram a reunião conforme sequência de pauta proposta.

Pauta 02: O En^º. Juliano relata que durante o mês de janeiro foi notificado 02 casos de infecções hospitalares, distribuídos topograficamente entre 01 caso de pneumonia associado a ventilação mecânica e 01 caso infecção do trato urinário associado a sondagem vesical.

Pauta 03: O En^º. Juliano apresenta o plano de Gerenciamento dos Resíduos que foi elaborado para apreciação e nomeação dos membros da comissão do plano de gerenciamento. Relata que precisa ser executado algumas ações: como aquisição de materiais, e capacitação do PGRSS ao Serviço de Higiene e Limpeza e aos colaboradores no contexto geral para o processo de implantação e execução. Ficou decidido que os Membros da comissão do PGRSS são: os Coordenadores de área SHL - Amanda, Setor de clínicas; En^º. Ricardo, Setor de Ambulatório; En^º. Andressa, Setor Cirúrgico - En^º. Thais, Diretora de Enfermagem - En^º. Telma, SCIH - En^º. Juliano.

Pauta 04: O En^º. Juliano relata que o programa de Imunização Profissional está em processo de elaboração, em parceria com o setor do SESMT esta sendo feito o levantamento da situação vacinal de todos os colaboradores do hospital geral de Tailândia, em seguida será iniciado o cronograma de administração das vacinas (Influenza, DT, Febre Amarela, Tríplex Viral). A instrução de trabalho sobre imunização ocupacional foi elaborada.

Pauta 05: O En^o. Juliano relata que o protocolo está elaborado pronto para ser implantado, precisa de aquisição de alguns materiais e equipamentos. "Fica estabelecido que a Técnica de Segurança Cleuda realize a solicitação de aquisição das placas de identificação de precaução para isolamento e alguns EPI" como máscara N95. O En^o. Ricardo Coord. Setor de Clínicas junto com o SCIH elabora capacitação aos colaboradores sobre o Protocolo de Precaução Universal.

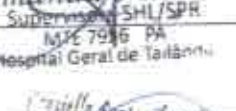
Pauta 06: O En^o. Juliano relata que o protocolo de controle de troca de Materiais e Dispositivos está elaborado, precisa ser apreciado a necessidade de acrescentar mais materiais, diante ressalta a importância de encaminhar ao NEP para promover capacitação urgente deste protocolo. Fica decido que para este mês junto com a Direção de Enfermagem e os coordenadores de área da enfermagem desenvolver as capacitações aos colaboradores deste protocolo.

Pauta 07: O En^o. Juliano relata que em conjunto com a En^o. Telma Eli diretora de enfermagem e Izair Polack diretor executivo, Rejane Xavier diretora administrativa e diretor técnico Dr^o. Antônio Venturieri foi elaborado orientações a respeito de controle e prevenção de infecção hospitalar baseado na Norma regulamentadora NR - 32 será executado a partir desta data.

Prazos/ Responsáveis /Pendências:

- Próxima reunião:

Próxima Reunião: 09/03/2014

LISTA DE PRESENÇA – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR				
	Nome do Colaborador	Cargo	Serviço/Unidade	Assinatura
1.	Antônio Venturieri Neto	Médico - SCIH	Médico-SCIH	
2.	José Juliano Costa	En ^o . SCIH	Enfermeiro - SCIH	
3.	Flávio Cleber Costa do Amaral	Membro	Coord. Laboratório	
5.	Rejane Xavier Soares	Membro	Diretora Administrativa	
6.	Amanda Cristina Carvalho Macedo	Membro	Supervisora. SHL/SPR	
7.	Telma Eli de Melo Vieira dos Santos	Membro	Diretora de Enfermagem	
8.	Grasiela Santos da Silva	Membro	Coord. Logística	

ATA DE REUNIÃO

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
09/03/2014 – Horário proposto: das 16: 30h às 17: 50h
Local: Auditório HGT.

Pauta Proposta:

Pauta 01: Leitura da Ata referente a reunião anterior e verificação dos membros ausentes com justificativas de falta.

Pauta 02: Avaliação das taxas e índices de infecção do mês de fevereiro análise crítica da TIH Global e dos indicadores topográficos;

Pauta 03: Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.

Pauta 04: Protocolo de Prevenção Padrão e Adicionais

Pauta 05: Protocolo de controle e troca de Materiais e Dispositivos,

Pauta 06: Implantação da Norma Regulamentar NR – 32

Pauta 07: Protocolo de Acidente Ocupacional com Risco Biológico

Pauta 01: En^º. Juliano do SCIH iniciou a reunião na presença do Presidente da CCIH (Dr^º. Antônio Venturieri). Iniciou a leitura da ata anterior todos concordaram, assinaram e seguiram a reunião conforme sequência de pauta proposta.

Pauta 02: O En^º. Juliano relata que durante o mês de fevereiro foi notificado 01 casos de infecção hospitalar de pneumonia associado a ventilação mecânica.

Pauta 03: O En^º. Juliano relata que o plano de Gerenciamento dos Resíduos foi elaborado aprovado e implantado no HGT. Realizado capacitação do PGRSS ao Serviço de Higiene e Limpeza e aos colaboradores no contexto geral para o processo de implantação e execução nos setores (in loco) e no auditório, precisa apenas ser reavaliado, observar as lixeiras danificadas, observar remanejamento de lixeiras como: por exemplo, as lixeiras das salas cirúrgicas devem ser sem tampa.

Pauta 04: O En^º. Juliano relata que o protocolo está elaborado pronto para ser implantado foi adquirido alguns EPI'S e as placas de identificação de precauções padrão. Não foi realizado a capacitação do protocolo de prevenção padrão.

Pauta 05: O En^º. Juliano relata que o protocolo de controle de troca de Materiais e Dispositivos está elaborado foi apreciado e homologado, falta promover capacitação urgente deste protocolo. Fica decidido que para este mês junto com a Direção de Enfermagem e os coordenadores de área da enfermagem desenvolver as capacitações aos colaboradores deste protocolo.

Pauta 06: O En^o. Juliano relata que a NR – 32 está elaborada e homologada precisa ser encaminhada aos setores para conhecimento.

Pauta 07: O En^o. Juliano relata que o protocolo de acidentes com perfuro cortantes está elaborado está faltando apenas finalizar o fluxo de atendimento com acidentes ocupacionais, como está havendo muitos acidentes com perfuro cortantes o SCIH E SESMT está realizando capacitação in LOCO sobre o Boas praticas ao manejo dos perfuro cortantes aos colaboradores da enfermagem. Precisa ser adquirido o kit de quimioprofiláticos para ocasiões que necessitam de quimioprofilaxia será verificada a possibilidade conforme visita a SESP em Belém para implantação na instituição.

Prazos/ Responsáveis /Pendências:

- Próxima reunião:

Próxima Reunião: 09/03/2014

LISTA DE PRESENÇA – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

	Nome do Colaborador	Cargo	Serviço/Unidade	Assinatura
1.	Antônio Venturieri Neto	Médico - SCIH	Médico-SCIH	Antônio Venturieri Neto
2.	José Juliano Costa	En ^o . SCIH	Enfermeiro - SCIH	José Juliano Costa
3.	Flavio Cleber Costa do Amaral	Membro	Coord. Laboratório	Flavio Cleber Costa do Amaral
5.	Rejane Xavier Soares	Membro	Diretora Administrativa	Rejane Xavier Soares
6.	Amanda Cristina Carvalho Macedo	Membro	Supervisora. SHL/SPR	Amanda Cristina Carvalho Macedo
7.	Teima Eli de Melo Vieira dos Santos	Membro	Diretora de Enfermagem	Teima Eli de Melo Vieira dos Santos
8.	Grasiela Santos da Silva	Membro	Coord. Logística	Grasiela Santos da Silva

RELATÓRIO TRIMESTRAL

CFT

3º Trimestre

Janeiro a Março de 2014

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades realizadas conforme avaliação do Terceiro trimestre referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2014, pela Comissão de Farmácia e Terapêutica do Hospital Geral de Tailândia.

As ações descritas a seguir visam assegurar a finalidade e o funcionamento desta Comissão, elaborar e implementar criterios relacionadas com seleção, prescrição e uso racional de medicamentos, em um processo dinâmico, participativo, multiprofissional e multidisciplinar, para assegurar terapêutica eficaz e segura e melhoria na qualidade da assistência prestada à saúde. Assim como obedecer ao descrito no Manual para Avaliação dos Indicadores e Metas Fixas e Variáveis do Contrato de Gestão entre a SESPA e as Organizações Sociais (OS).

II – MEMBROS DA COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA

A CFT é constituída por cinco (05) membros efetivos, e seus respectivos suplentes:

- Farm^a. Grasiela Santos – Coord. Farmácia / Presidente CFT
Suplente: Rodrigo Sameque – Farmacêutico
- Dr Antonio Venturieri
- Dr. Marcelo Nonato – Médico Cirurgião;
Suplente: Dr. Ney Reali da Mota – Médico Radiologista
- Enf^a. Jose Juliano Costa – Coord. Serviço de Controle de Infecção Hospitalar;
Suplente: Enf^a. Dimas Junior - Coord. Centro Cirúrgico e CME
- Enf^a Renan Tairone - Diretor de Enfermagem;
Suplente: Ricardo Gomes Junior
- Sr^a. Rejane Xavier Soares – Diretora Administrativa
Suplente: Marcelo Rezende

III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Reuniões do Período:** Foram realizadas reuniões nas datas: 13/01/2014, 17/02/2014 e 24/03/2014, atendendo o critério de reunião mensal e ata detalhada em anexo.
- **Itens não padrão:** reforçamos o controle em cima dos itens solicitados a padronização e os solicitados fora da lista padrão conforme orientado pela diretoria Técnica.
- **Inventario 2014 :** Realizamos o inventario oficial com sucesso.
- **Solicitações de Mat/Med via sistema:** a Ti realizou o treinamento com todos os envolvidos no sistema, para que não haja erros de solicitação.
- **Contratação de novos farmacêuticos:** Para 2015 o Hospital Geral de Tailândia vai constar com atendimento farmacêutico durante todo o horário de funcionamento do hospital.

IV - PROPOSTAS PARA PRÓXIMO TRIMESTRE

Segue descrição de ações para o próximo trimestre:

- Melhorar o fluxos de atendimento;
- Realizar fluxos de inventários a fim de manter o estoque em dia ate a realização do oficial;
- Estabelecer um fluxo de solicitação de itens não padrão ;
- Reunião mensal.

Na competência dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2014, a CFT realizou atividades multidisciplinares e as implantações dos documentos, tendo como fundamento a legislação vigente e o cumprimento da mesma.

Tailândia, 06 de abril de 2014.


Grasiela S. Silva
Coordenadora de Logística
Hospital Geral de Tailândia
INDSH

Grasiela Santos da Silva

Coord. Farmacêutica/Presidente CFT

CRF 3869 - PA

ANEXOS

ATAS JANEIRO/ FEVEREIRO / MARÇO

ATA DE REUNIÃO

Comissão de Farmácia

13/01/2014 – Horário proposto: das 14:30h às 15:30h

Local: Auditório

Pauta Proposta:

Pauta 01: Apresentação do manual Farmacoterapêutico;

Pauta 02: OPME;

Pauta 01:

Após a farmacêutica Grasiela apresentar o Manual, a enfermeira Telma e o Dr Ney sugeriram algumas mudanças, o enfermeiro Juliano sugeriu algumas mudanças no que diz respeito a SCIH. Grasiela irá acatar as sugestões de mudanças e apresentar o novo manual na próxima reunião.

Pauta 02:

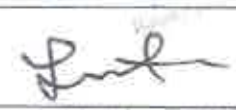
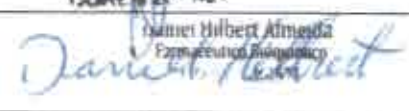
A enfermeira Thais iniciou a fala na nessa pauta, reforçando a importância de se estabelecer um fluxo e a importância de se fazer um acompanhamento rigoroso desses materiais devido alto custo, e questionou a possibilidade da presença do responsável da empresa que realiza as reposições antes de fechar a padronização em si. Dr Marcelo e Dr Ney se comprometeram a ajudar nessa padronização.

Reunião encerrou-se as 15:30

Prazos/Responsáveis/Pendências

- *Próxima reunião/Grasiela – Manual Farmacoterapêutico;*
- *Próxima reunião/Grasiela/Enfermagem/II – Fluxos de solicitação via sistema;*
- *Próxima reunião/Grasiela/II – Ajustes do MRH;*
- *Próxima reunião/Grasiela/Farmacêuticos/Dimas/Ricardo – Estoques do centro cirúrgico e setor de Urgência;*

Próxima Reunião: A Definir pela Coordenadora de Logística Grasiela Santos

Nº	Nome do Colaborador	Cargo	Assinatura
1.	Izair Polack	Diretor Executivo	 Izair Polack Diretor Executivo Hospital Geral de Tailândia
2.	Rejane Xavier Soares	Diretora Adm. Financeira	 Rejane Xavier Soares Diretora Adm. Financeira Hospital Geral de Tailândia
3.	Ney Reali da Mota	Médico Assistencial	 Ney Reali da Mota Médico Assistencial
4.	Telma Eli de Mello Vieira	Diretora de Enfermagem	 Enfª Telma Eli Vieira CONEP - PA 24310 DIRETORIA DE ENFERMAGEM HGT
5.	Marcelo Pinheiro Nonato	Médico Assistencial	 Marcelo Pinheiro Nonato Médico Assistencial
6.	Ricardo Gomes Junior	Coord. de Enfermagem	 Ricardo Gomes Junior Coord. de Enfermagem
7.	Jose Juliano Costa	Enfermeiro SCIH	 José Juliano Costa ENFERMEIRO COREN - PA 150945
8.	Thais Damasceno	Coord. CME/CC	 Thais Damasceno Coord. CME/CC COREN - PA 134
9.	Daniel Hilbert Almeida	Farmacêutico	 Daniel Hilbert Almeida Farmacêutico COREN - PA 134
10.	Grasiela Santos	Coord. Logística	 Grasiela Santos Coord. Logística HGT

ATA DE REUNIÃO

Comissão de Farmácia

17/02/2014 – Horário proposto: das 14:00h às 15:00h

Local: Auditório

Pauta Proposta:

Pauta 01: Relatórios de Inventário;

Pauta 02: Fluxos de Solicitação via sistema;

Pauta 03: Ajustes do MRH;

Pauta 04: Estoques do Centro cirúrgico e setor de urgência;

Pauta 01:

Após realizado o inventário, foi identificado os erros de estoque, e realizados os ajustes necessários para que o sistema funcionasse de acordo com o estoque físico, sendo as solicitações todas realizadas via sistema.

Pauta 02:

Depois do inventário, realizamos os testes necessários para garantir que as solicitações seriam todas via sistema, a TI realizou testes com todos os setores envolvidos para minimizar erros evitando problemas de estoque e relatórios contábeis.

Pauta 03:

Depois de ajustados os problemas que envolviam o estoque no período do inventários, estamos melhorando o setor de compras e almoxarifado no sistema, ajustando toda a logística com a contabilidade.

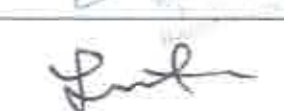
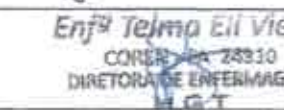
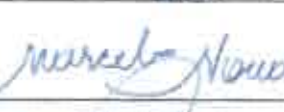
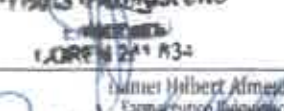
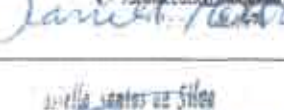
Pauta 04:

A fim de facilitar o atendimento no centro cirúrgico e no setor de urgência, montamos uma lista de materiais e medicamentos, aprovada pelos farmacêuticos e pelos coordenadores de enfermagem envolvidos, para que se mantenha um estoque mínimo no setor agilizando o atendimento e sendo abastecida 24h pela farmácia, evitando problemas de validade e excessos nos setores.

Prazos/Responsáveis/Pendências

- *Próxima reunião/Grasiela/TI – Falhas nas solicitações via sistema;*
- *Próxima reunião/Farmacêuticos/Grasiela – Atendimento da Farmácia;*
- *Próxima reunião/Grasiela – Padronização do Polifix duas vias;*
- *Próxima reunião/Grasiela/Farmacêuticos – Entrega de materiais e medicamentos de uso coletivo mediante frasco vazio.*

Próxima Reunião: A Definir pela Coordenadora de Logística Grasiela Santos

Nº	Nome do Colaborador	Cargo	Assinatura
1.	Izair Polack	Diretor Executivo	 Izair Polack Diretor Executivo Hospital Geral de Tailândia
2.	Rejane Xavier Soares	Diretora Adm. Financeira	 Rejane Xavier Soares Diretora Adm. Financeira Hospital Geral de Tailândia
3.	Ney Reali da Mota	Médico Assistencial	 Ney Reali da Mota Médico Assistencial Hospital Geral de Tailândia
4.	Telma Eli de Mello Vieira	Diretora de Enfermagem	 Enfª Telma Eli de Mello Vieira COREN-PA 24330 DIRETORA DE ENFERMAGEM H.G.T.
5.	Marcelo Pinheiro Nonato	Médico Assistencial	 Marcelo Pinheiro Nonato Médico Assistencial Hospital Geral de Tailândia
6.	Ricardo Gomes Junior	Coord. de Enfermagem	 Ricardo Gomes Junior Coord. de Enfermagem Hospital Geral de Tailândia
7.	Jose Juliano Costa	Enfermeiro SCIH	 José Juliano Costa ENFERMEIRO COREN-PA 150945
8.	Thais Damasceno	Coord. CME/CC	 Thais Damasceno Coord. CME/CC COREN-PA 132
9.	Daniel Hilbert Almeida	Farmacêutico	 Daniel Hilbert Almeida Farmacêutico Hospital Geral de Tailândia
10.	Grasiela Santos	Coord. Logística	 Grasiela Santos Coord. Logística Hospital Geral de Tailândia

ATA DE REUNIÃO

Comissão de Farmácia

24/03/2014 – Horário proposto: das 15:00h às 16:00h

Local: Auditório

Pauta Proposta:

Pauta 01: Falhas nas solicitações de Materiais e Medicamentos via sistema;

Pauta 02: Atendimento da Farmácia;

Pauta 03: Contratação de Novos Farmacêuticos;

Pauta 04: Padronização de Polifix duas vias;

Pauta 05: Entrega de materiais e medicamentos de uso coletivo mediante frasco/cartela vazia.

Pauta 01:

Além dos ajustes corriqueiros no sistema mediante os dados de relatórios de fechamento de mês, notamos diferença em materiais e medicamentos, problemas de transferência de estoque que quando solicitada da farmácia, o almoxarifado transfere e não gera saldo, causando grande transtorno para os solicitantes, e para a farmácia como atendente. Situação repassada ao setor de TI para que seja solucionada.

Pauta 02:

E enfermagem reclamou sobre o atendimento das solicitações da farmácia, que quando solicitado não era entregue a quantidade solicitada e nem era dada explicação sobre o não atendimento. Foi explicado que devido a situação financeira que o hospital se encontra, a farmácia não tem estoque para atender grandes demandas em todos os setores, sendo atendido o mínimo até o próximo abastecimento, e foi sugerido que para os próximos atendimentos, seja gerado um extrato impresso do sistema com a quantidade atendida em duas vias, para que possa ser exposto qualquer motivo do não atendimento do item.

Pauta 03:

A farmacêutica Grasiela informou aos membros que para a renovação de RT em 2015, será necessário que seja comprovada presença de farmacêutico 24 horas no hospital. O que resolveria ou amenizaria os problemas do período noturno e durante os finais de semana. A nossa DAF informou que ia providenciar até fevereiro de 2015 o início dessas contratações.

Pauta 04:

Foi solicitado pela SCIH e pela coordenação/ Clínicas de enfermagem, a possível substituição das Torneirinhas por polifix, alegando perder os acessos venosos em crianças e idosos. Grasiela irá realizar juntamente com o compras a cotação e passar a diretoria técnica para a avaliação assistencial e financeira.

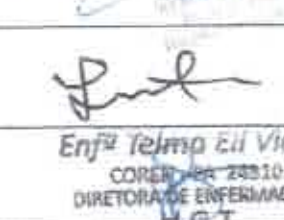
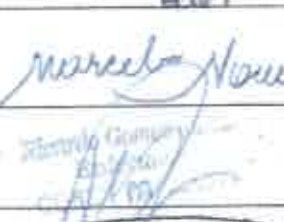
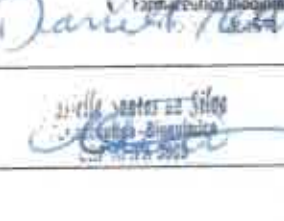
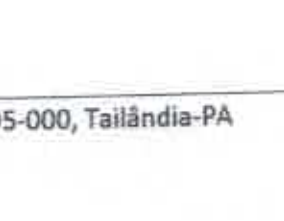
Pauta 05:

Foi solicitado o reforço na entrega de materiais e medicamentos para os postos, somente mediante ao frasco vazio evitando acúmulos de material no setor, desperdício e garantindo a segurança do paciente no uso desses itens.

Prazos/Responsáveis/Pendências

- *Próxima reunião/Grasiela – Padronização do Polifix duas vias;*
- *Próxima reunião/Grasiela – Contratação de Farmacêutico;*
- *Próxima reunião/Grasiela – Solicitações Via sistema;*
- *Próxima reunião/Grasiela – Atendimento da Farmácia.*

Próxima Reunião: A Definir pela Coordenadora de Logística Grasiela Santos

Nº	Nome do Colaborador	Cargo	Assinatura
1.	Izair Polack	Diretor Executivo	 Izair Polack Diretor Executivo Hospital Geral de Tailândia
2.	Rejane Xavier Soares	Diretora Adm. Financeira	 Rejane Xavier Soares Diretora Adm. Financeira Hospital Geral de Tailândia
3.	Ney Reali da Mota	Médico Assistencial	 Ney Reali da Mota Médico Assistencial Hospital Geral de Tailândia
4.	Telma Eli de Mello Vieira	Diretora de Enfermagem	 Enfª Telma Eli Vieira COREN - 28310 DIRETORA DE ENFERMAGEM HGT
5.	Marcelo Pinheiro Nonato	Médico Assistencial	 Marcelo Pinheiro Nonato Médico Assistencial Hospital Geral de Tailândia
6.	Ricardo Gomes Junior	Coord. de Enfermagem	 Ricardo Gomes Junior Coord. de Enfermagem Hospital Geral de Tailândia
7.	Jose Juliano Costa	Enfermeiro SCIH	 Jose Juliano Costa ENFERMEIRO COREN - 150945
8.	Thais Damasceno	Coord. CME/CC	 Thais Damasceno Coord. CME/CC COREN - 1332
9.	Daniel Hilbert Almeida	Farmacêutico	 Daniel Hilbert Almeida Farmacêutico Hospital Geral de Tailândia
10.	Grasiela Santos	Coord. Logística	 Grasiela Santos Coord. Logística Hospital Geral de Tailândia

SAU

SERVIÇO DE ATENDIMENTO

AO USUÁRIO

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO/2014

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) do Hospital Geral de Tailândia no período de 01 a 31 do mês de janeiro de 2014.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HGT.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR	QUANT
Ambulatório	28
Internação	55
Pronto-Atendimento	129
S.A.D.T	75
TOTAL	287

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir demonstra a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE JANEIRO

Conceito	Quantidade de Respostas por Setor			
	Ambulatório	Internação	Pronto Atend.	S.A.D.T.
Péssimo	0	0	0	0
Ruim	9	11	48	17
Regular	12	29	43	33
Bom	39	97	137	112
Ótimo	14	40	62	27
Total Respostas	74	177	290	189
Não Respondeu	0	0	0	0
% Satisfação	71,62%	77,40%	68,62%	73,54%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários a partir das pesquisas de satisfação/Percentual de Satisfação

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1.	Atendimentos	287
1.1	Atendimentos em sala	00
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	197
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	90
2.	Ações geradas nos atendimentos	28
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	15
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HGT	10
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	03
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3.	Pesquisas de satisfação realizadas	287
3.1	Internas	55
3.2	Externas	232
4.	Informativos e comunicados emitidos	00
5.	Reuniões internas administrativas realizadas	00
6.	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	00
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		602

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir dos atendimentos em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos setores do HGT. Vejamos a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	03
Sugestões	03
Dúvidas	00
Reclamações	03
TOTAL	09
Reclamações Resolvidas	03
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

META CONTRATUAL / REALIZADO

JANEIRO/2014



Observando os registros, convém destacar a ocorrência das reclamações, sendo encaminhadas às Diretorias responsáveis para avaliação e parecer.

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Mau atendimento médico na emergência	02	66,67
Demora na entrega dos resultados de exames	01	33,33
TOTAL	03	100,00

Tabela 05: Motivos das reclamações

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Corpo Clínico	02	66,67
SADT	01	33,33
TOTAL	03	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III - ANÁLISE DOS DADOS

No resultado da pesquisa deste mês, o **grau de satisfação geral** dos usuários com relação aos serviços oferecidos pelo HGT é de **72,33%**.

A divulgação dos serviços de atenção ao usuário tem sido realizada através dos folders disponibilizados nas caixas de sugestões, da apresentação do serviço aos usuários diretamente nos setores e pelos atendimentos prestados pelo S.A.U.

Pode-se observar através da tabela 2 - Percentual de Satisfação no Mês de Janeiro, que o menor índice de satisfação dos usuários do HGT, neste mês, está no Pronto Atendimento, com 68,62%, e o maior índice de satisfação está relacionado ao setor de internação, atingindo o índice de 77,40%, os quais podem ser visualizados nos gráficos que integram os anexos deste relatório.

IV - PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- 1) Manter a divulgação do S.A.U., estimulando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações, e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, sugestões, reclamações), a fim de dar andamento ao

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

fluxo para o devido atendimento das demandas, principalmente em relação às reclamações, dando retorno das mesmas aos usuários;

- 3) Acompanhar diariamente o número de atendimentos por setor do HGT, o que subsidiará o SAU no cálculo da quantidade de entrevistas a serem realizadas, e desta forma mantermos o percentual de pesquisas em pelo menos 10% em cada setor.

Tailândia, 05 de fevereiro de 2014.



Simone Wortmann
Coordenadora do SAU

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES / FLUXOS)

JANEIRO/2014

RECLAMAÇÃO / FLUXO**RECLAMAÇÃO Nº: 001****DATA:** 15/01/2014**NOME:** Simone**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Travessa Alegria - Centro**RECLAMAÇÃO:** No dia 15/01/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência, a seguinte reclamação: "Os médicos são mal educados, ficam batendo papo em vez de atender os pacientes".**FLUXO:**

No dia 17/01/2014 recebemos um comunicado da Diretoria Técnica com seguinte relato: "Em resposta à reclamação nº 001, pedimos desculpas pelo ocorrido, e que gostaria de saber o nome do colaborador para tomar as medidas cabíveis para que tal situação não se repita. Mas mesmo assim estarei realizando uma reunião para que isso não ocorra novamente".

RECLAMAÇÃO Nº: 002**DATA:** 15/01/2014**NOME:** Bruna M. N. Gomes**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado**RECLAMAÇÃO:** No dia 15/01/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "Reclamo contra Drª Claudiane, ela se recusou atender minha mãe, pois estava comendo maçã e batendo papo com outros médicos".**FLUXO:**

No dia 17/01/2014 recebemos um comunicado da Diretoria Técnica com seguinte relato: "Em resposta à reclamação nº 002 pedimos desculpa pelo ocorrido, e que estamos providenciando o desligamento desse colaborador do hospital".

RECLAMAÇÃO Nº: 003**DATA:** 08/01/2014**NOME:** Cleide**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado**RECLAMAÇÃO:** No dia 08/01/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da internação a seguinte reclamação: "Demora na entrega de resultados de exames, principalmente raio-x, ultrassonografias e mamografia".**FLUXO:**

No dia 10/01/2014 recebemos um comunicado da Coordenação de Atendimento com o seguinte relato: "Em resposta à reclamação nº 003, informo que tal situação não ocorrerá novamente, pois será disponibilizado um colaborador responsável pela entrega de resultados de exames para melhor atendermos".

SUGESTÕES

JANEIRO/2014

SADT: 02 SUGESTÕES

1. Providenciar mais cadeiras no Laboratório;
2. Providenciar lanche após o exame para pacientes que são do interior.

PRONTO ATENDIMENTO: 01 SUGESTÃO

1. Colocar ventiladores nos quartos da Emergência.

MENSAGEM AMIGA (*ELOGIOS*)

JANEIRO/2014

De: Não Informado

Para: Técnicos de Enfermagem

Parabenizo os colaboradores da enfermagem que me trataram muito bem e são simpáticos.

De: Valéria Ruanda

Para: Colaboradores do HGT

Parabenizo os colaboradores em geral pelo bom atendimento que minha avó recebeu, nos deram apoio, carinho e atenção.

De: João Batista Medeiros

Para: Administração do HGT

Esta administração está de parabéns, se continuar assim Tailândia será referencia no Estado, parabéns.

REGISTRO DE OPINIÃO

RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

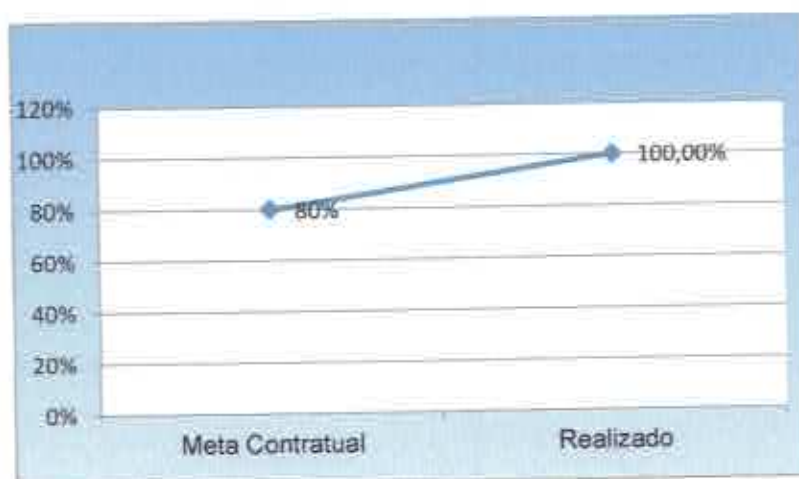
FORMULÁRIOS PREENCHIDOS/ENTREVISTAS	QUANTIDADE	%
PRONTO ATENDIMENTO	129	44,95%
SADT	75	26,13%
AMBULATÓRIO	28	9,76%
INTERNAÇÃO	55	19,16%
TOTAL	287	100,00%

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
ELOGIOS	3
SUGESTÕES	3
DÚVIDAS	0
RECLAMAÇÕES	3
TOTAL	9

AÇÕES	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	3	100,00%

META CONTRATUAL		80%
REALIZADO		100,00%

**Representação Gráfica da Resolutividade das Reclamações
Meta Contratual / Realizado**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	1	1	2	0	4	0	4	2
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	1	2	0	3	0	3	2
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	1	4	0	5	0	5	4
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	1	5	0	6	0	6	5
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	5	0	6	0	6	5
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	5	0	6	0	6	5
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos	0	1	3	5	4	13	0	13	9
5.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	5	3	10	0	10	8
5.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	5	2	8	0	8	7
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	1	5	4	10	0	10	9
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	1	1	5	5	12	0	12	10
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	5	3	10	0	10	8
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	1	5	0	7	0	7	5
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	1	4	3	9	0	9	7
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	1	4	0	5	0	5	4
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	4	1	6	0	6	5
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	1	5	0	6	0	6	5
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	1	1	5	0	7	0	7	5
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	2	3	0	5	0	5	3
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	1	3	0	4	0	4	3
15	O horário das visitas?	0	1	1	2	0	4	0	4	2
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	1	1	2	0	4	0	4	2
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	0	1	1	2	0	4	0	4	2
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	1	2	0	3	0	3	2
18	Frequência de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos	0	0	1	1	5	7	0	7	5
18.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	1	3	5	0	5	4
18.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	1	2	3	0	3	3
18.4	Pelos S A U	0	0	0	0	5	5	0	5	5
TOTAIS		0	11	29	97	40	177	0	177	137
		0,00%	6,21%	16,38%	54,80%	22,60%	100%	0,00%		77,40%

Total respondido 177

Total de 7/8 e 9/10 137

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 77,40%

Foram realizadas 55 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2014.


Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Av. Florianópolis S/Nº - Bairro Novo - Taiândia/PA - CEP 68.695-000
Tel. (91) 3752 - 3121


Simone Wortmann
Coordenadora de S A U
Hospital Geral de Taiândia/INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10	
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR			
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?		0	2	2	3	2	9	0	9	5
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		0	2	2	5	3	12	0	12	8
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		0	2	1	4	3	10	0	10	7
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?										
	4.1	Pelos médicos	0	1	1	5	2	9	0	9	7
	4.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	4	2	8	0	8	6
	4.3	Pelos funcionários da Administração	0	1	1	3	2	7	0	7	5
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	0	0	1	1	0	2	0	2	1
	5.2	Para os enfermeiros	0	0	1	1	0	2	0	2	1
	5.3	Para os funcionários da Administração	0	0	1	2	0	3	0	3	2
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?		0	0	1	1	0	2	0	2	1
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	0	0	0	2	0	2	0	2	2
	7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	1	0	1	0	1	1
	7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	1	0	1	0	1	1
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		0	0	0	1	0	1	0	1	1
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	0	0	1	0	1	0	1	1
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?		0	0	0	2	0	2	0	2	2
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	0	0	2	0	2	0	2	2
TOTAIS			0	9	12	39	14	74	0	74	53
			0,00%	12,16%	16,22%	52,70%	18,92%	100%	0,00%		71,52%

Total respondido 74
Total de 7/8 e 9/10 53
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 71,52%

Foram realizadas 28 entrevistas no período de 1º a 31 janeiro/2014.

 Simone Wortmann
 Serviço de Atendimento ao Usuário

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	1	8	10	5	24	0	24	15
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	0	2	7	12	5	26	0	26	17
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	5	5	13	4	27	0	27	17
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	0	2	5	10	1	18	0	18	11
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	2	3	10	1	16	0	16	11
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	0	2	2	15	1	20	0	20	16
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	1	1	13	1	16	0	16	14
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	1	1	18	1	21	0	21	19
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	1	0	8	0	9	0	9	8
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	1	3	8	12	0	12	11
TOTAIS:		0	17	33	112	27	189	0	189	139
		0,00%	8,99%	17,46%	59,26%	14,29%	100%	0,00%		73,54%

Total respondido 189

Total de 7/8 e 9/10 139

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 73,54%

Foram realizadas 75 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2014.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tarlândia/INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO PRONTO ATENDIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0	2	10	3	15	0	15	13
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	5	2	12	2	21	0	21	14
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	3	2	13	1	19	0	19	14
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	4	3	10	1	18	0	18	11
4.2	Pelos enfermeiros	0	3	2	6	2	13	0	13	8
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	4	3	10	3	20	0	20	13
4.4	Pelos funcionários da Administração	0	2	2	9	2	15	0	15	11
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	6	2	5	3	16	0	16	8
5.2	Para os enfermeiros	0	5	2	4	3	14	0	14	7
5.3	Para os Outros Profissionais	0	6	2	3	4	15	0	15	7
5.4	Para os funcionários da Administração	0	4	2	6	5	17	0	17	11
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	0	4	2	5	6	17	0	17	11
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	2	3	5	3	13	0	13	8
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	4	1	7	0	7	5
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	7	5	13	0	13	12
7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	5	4	9	0	9	9
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	5	4	9	0	9	9
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	2	2	3	7	0	7	5
10	O tempo de espera na realização de exames?	0	0	2	3	3	8	0	8	6
11	O silêncio no ambiente do Pronto Atendimento?	0	0	5	5	2	12	0	12	7
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	2	8	2	12	0	12	10
TOTAIS		0	48	43	137	62	290	0	290	199
		0,00%	16,55%	14,83%	47,24%	21,38%	100%	0,00%		68,62%

Total respondido 290

Total de 7/8 e 9/10 199

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 68,62%

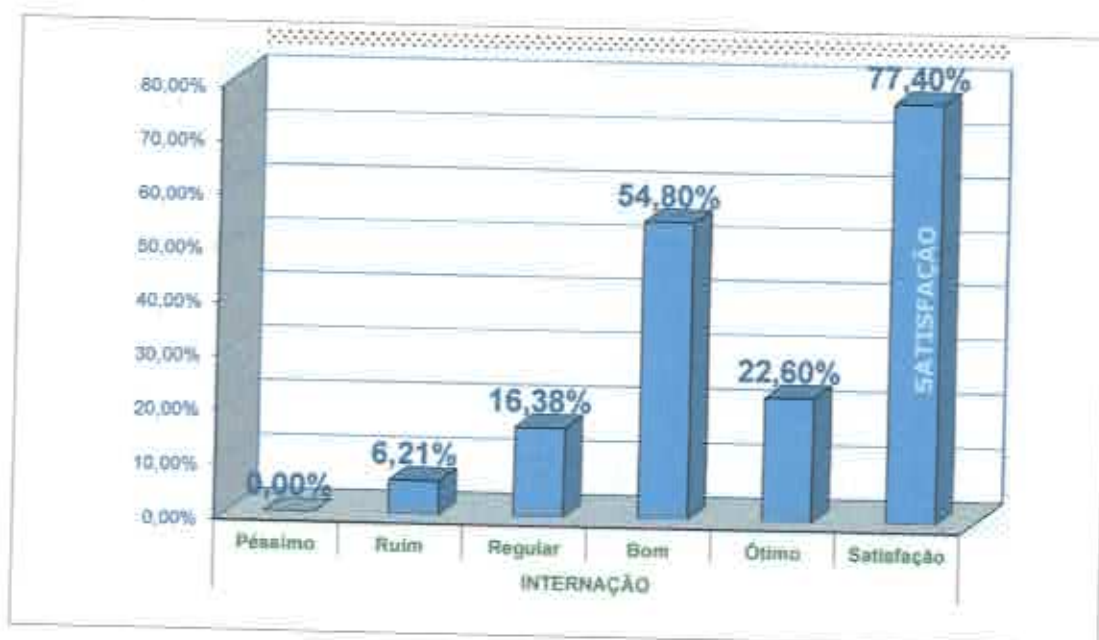
Foram realizadas 129 entrevistas no período de 1º a 31 de janeiro/2014.

 Simone Wortmann
 Serviço de Atendimento ao Usuário


Simone Wortmann
 Coordenadora do SAU
 Hospital Geral de Taubaté/INOSH

GRÁFICOS

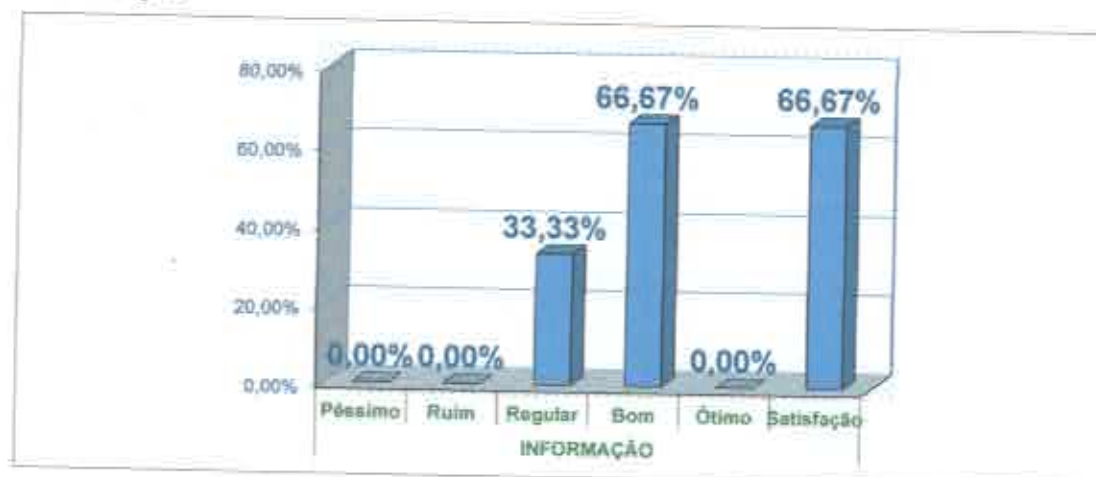
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA

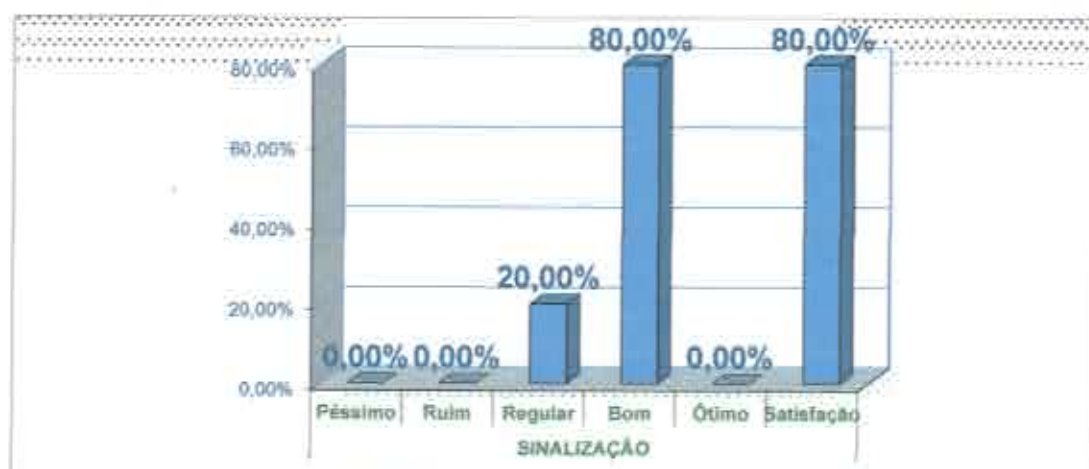


1.2 INFORMAÇÃO

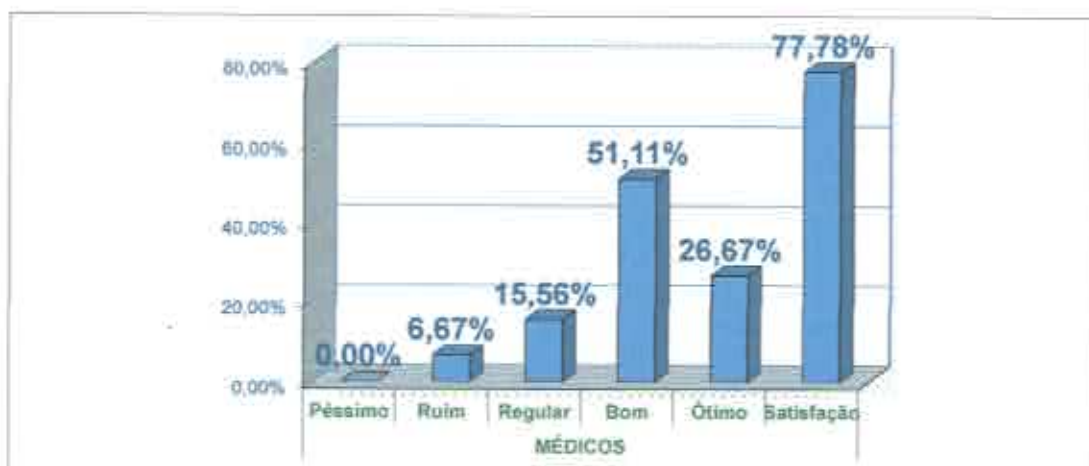


AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

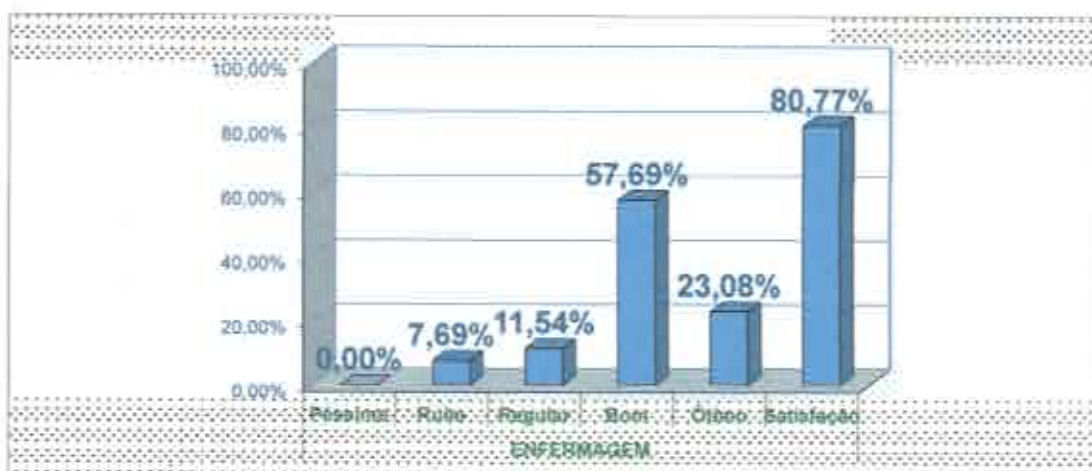
1.3 SINALIZAÇÃO



1.4 MÉDICOS

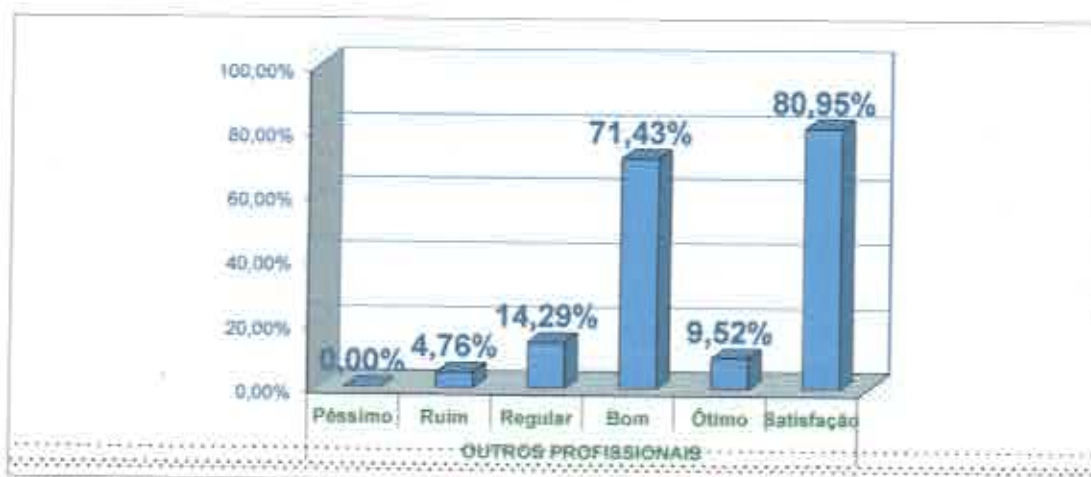


1.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2014

1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 SEGURANÇA



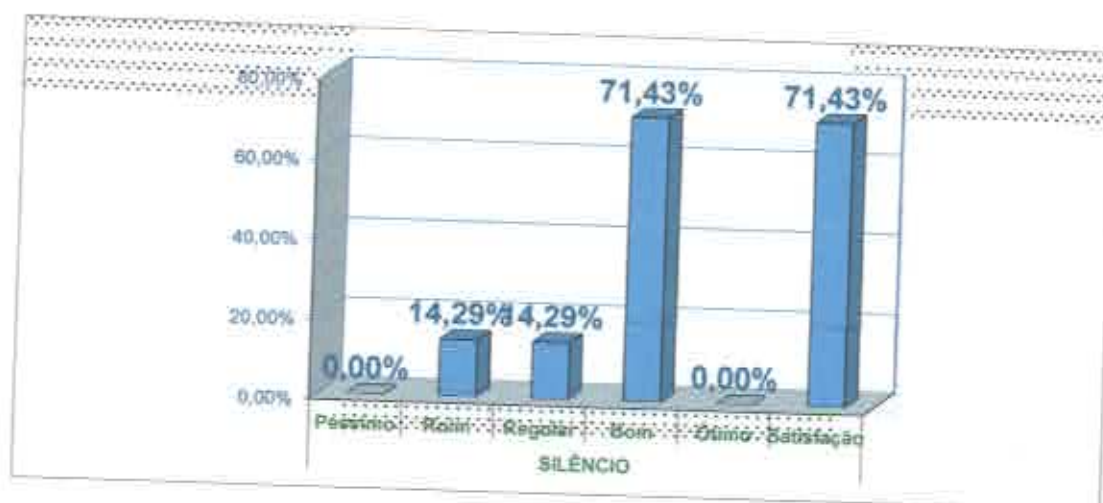
1.8 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.9 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.10 SILÊNCIO

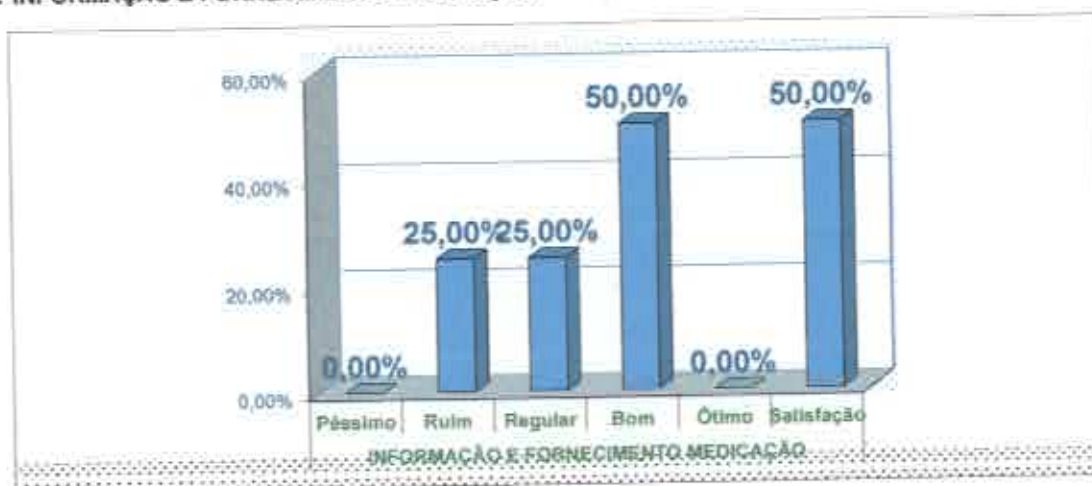


1.11 HORÁRIO DE VISITAS



AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

1.12 INFORMAÇÃO E FORNECIMENTO MEDICAÇÃO



1.13 LOCALIZAÇÃO DO SAU



1.14 FREQUENCIA DAS VISITAS DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



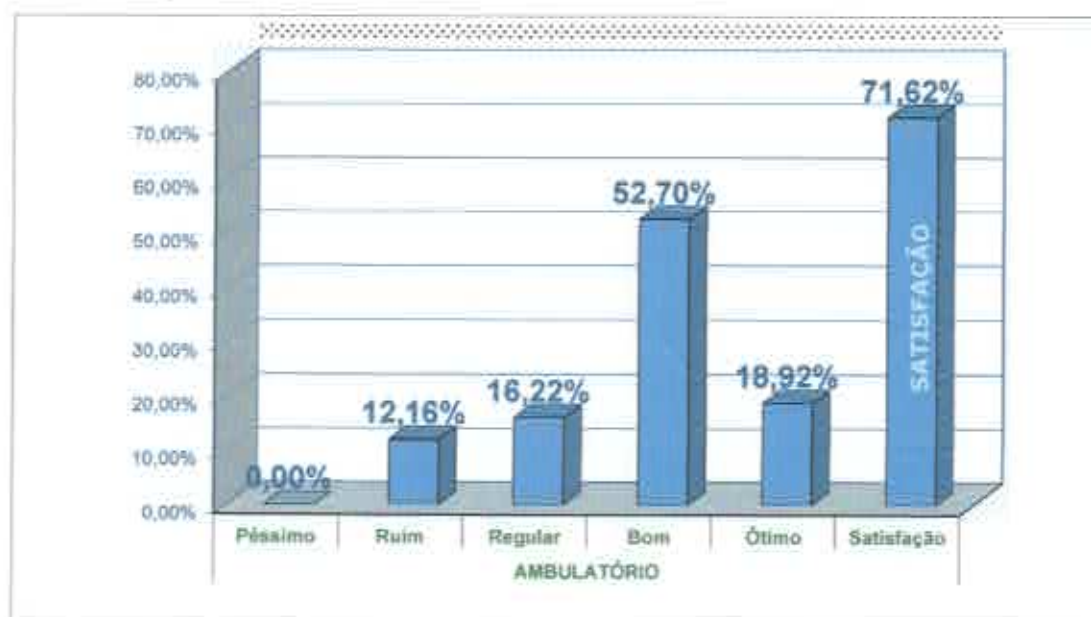
Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de janeiro/2014

LEGENDA:

0/2 Pêssimo
3/4 Ruim
5/6 Regular
7/8 Bom
9/10 Ótimo

AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

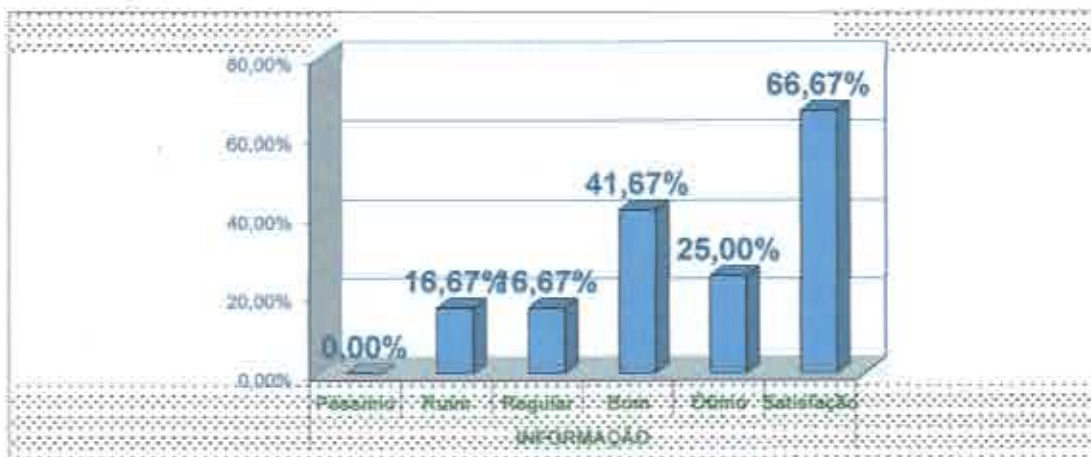
2. AMBULATÓRIO



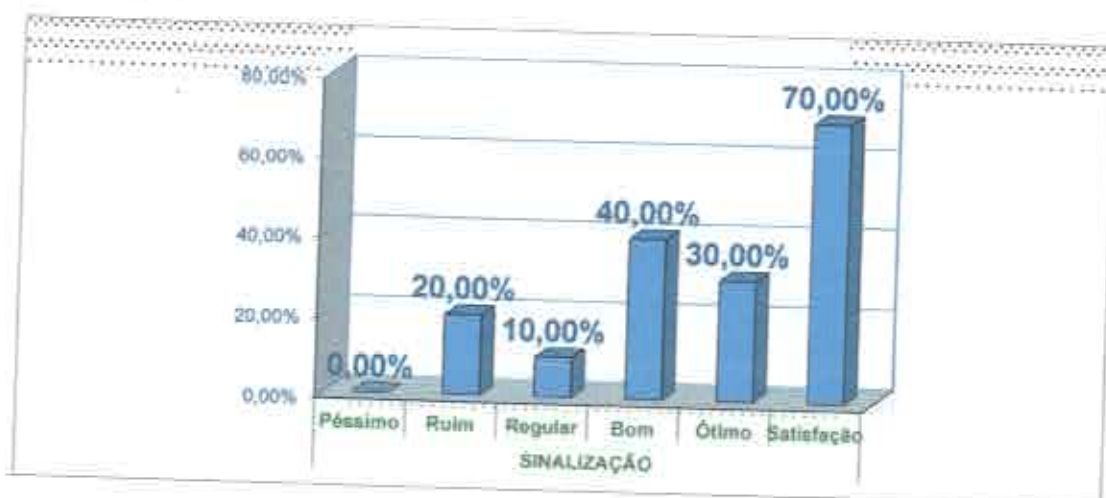
2.1 LIMPEZA



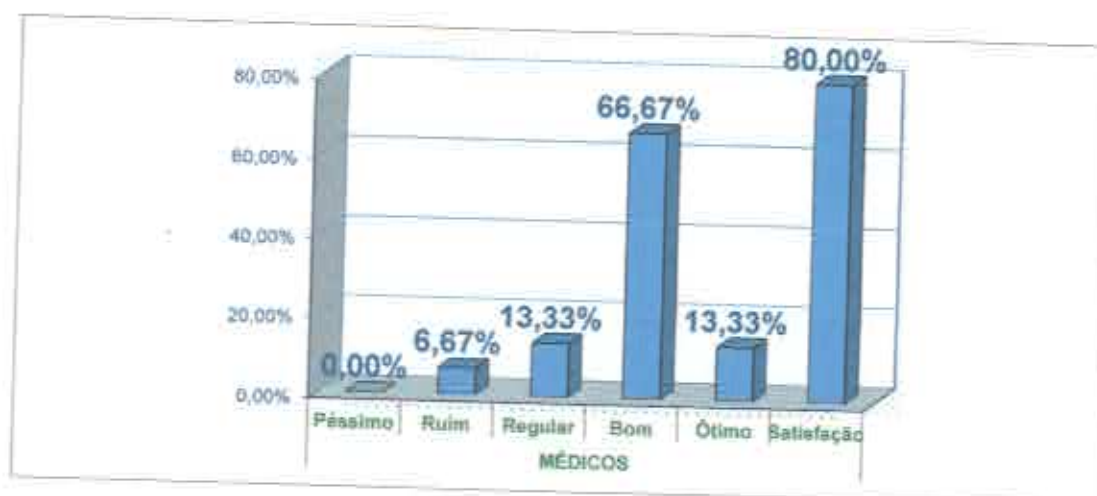
2.2 INFORMAÇÃO



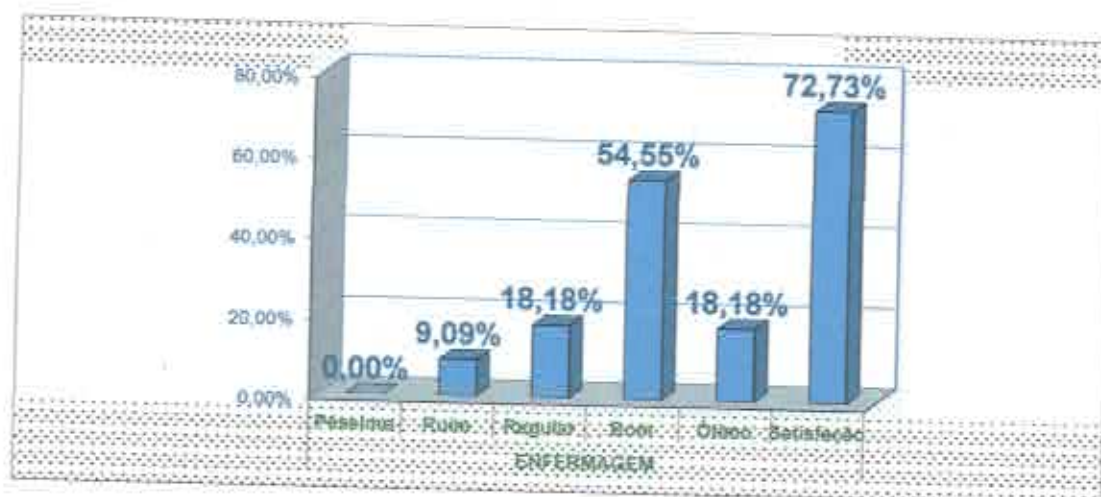
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

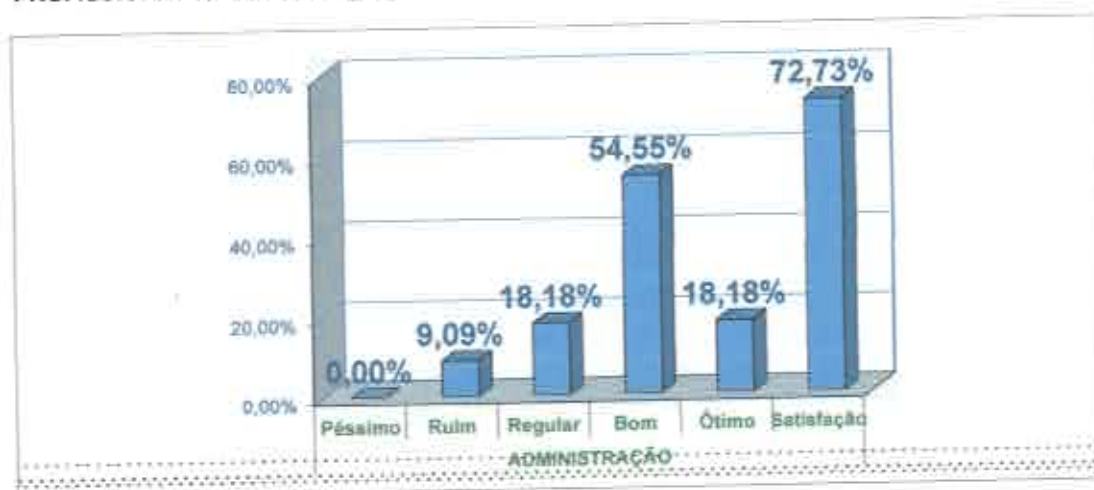


2.5 ENFERMAGEM



AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

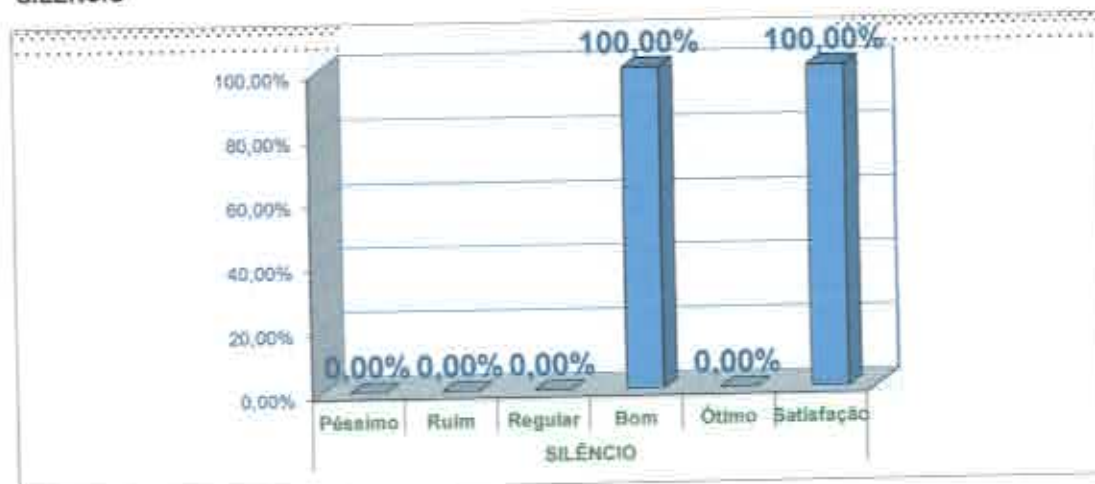
2.6 PROFISSIONAIS ADMINISTRAÇÃO



2.7 CONFIANÇA

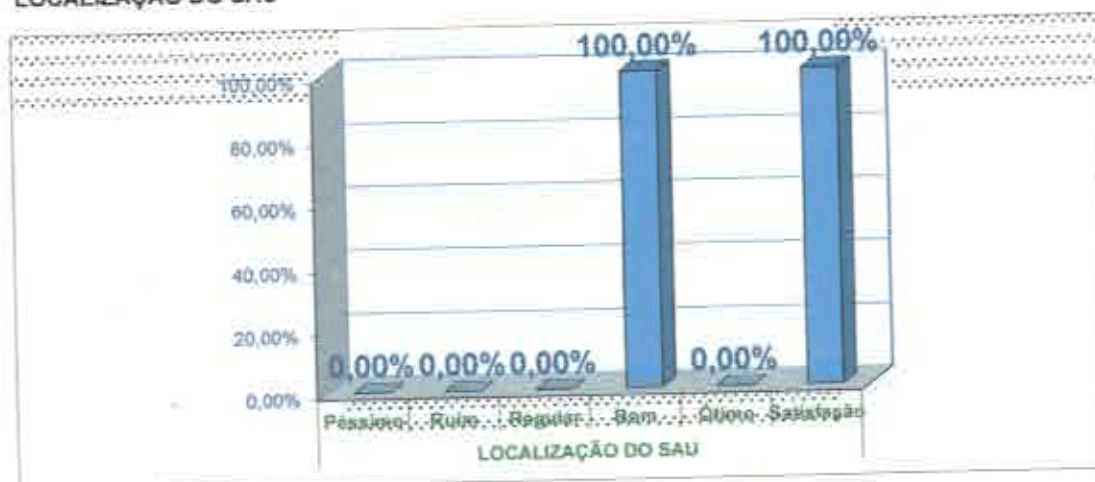


2.8 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2014

2.9 LOCALIZAÇÃO DO SAU



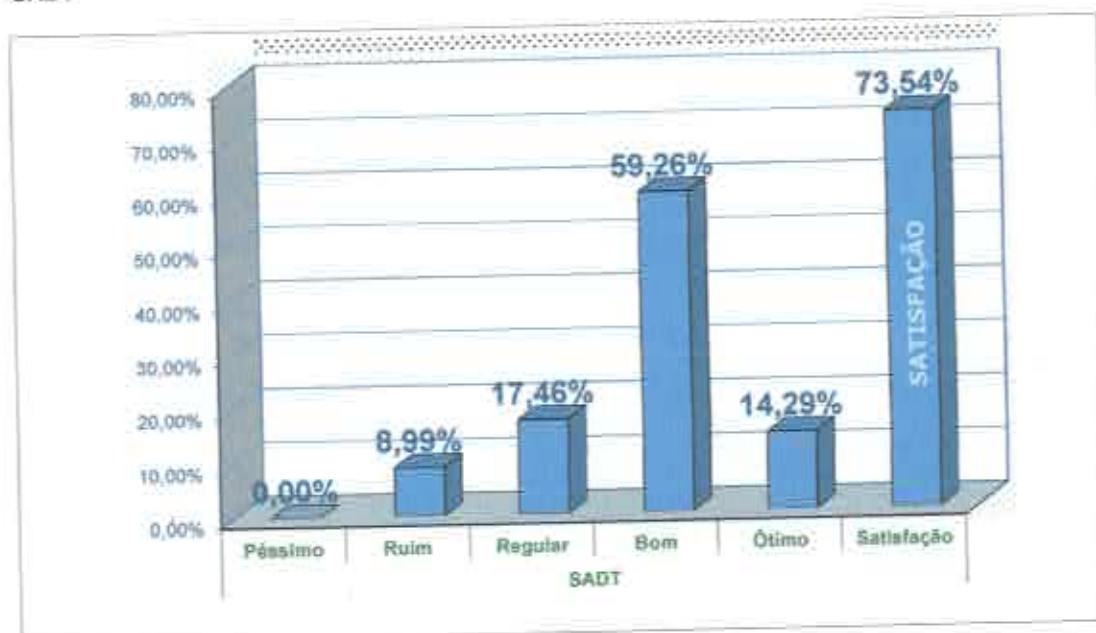
Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de janeiro/2014

LEGENDA:

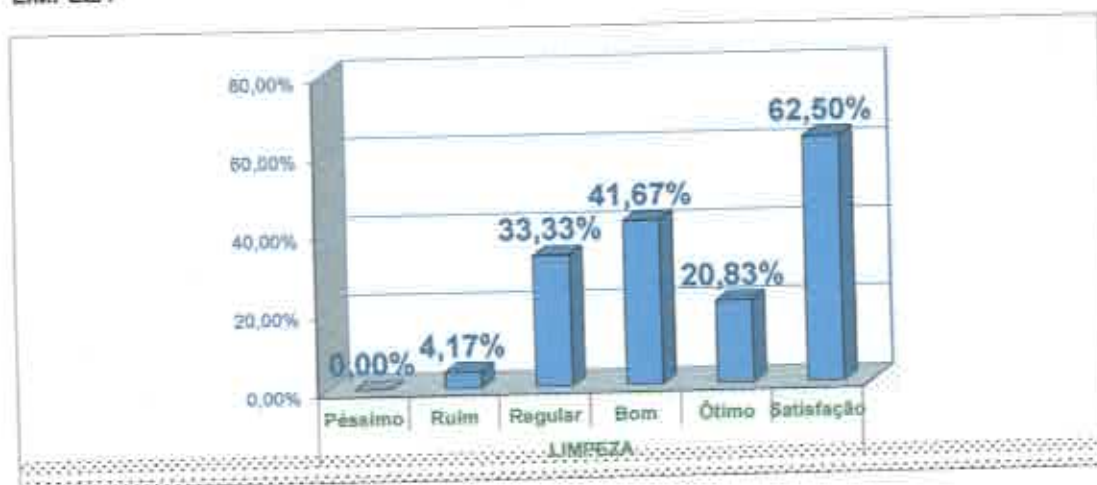
0/2 Péssimo
3/4 Ruim
5/6 Regular
7/8 Bom
9/10 Ótimo

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2014

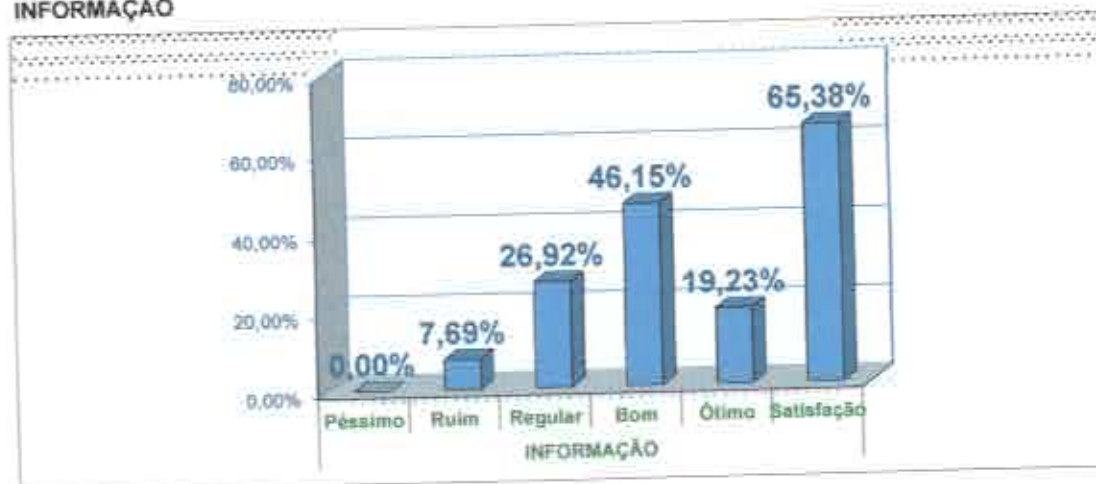
3. SADT



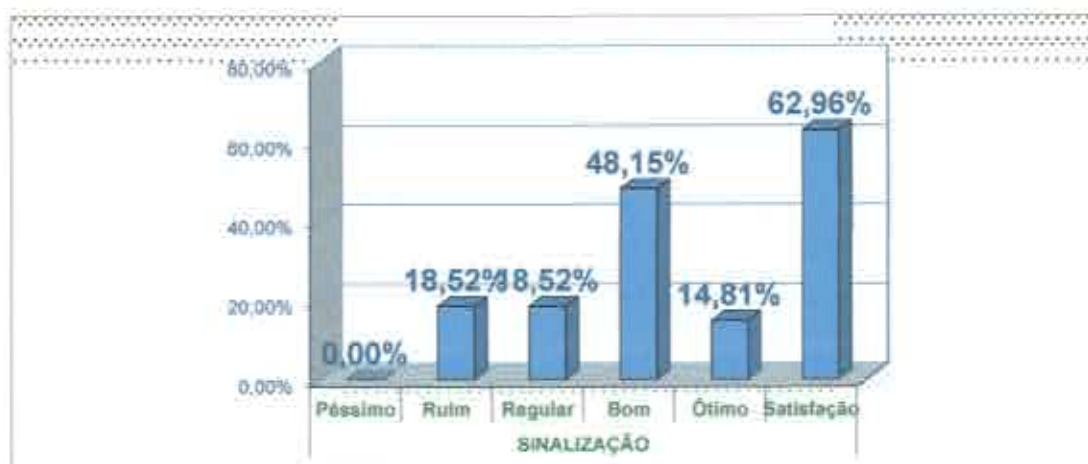
3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



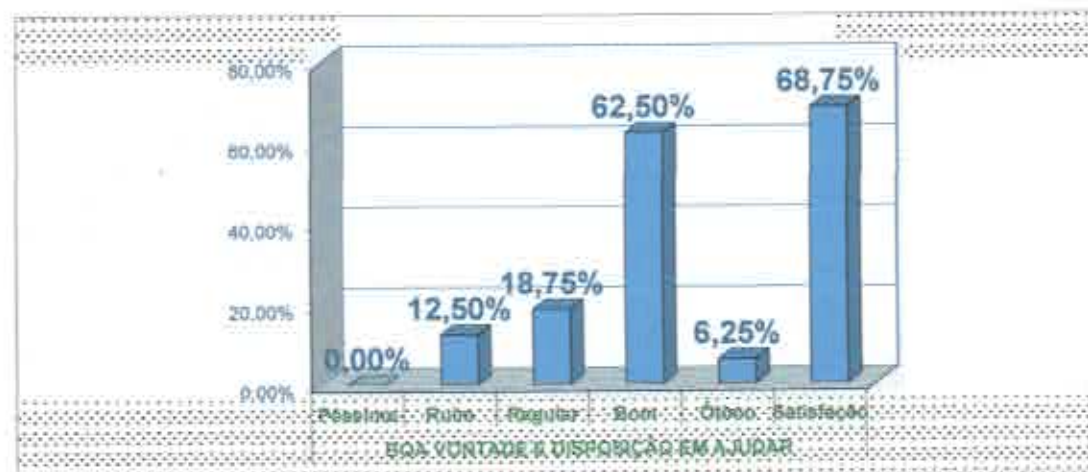
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 TEMPO PARA ATENDIMENTO

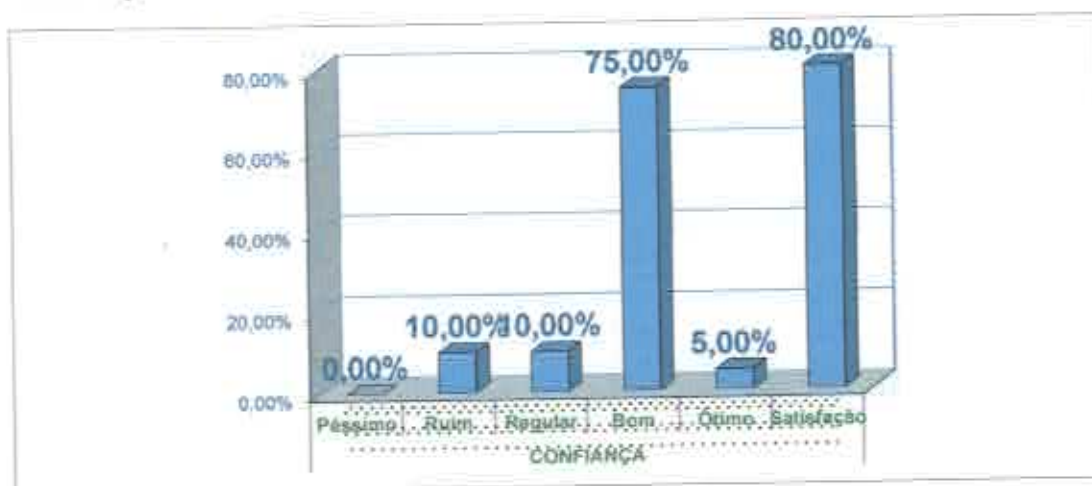


3.5 BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO EM AJUDAR

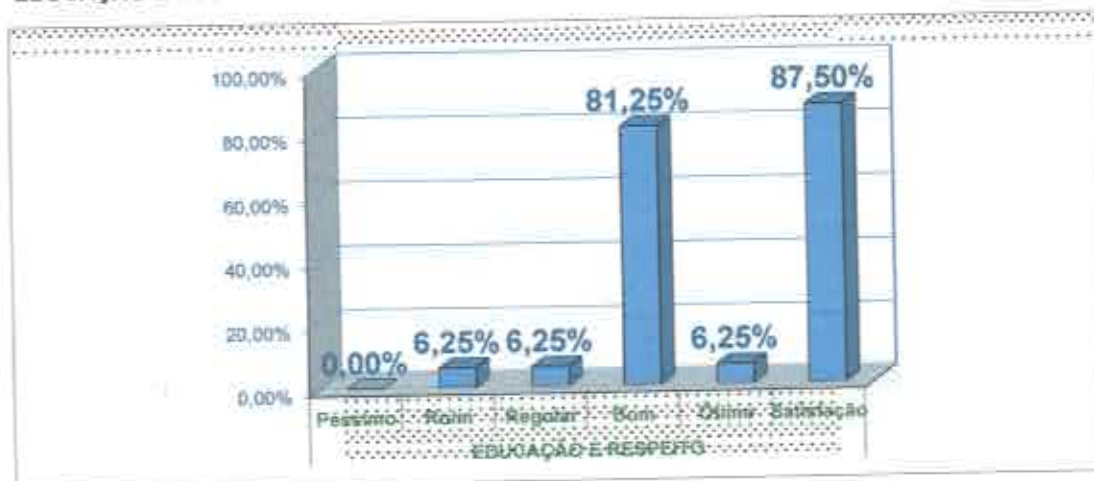


AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

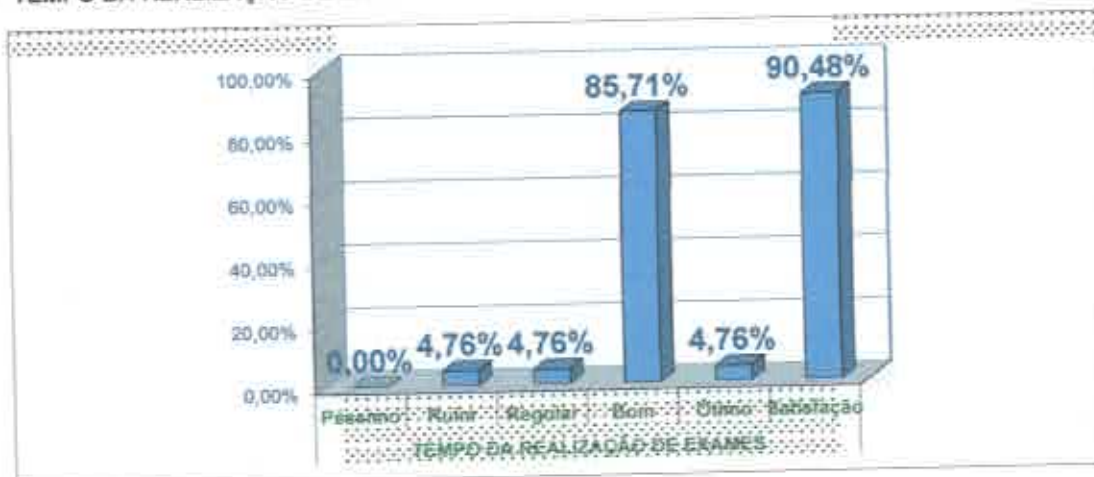
3.6 CONFIANÇA



3.7 EDUCAÇÃO E RESPEITO

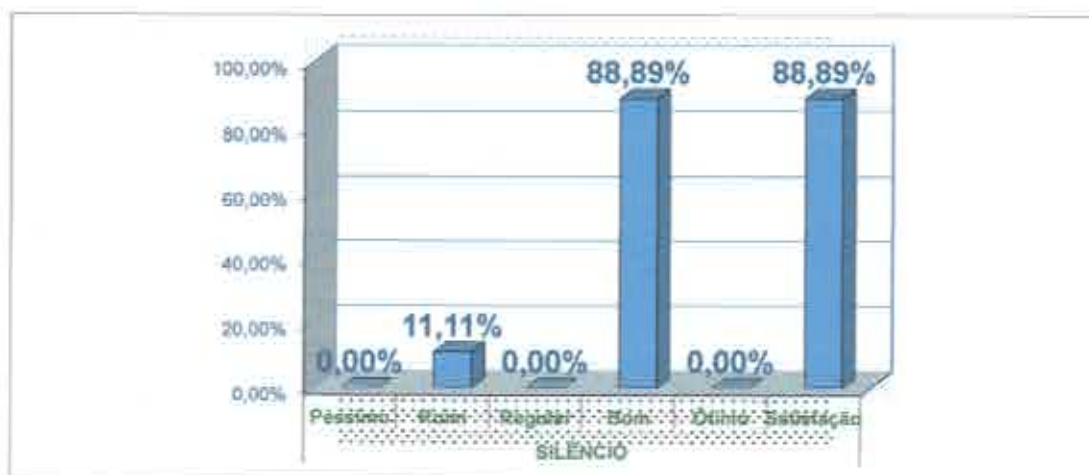


3.8 TEMPO DA REALIZAÇÃO DE EXAMES



AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

3.9 SILÊNCIO



3.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU

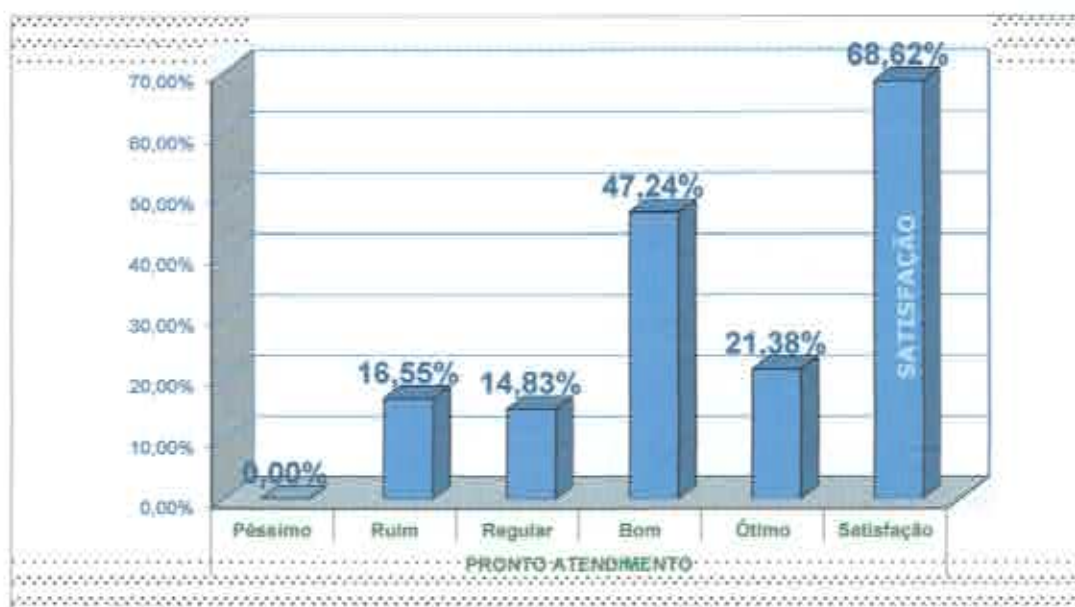


Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de janeiro/2014

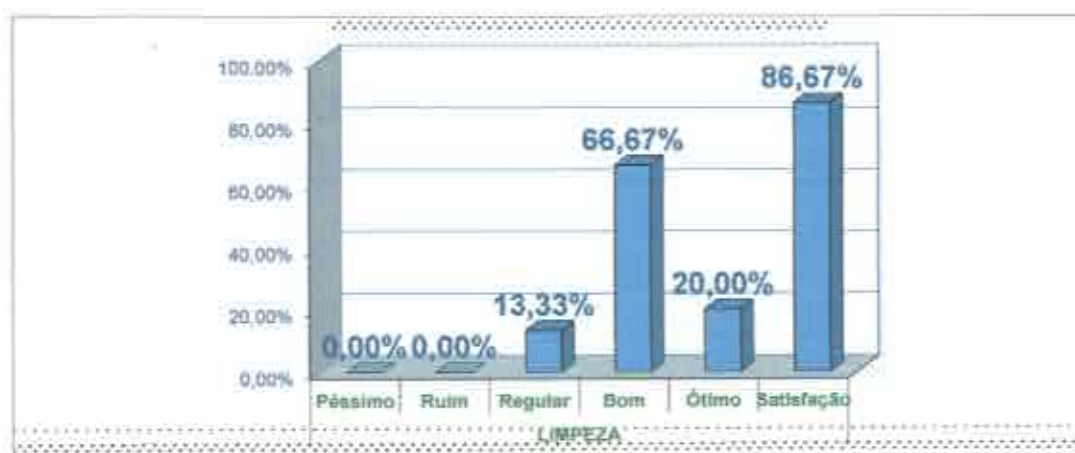
LEGENDA:

0/2 Péssimo
3/4 Ruim
5/6 Regular
7/8 Bom
9/10 Ótimo

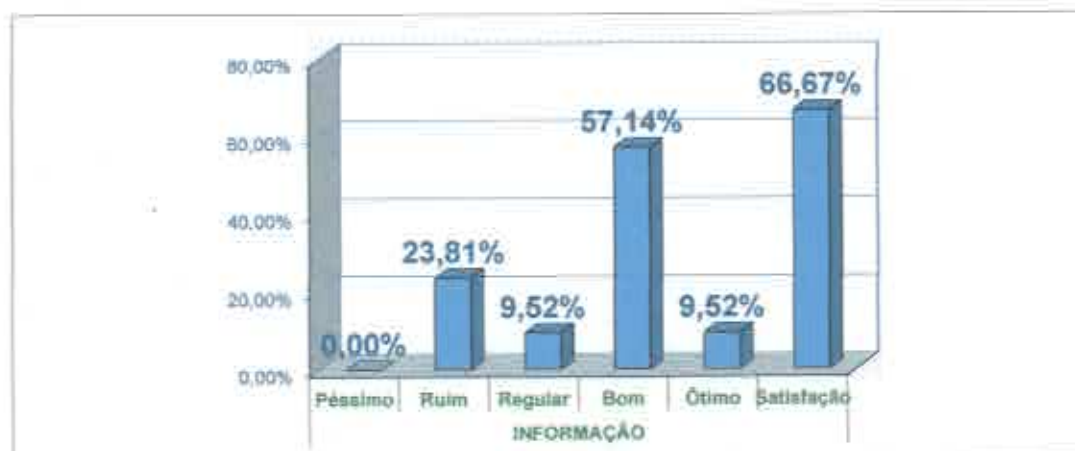
4. PRONTO ATENDIMENTO



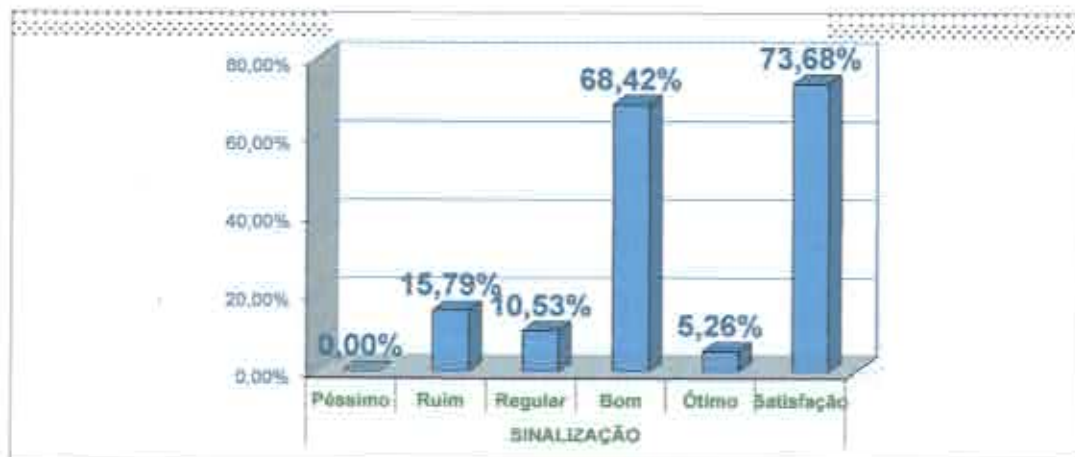
4.1 LIMPEZA



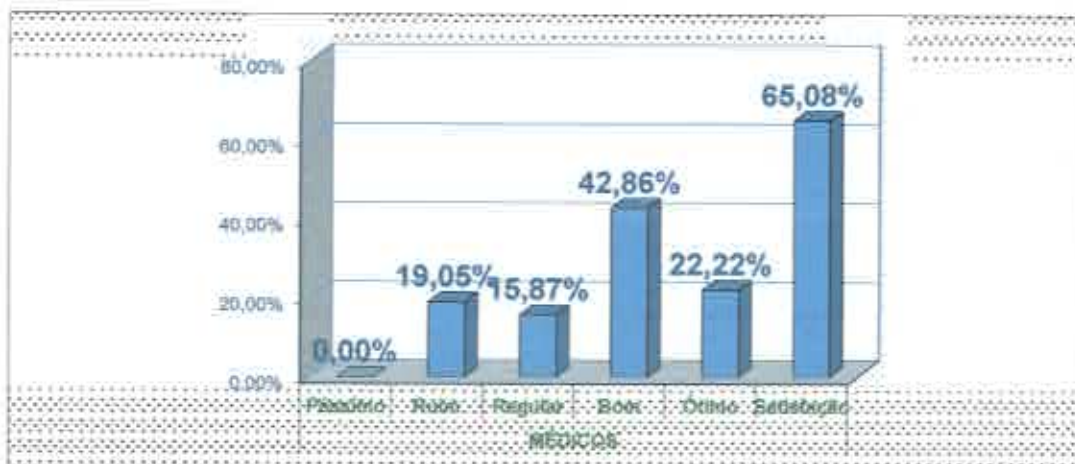
4.2 INFORMAÇÃO



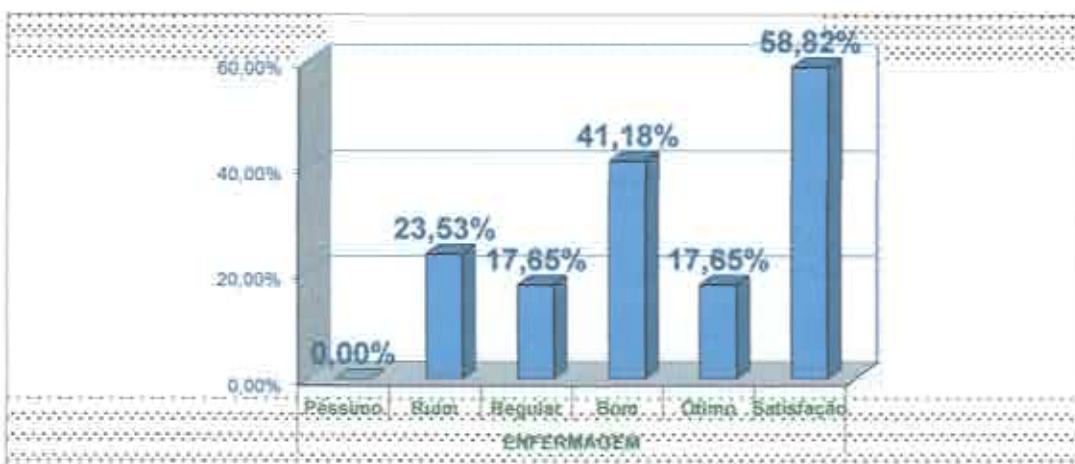
4.3 SINALIZAÇÃO



4.4 MÉDICOS

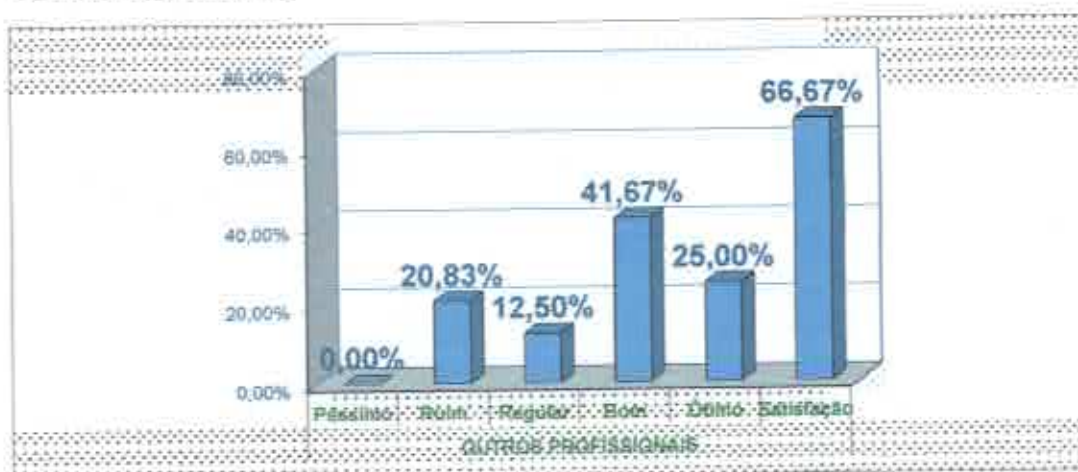


4.5 ENFERMAGEM

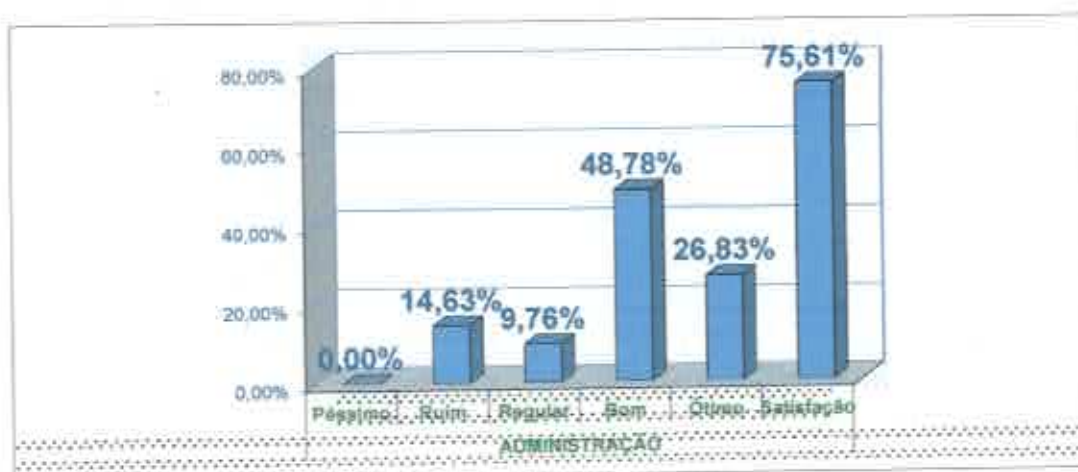


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2014

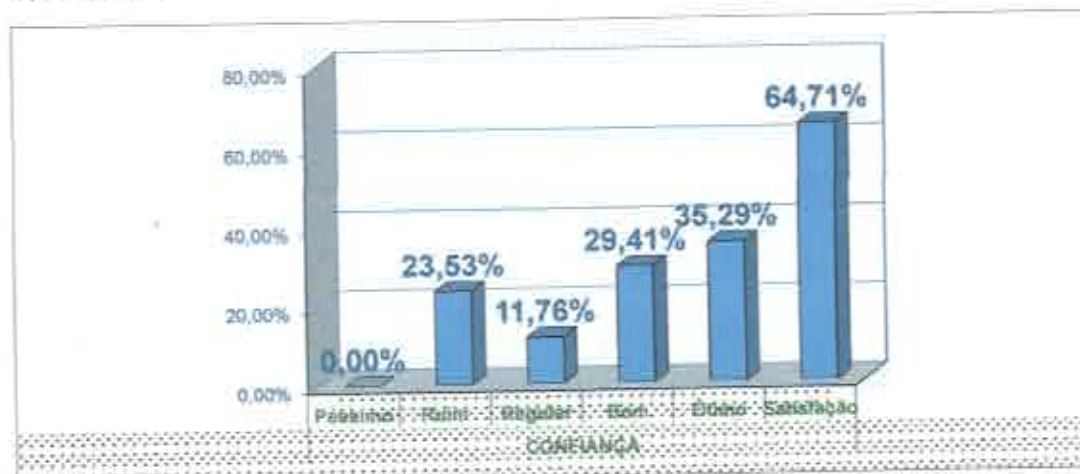
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



4.7 PROFISSIONAIS ADMINISTRAÇÃO



4.8 CONFIANÇA

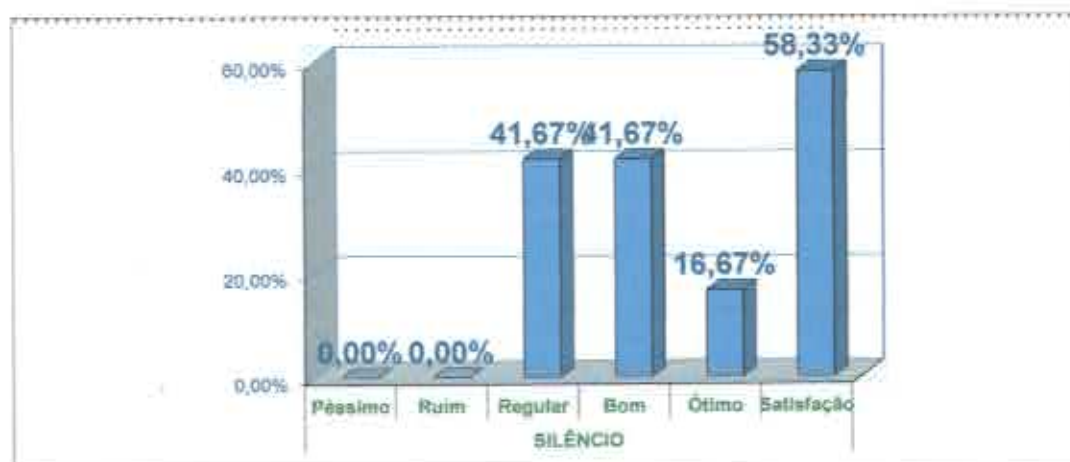


AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2014

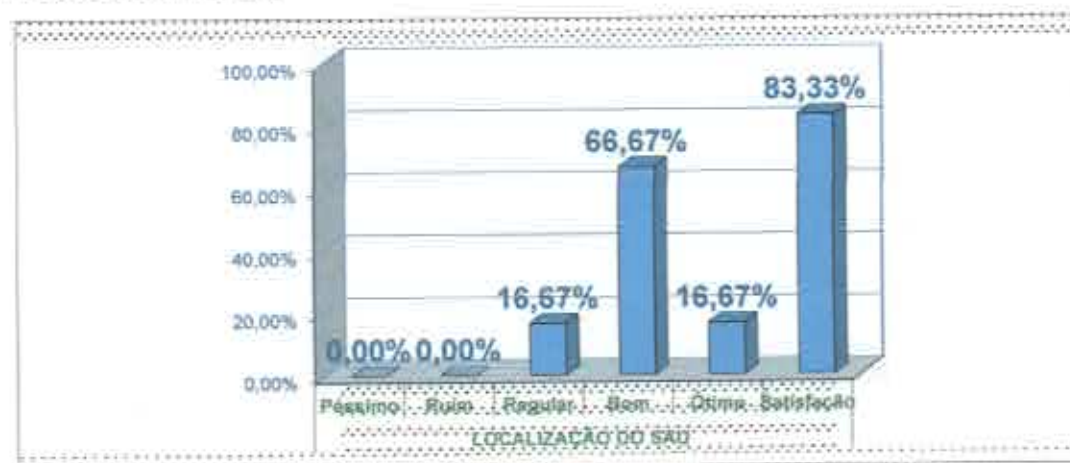
4.9 TEMPO DA REALIZAÇÃO DE EXAMES



4.10 SILÊNCIO



4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de janeiro/2014

LEGENDA:

0/2 Péssimo
3/4 Ruim
5/6 Regular
7/8 Bom
9/10 Ótimo

SAU SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

INDICADORES DE DESEMPENHO

FEVEREIRO/2014

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) do Hospital Geral de Tailândia no período de 01 a 28 do mês de fevereiro de 2014.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HGT.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR	QUANT
Ambulatório	34
Internação	47
Pronto-Atendimento	90
S.A.D.T	38
TOTAL	209

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir demonstra a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE FEVEREIRO

Conceito	Quantidade de Respostas por Setor			
	Ambulatório	Internação	Pronto Atend.	S.A.D.T.
Péssimo	0	0	0	0
Ruim	8	12	36	7
Regular	11	17	41	15
Bom	44	53	96	55
Ótimo	15	33	35	13
Total Respostas	78	115	208	90
Não Respondeu	0	1	0	0
% Satisfação	75,64%	74,78%	62,98%	75,56%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários a partir das pesquisas de satisfação/Percentual de Satisfação

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1		209
1.1	Atendimentos em sala	0
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	59
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	150
2	Ações geradas nos atendimentos	18
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	10
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HGT	8
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	0
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	Pesquisas de satisfação realizadas	209
3.1	Internas	47
3.2	Externas	162
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Reuniões Internas administrativas realizadas	0
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e-externos)	0
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		436

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir dos atendimentos em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos setores do HGT. Vejamos a classificação desses comentários:

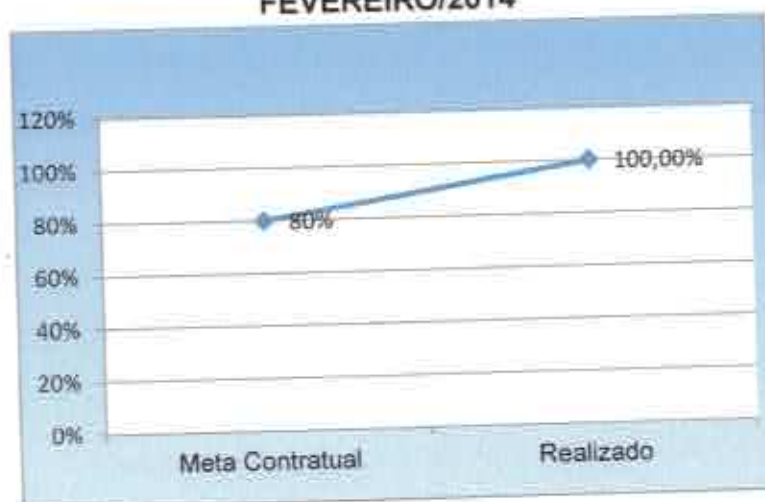
TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	15
Sugestões	01
Dúvidas	00
Reclamações	04
TOTAL	12
Reclamações Resolvidas	04
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

META CONTRATUAL / REALIZADO

FEVEREIRO/2014



Observando os registros, convém destacar a ocorrência das reclamações, sendo encaminhadas às Diretorias responsáveis para avaliação e parecer.

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Mau atendimento na triagem	1	25,00%
Falta de educação por parte de enfermeiros	1	25,00%
Deficiência no atendimento da enfermagem	1	25,00%
Demora no atendimento da triagem	1	25,00%
TOTAL	4	100,00

Tabela 05: Motivos das reclamações

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Triagem	2	50,00
Enfermagem	2	50,00
TOTAL	03	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III - ANÁLISE DOS DADOS

No resultado da pesquisa deste mês, o grau de satisfação geral dos usuários com relação aos serviços oferecidos pelo HGT é de **70,06%**.

A divulgação dos serviços de atenção ao usuário tem sido realizada através dos folders disponibilizados nas caixas de sugestões, da apresentação do serviço aos usuários diretamente nos setores e pelos atendimentos prestados pelo S.A.U.

Pode-se observar através da tabela 2 - Percentual de Satisfação no Mês de Fevereiro, que o menor índice de satisfação dos usuários do HGT, neste mês, está no Pronto Atendimento, com 62,98%, e o maior índice de satisfação está relacionado ao ambulatório, atingindo o índice de 75,64%, os quais podem ser visualizados nos gráficos que integram os anexos deste relatório.



IV - PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- 1) Manter a divulgação do S.A.U., estimulando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações, e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, sugestões, reclamações), a fim de dar andamento ao fluxo para o devido atendimento das demandas, principalmente em relação às reclamações, dando retorno das mesmas aos usuários;
- 3) Acompanhar diariamente o número de atendimentos por setor do HGT, o que subsidiará o SAU no cálculo da quantidade de entrevistas a serem realizadas, e desta forma mantermos o percentual de pesquisas em pelo menos 10% em cada setor.

Tailândia, 05 de março de 2014.



Simone Wortmann
Coordenadora do SAU

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES / FLUXOS)

FEVEREIRO/2014

RECLAMAÇÃO / FLUXO**RECLAMAÇÃO Nº: 001****DATA:** 08/02/2014**NOME:** Jocemar Paulo Biancordi**TELEFONE:** (91) 9167-7131**ENDEREÇO:** Tailândia/PA

RECLAMAÇÃO: No dia 08/02/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação do Sr. Jocemar: "O Enfermeiro da Triagem não sabe classificar prioridade de risco, deixa uma pessoa grave esperar para medir temperatura de paciente comum".

FLUXO:

No dia 08/02/14 recebemos um comunicado interno da Direção de Enfermagem informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 001, informamos que o Enfermeiro que fica na triagem tem experiência para melhor servir o paciente e liberar o atendimento mais rápido, o que ocorre é que paciente mais graves tem prioridade, a verificação da temperatura é de praxe".

Obs.: Tentamos entrar em contato com o paciente, mas o telefone estava fora de área.

RECLAMAÇÃO Nº: 002**DATA:** 08/02/2014**NOME:** Roseane**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 08/02/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da internação a seguinte reclamação: "Existe muitas enfermeiras grossas, mal educadas que só sabem dar "patada" quando a gente faz alguma pergunta".

FLUXO:

No dia 08/02/2014 recebemos comunicado da Direção de Enfermagem informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 002 pedimos sinceras desculpas pelo ocorrido, e que iremos realizar cursos de bom atendimento ao público".

RECLAMAÇÃO Nº: 003**DATA:** 17/02/2014**NOME:** Juliana Sampaio**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

RECLAMAÇÃO: No dia 17/02/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da internação a seguinte reclamação: "Não gostei do atendimento do funcionário Conrado, ele deveria respeitar mais as pessoas. Também tem dois gordinhos da enfermagem que não sei o nome, não prestam serviços na hora em que são chamados, são do dia 16/02/13. Falta de poltrona para os acompanhantes".

FLUXO:

No dia 17/02/2014 recebemos comunicado da Direção de Enfermagem informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 003 pedimos desculpas pelo ocorrido. Em relação aos colaboradores de citados serão tomadas medidas cabíveis para que esse tipo de situação não ocorra novamente. Sobre a falta de poltrona para acompanhantes já estamos providenciando uma forma de melhor atendermos.

RECLAMAÇÃO Nº: 004**DATA:** 21/02/2014**NOME:** Maria Elisane**TELEFONE:** (91) 9237-6485**ENDEREÇO:** Av. Fortaleza -160

RECLAMAÇÃO: No dia 21/02/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor de emergência a seguinte reclamação: "O tempo de espera para triagem é muito demorado, paciente com dor espera muito para ser atendido".

FLUXO:

No dia 21/02/2014 recebemos comunicado da Direção de Enfermagem informando o seguinte: "Em resposta à reclamação nº 004 informamos que o Hospital é de Urgência e Emergência, e que os casos mais graves são atendidos primeiro, e os leves após. Quando o caso é dor sem febre e outras alterações mais graves, o paciente é dado como leve e aguarda o atendimento primeiramente dos de emergência, por isso a demora".

Obs: Paciente não encontrada para relatar a resposta.

SUGESTÕES

FEVEREIRO/2014

INTERNAÇÃO: 01 sugestão

1. Horário de visitas deveria ser pela manhã.

MENSAGEM AMIGA (ELOGIOS)

FEVEREIRO/2014

De: Elison Lobo de Almeida

Para: Aos Governantes e Colaboradores

Quero agradecer primeiramente a Deus e depois os Governantes que tiveram a excelente ideia de construir o hospital nessa cidade, depois aos funcionários do HGT que transformam o ambiente hospitalar melhor.

De: Não informado

Para: Equipe Médica e de Enfermagem, em especial Drª Patrícia

O atendimento dos médicos e enfermeiros nota dez, são muito educados. Gostei muito do atendimento de todos, em especial da pediatra Patrícia, trata o paciente com muita atenção, ela é 100%.

De: Helena Rosa

Para: Direção do Hospital e Colaboradores do HGT

Parabéns pelo ambiente e atendimento, funcionários bem educados, na minha opinião tudo está ótimo. Local limpo e organizado. Parabéns à Direção do Hospital.

De: Yara O. Ozoki

Para: Direção do Hospital HGT

Em pleno final de semana ao procurar a emergência do HGT fui surpreendida pelo atendimento rápido e eficaz que recebi. Enfim, vi um serviço público prestado com qualidade.

De: Antonilde Santos

Para: Equipe de Enfermagem

Eu gostei, pois os enfermeiros são legais, em especial o Técnico de Enfermagem que fez meu curativo. Enfim, gostei do atendimento.

De: Daniel Dantas

Para: Colaboradores do HGT

O atendimento é excelente, parabéns.

De: Simone dos Santos

Para: Todos colaboradores do Hospital Geral de Tailândia

Parabenizo todos os colaboradores do hospital, pois fui muito bem atendida pelos médicos. Enfim, por todos os funcionários.

De: Ivone dos S. de S. Pimentel

Para: Equipe Médica e de Enfermagem

Durante minha estadia no Hospital fui muito bem atendida pelos médicos e enfermeiros.

De: Maria Cleide Costa

Para: Colaboradores do Hospital Geral de Tailândia

Parabenizo o hospital pelo bom atendimento que recebi dos médicos e funcionários em geral.

De: Maria Cícera F. Sousa

Para: Diretor Técnico

Gostei muito do atendimento recebido, os médicos são excelentes, nos tratam muito bem.

De: Não Informado

Para: SAU

Quero relatar que fui muito bem atendida pela atendente do SAU.

De: Valdiléia Gerônimo de Assis

Para: Equipe Médica e Enfermeiros

Parabenizo pelo excelente atendimento que recebi dos médicos e enfermeiros no Pronto Atendimento.

De: Não Informado

Para: HGT

O atendimento é nota dez, rápido e eficiente, todos os funcionários são bem educados.

De: Regina Dias

Para: HGT

Hoje o hospital está bem administrado, já é a segunda vez que venho e percebo a melhora em todos os setores.

De: Não informado

Para: Técnicos de Enfermagem Luani e Jonas

São pessoas que realmente se formaram na área da saúde para ajudar os pacientes. Em relação aos demais, se destacam.

REGISTRO DE OPINIÃO

RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

FORMULÁRIOS PREENCHIDOS/ENTREVISTAS	QUANTIDADE	%
PRONTO ATENDIMENTO	90	43,06%
SADT	38	18,18%
AMBULATÓRIO	34	16,27%
INTERNAÇÃO	47	22,49%
TOTAL	209	100,00%

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
ELOGIOS	15
SUGESTÕES	1
DÚVIDAS	0
RECLAMAÇÕES	4
TOTAL	20

AÇÕES	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	4	100,00%

META CONTRATUAL		80%
REALIZADO		100,00%

**Representação Gráfica da Resolutividade das Reclamações
Meta Contratual / Realizado**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR.	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	3	2	5	1	11	1	12	6
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	1	1	5	1	8	0	8	6
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	1	1	3	1	6	0	6	4
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	1	1	3	1	6	0	6	4
4.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	2	2	6	0	6	4
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	1	1	3	0	3	2
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos	0	1	1	1	3	6	0	6	4
5.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	1	2	5	0	5	3
5.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	1	1	3	6	0	6	4
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	1	1	2	4	0	4	3
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	1	1	2	4	0	4	3
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	5	2	9	0	9	7
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	1	3	5	0	5	4
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	1	2	3	0	3	3
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	1	1	2	0	2	2
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	1	1	3	0	3	2
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	0	1	1	2	0	2	2
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	1	2	1	1	5	0	5	2
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	0	1	1	2	0	2	2
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	1	1	2	0	2	2
15	O horário das visitas?	0	0	0	1	1	2	0	2	2
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
18	Frequência de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos	0	0	0	2	0	2	0	2	2
18.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	3	0	3	0	3	3
18.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	5	0	5	0	5	5
18.4	Pelos S A U	0	0	0	2	0	2	0	2	2
TOTAIS		0	12	17	53	33	115	1	116	86
		0,00%	10,43%	14,78%	46,09%	28,70%	100%	0,86%		74,78%

Total respondido 115

Total de 7/8 e 9/10 86

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 74,78%

Foram realizadas 47 entrevistas no período de 1º a 28 fevereiro/2014.

 Simone Wortmann
 Serviço de Atendimento ao Usuário

 Av. Florianópolis S/Nº - Bairro Novo - Tailândia/PA - CEP 68.695-000
 Tel. (91) 3752 - 3121


 Simone Wortmann
 Coordenadora do SAU
 Hospital Geral de Tailândia/INSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?	0	1	2	3	2	8	0	8	5
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	2	3	3	1	9	0	9	4
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	1	1	4	2	8	0	8	6
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	0	1	1	3	4	9	0	9	7
4.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	4	3	9	0	9	7
4.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	3	2	5	0	5	5
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	3	0	3	0	3	3
5.2	Para os enfermeiros	0	0	1	1	0	2	0	2	1
5.3	Para os funcionários da Administração	0	0	0	1	0	1	0	1	1
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	0	0	3	0	3	0	3	3
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	1	1	3	1	6	0	6	4
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	5	0	6	0	6	5
7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	1	0	1	0	1	1
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	2	0	2	0	2	2
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	0	1	0	2	0	3	0	3	2
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	2	0	2	0	2	2
TOTAIS		0	8	11	44	15	78	0	78	59
		0,00%	10,26%	14,10%	56,41%	19,23%	100%	0,00%		75,84%

Total respondido 78

Total de 7/8 e 9/10 59

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 75,84%

Foram realizadas 34 entrevistas no período de 1º a 28 fevereiro/2014.

 Simone Wortmann
 Serviço de Atendimento ao Usuário


Simone Wortmann
 Coordenadora do SAU
 Hospital Geral de Taubaté/INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	1	3	5	1	10	0	10	6
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	0	1	2	6	1	10	0	10	7
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	1	1	7	1	10	0	10	8
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	0	1	2	8	1	12	0	12	9
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0	1	6	1	8	0	8	7
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	0	0	1	5	1	7	0	7	6
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	1	1	4	1	7	0	7	5
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	1	1	3	3	8	0	8	6
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	1	3	5	1	10	0	10	6
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	6	2	8	0	8	8
TOTAIS		0	7	15	55	13	90	0	90	68
		0,00%	7,78%	16,67%	61,11%	14,44%	100%	0,00%		75,56%

Total respondido 90

Total de 7/8 e 9/10 68

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 75,56%

Foram realizadas 38 entrevistas no período de 1º a 28 fevereiro/2014.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tailândia/INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO PRONTO ATENDIMENTO

ITEM		NÚMERO DE RESPOSTAS					Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10	
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	2	2	5	5	14	0	14	10	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	3	3	6	4	16	0	16	10	
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	1	1	3	3	8	0	8	6	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos	0	2	2	5	2	11	0	11	7
	4.2	Pelos enfermeiros	0	2	2	2	1	7	0	7	3
	4.3	Pelos Outros Profissionais	0	2	2	3	3	10	0	10	6
	4.4	Pelos funcionários da Administração	0	2	2	3	6	13	0	13	9
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	0	2	2	6	5	15	0	15	11
	5.2	Para os enfermeiros	0	1	1	5	2	9	0	9	7
	5.3	Para os Outros Profissionais	0	1	1	3	1	6	0	6	4
	5.4	Para os funcionários da Administração	0	2	2	2	2	8	0	8	4
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	0	2	2	5	1	10	0	10	6	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	0	1	3	5	0	9	0	9	5
	7.2	Pelos enfermeiros	0	1	2	7	0	10	0	10	7
	7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	2	8	0	11	0	11	8
	7.4	Pelos funcionários da Administração	0	1	2	6	0	9	0	9	5
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	1	6	0	8	0	8	6	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	2	2	5	0	9	0	9	5	
10	O tempo de espera na realização de exames?	0	1	3	5	0	9	0	9	5	
11	O silêncio no ambiente do Pronto Atendimento?	0	5	3	3	0	11	0	11	3	
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	1	1	3	0	5	0	5	3	
TOTAIS		0	36	41	98	35	208	0	208	131	
		0,00%	17,31%	19,71%	46,15%	16,83%	100%	0,00%		62,98%	

Total respondido 208

Total de 7/8 e 9/10 131

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 62,98%

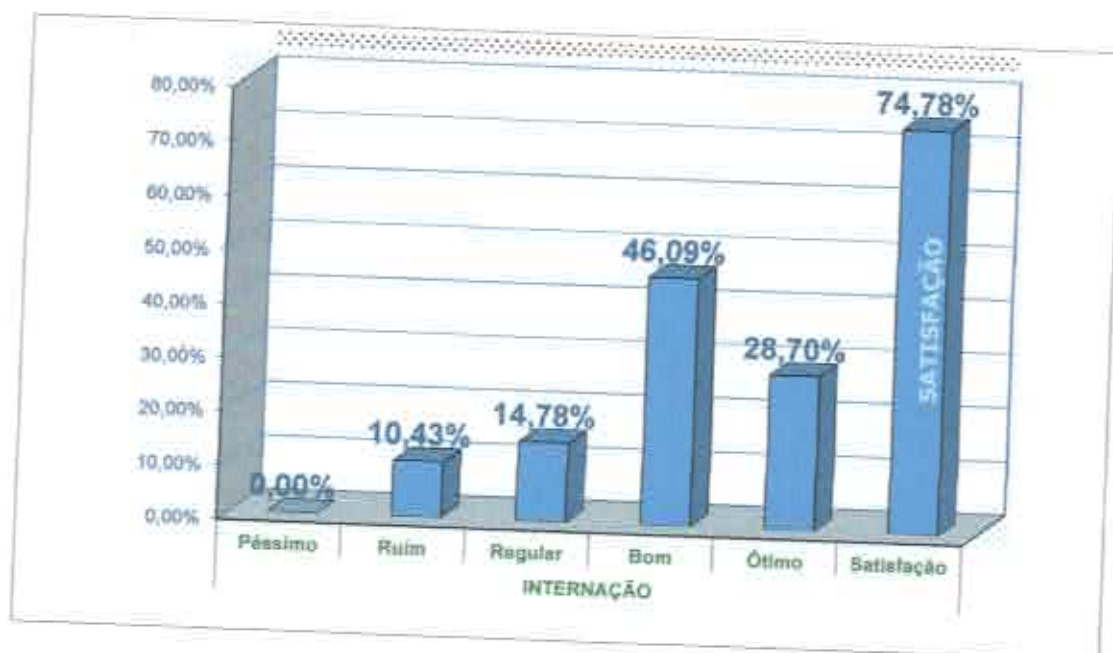
Foram realizadas 90 entrevistas no período de 1º a 28 fevereiro/2014.

 Simone Wortmann
 Serviço de Atendimento ao Usuário

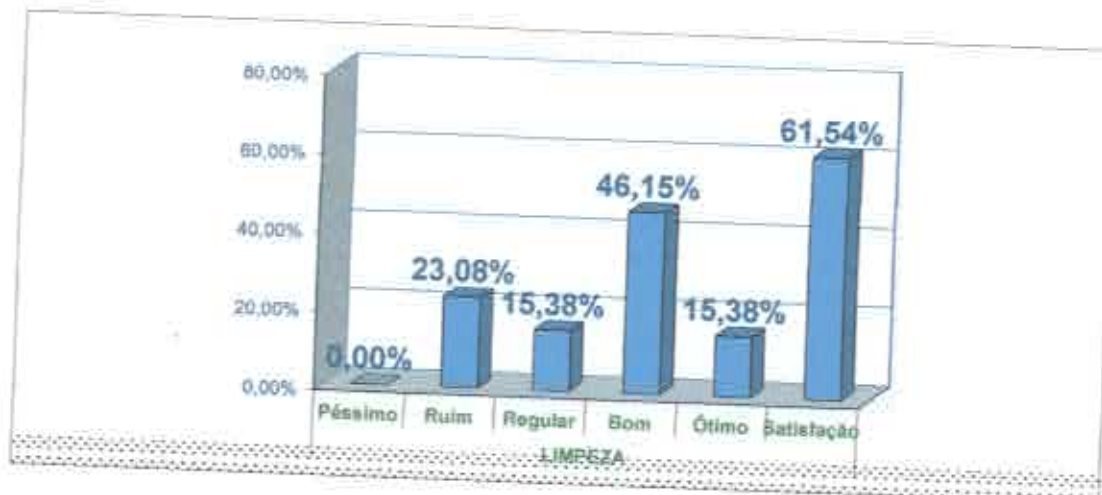

Simone Wortmann
 Coordenadora do SAU
 Hospital Geral de Tailândia/INOSH

GRÁFICOS

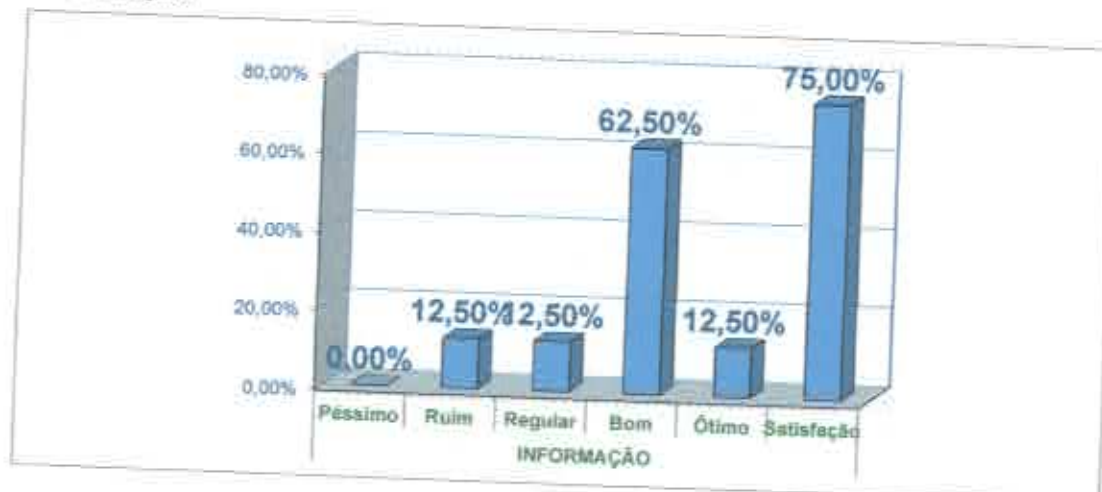
1. INTERNAÇÃO



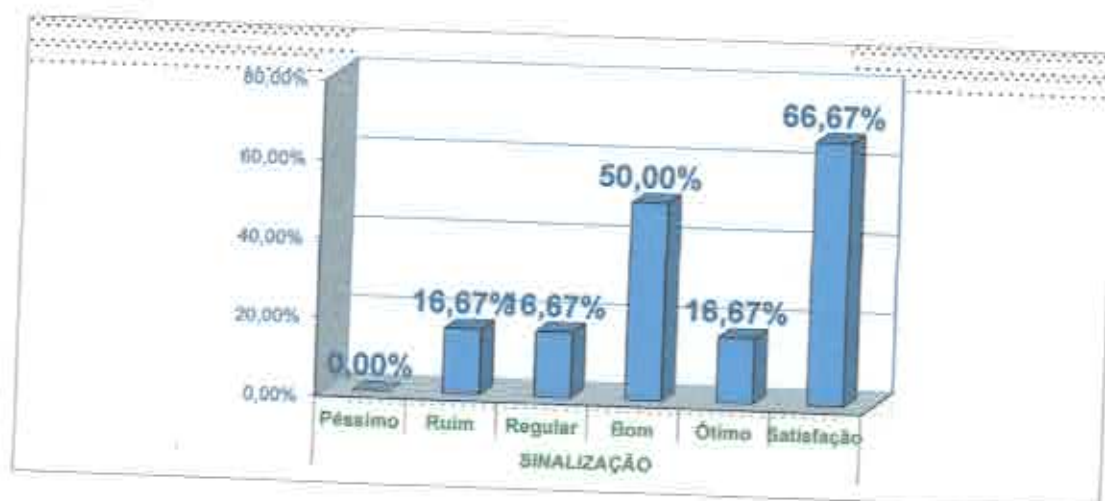
1.1 LIMPEZA



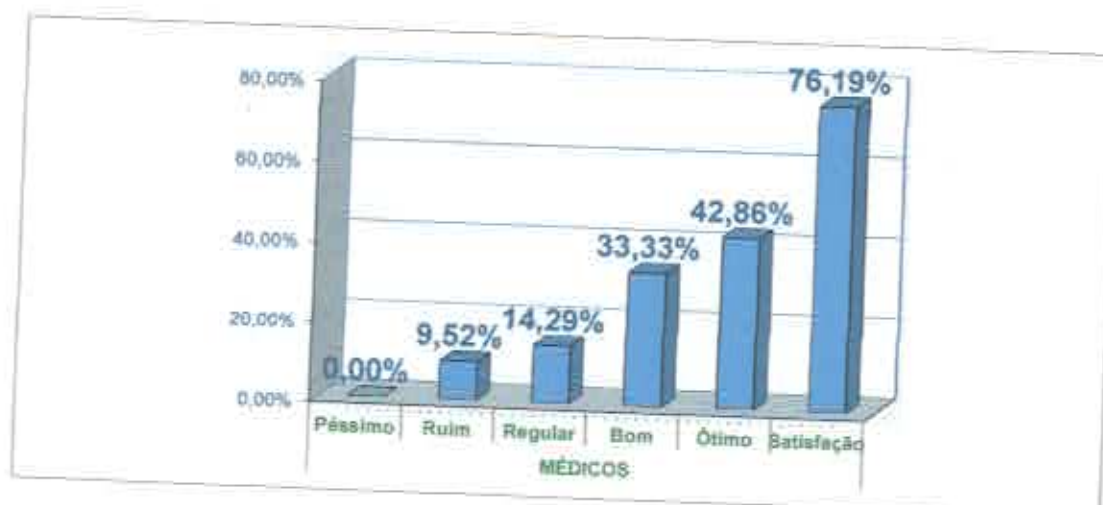
1.2 INFORMAÇÃO



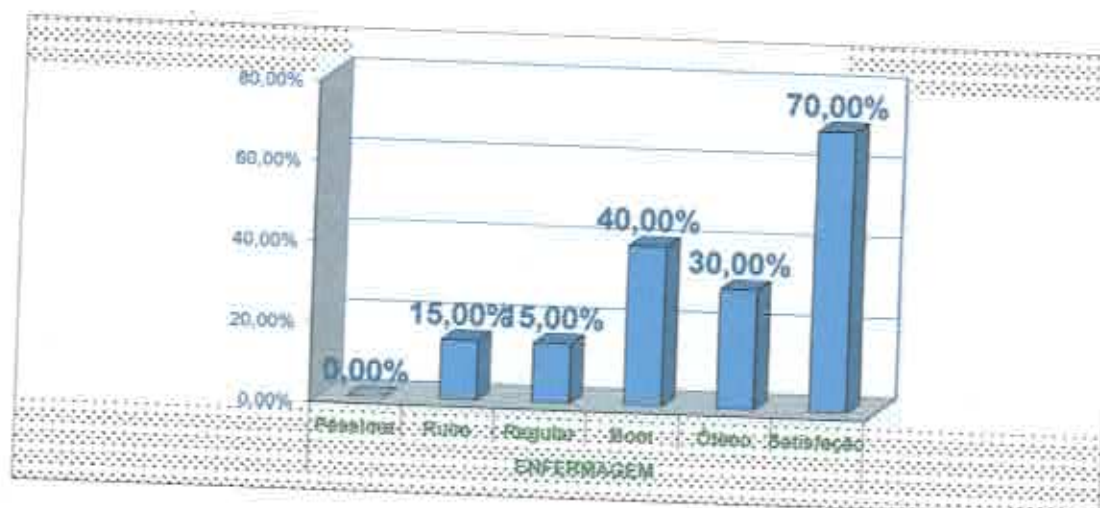
1.3 SINALIZAÇÃO



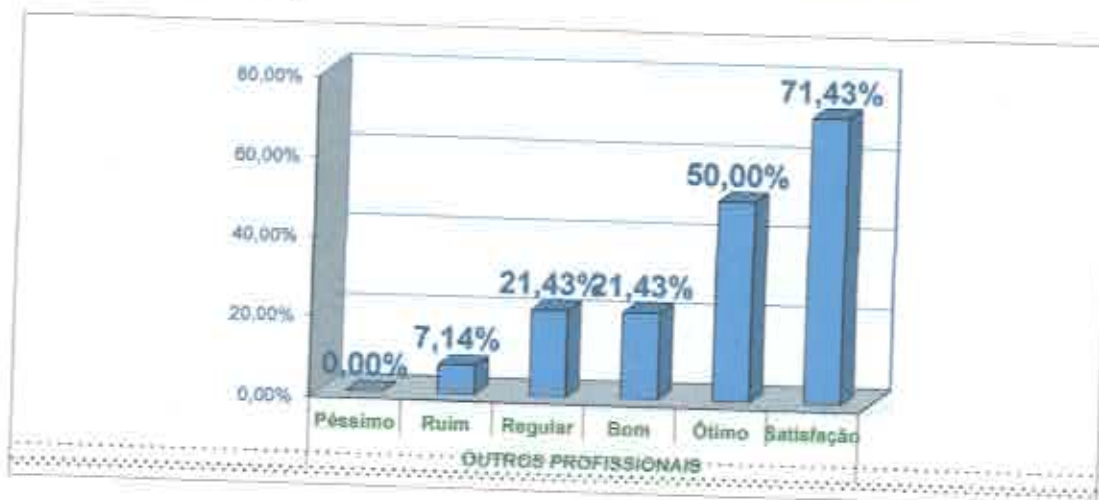
1.4 MÉDICOS



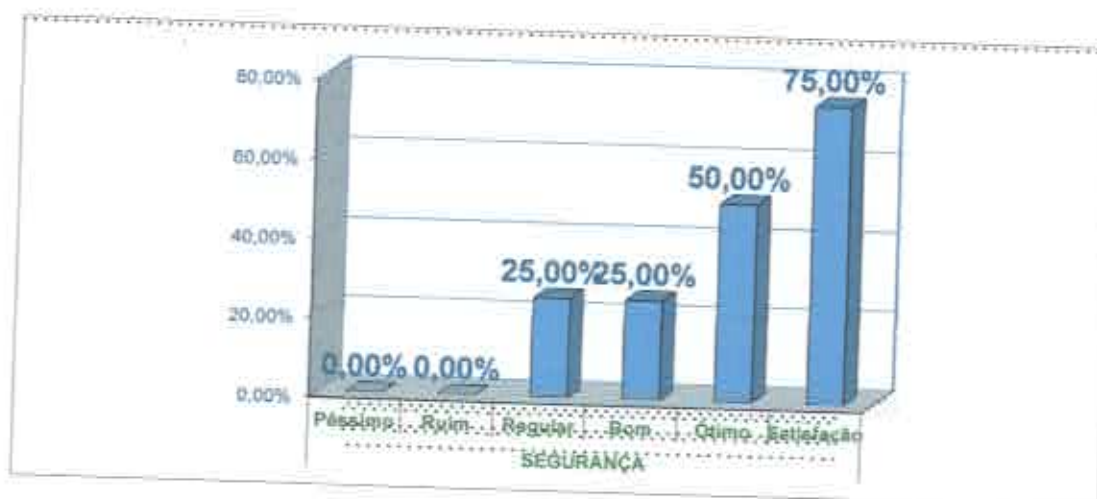
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 SEGURANÇA



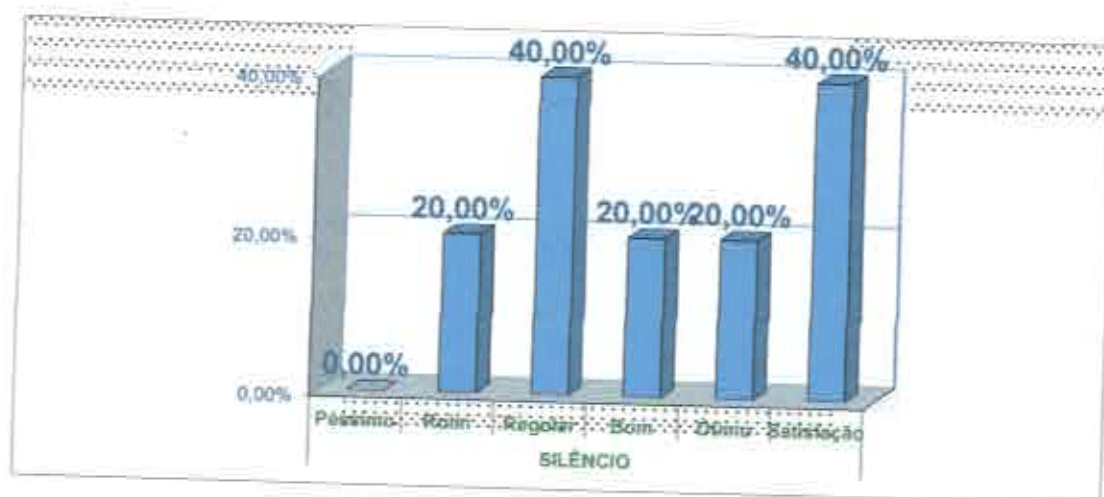
1.8 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



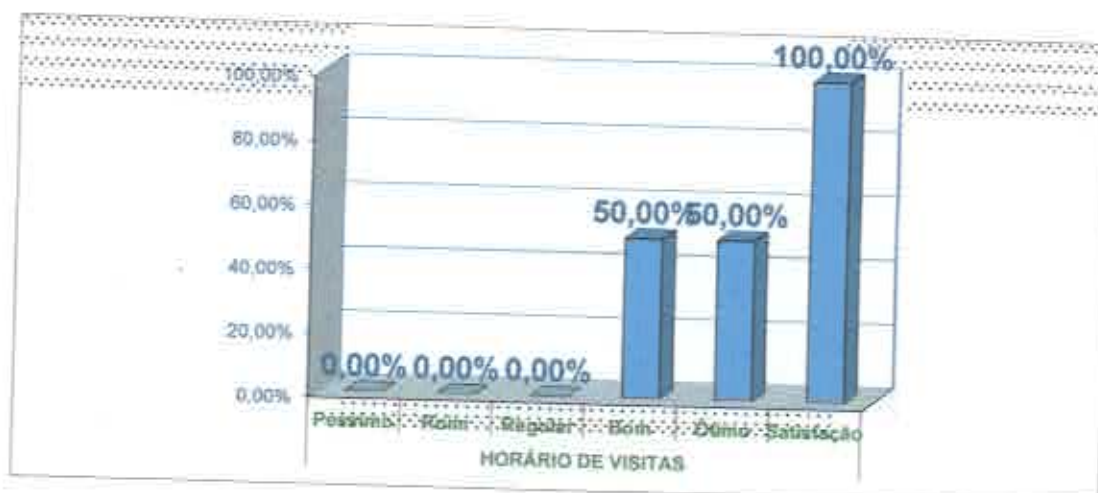
1.9 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.10 SILÊNCIO



1.11 HORÁRIO DE VISITAS



AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2014

1.12 INFORMAÇÃO E FORNECIMENTO MEDICAÇÃO



1.13 LOCALIZAÇÃO DO SAU



1.14 FREQUENCIA DAS VISITAS DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

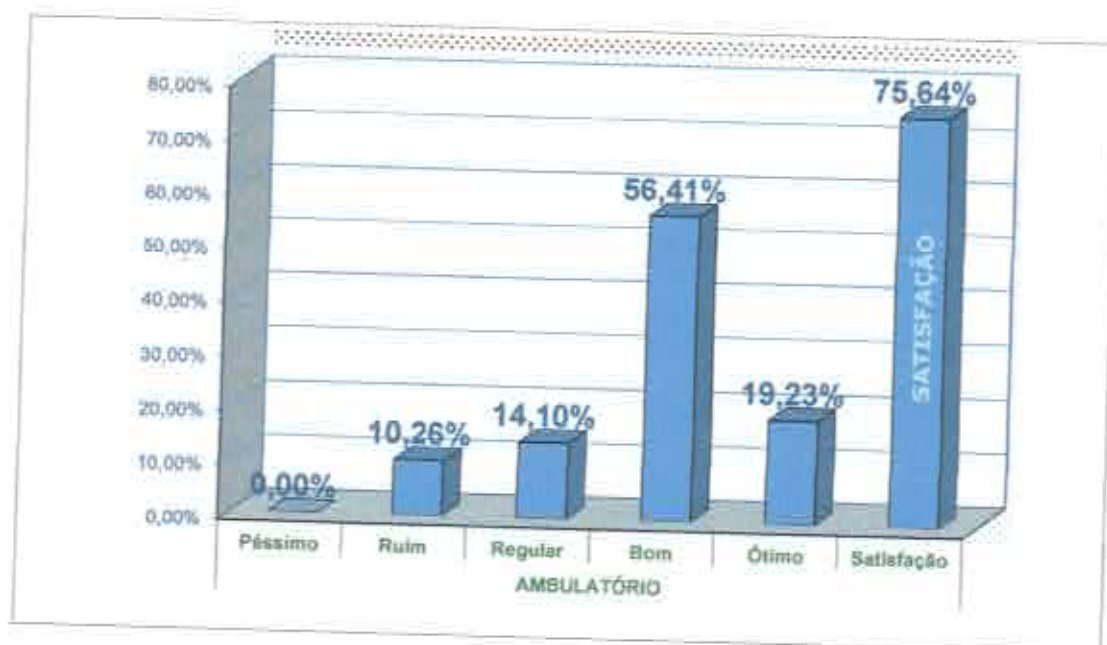


Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 28 de fevereiro/2014

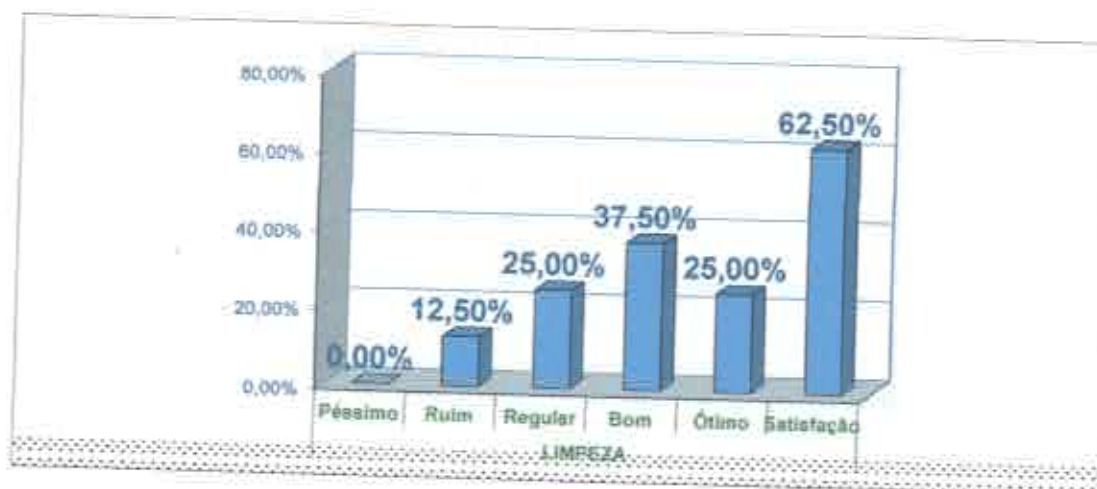
LEGENDA:

- 0/2 Pêssimo
- 3/4 Ruim
- 5/6 Regular
- 7/8 Bom
- 9/10 Ótimo

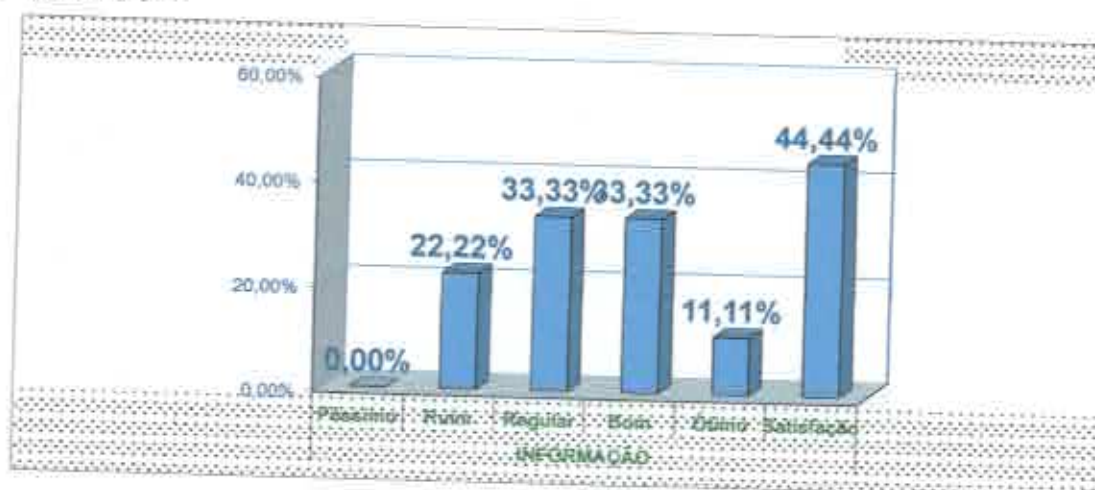
2. AMBULATÓRIO



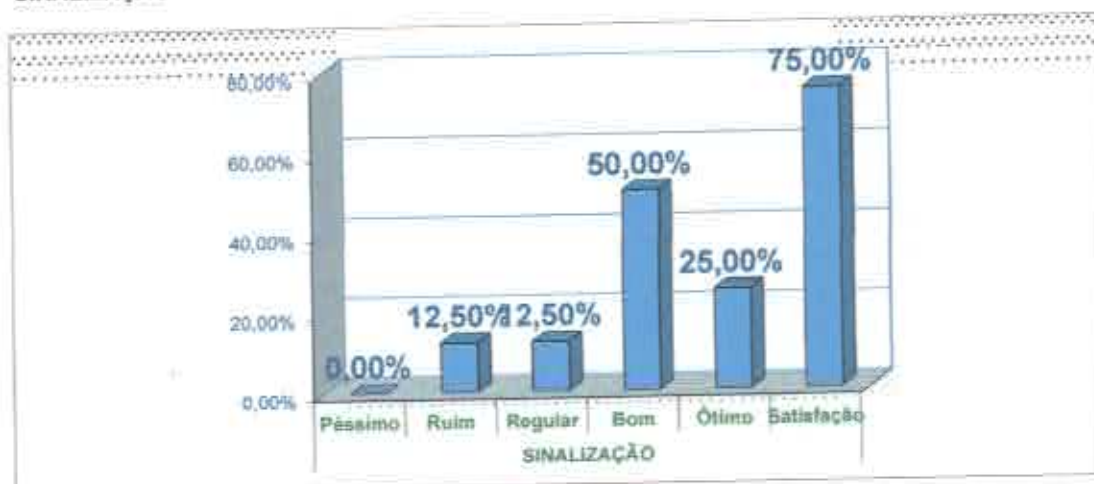
2.1 LIMPEZA



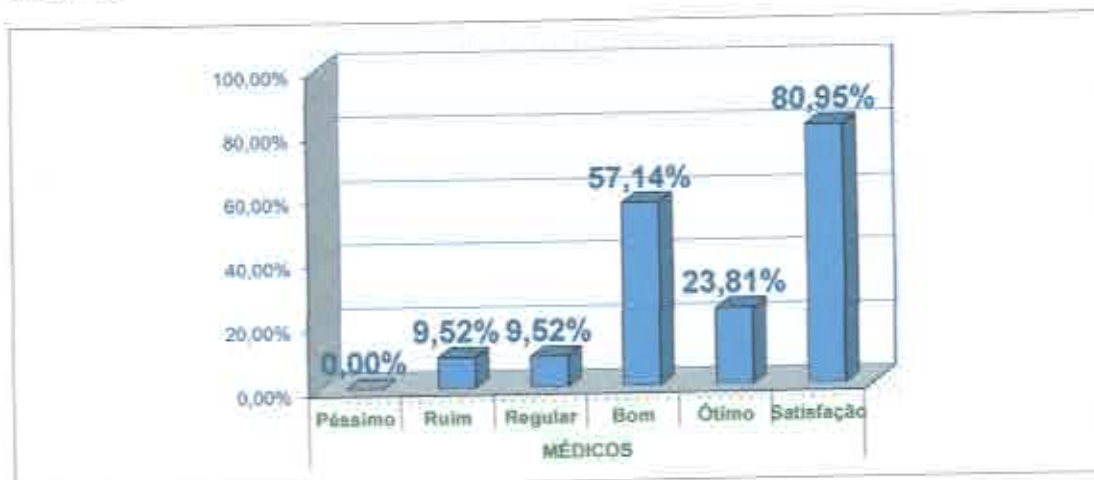
2.2 INFORMAÇÃO



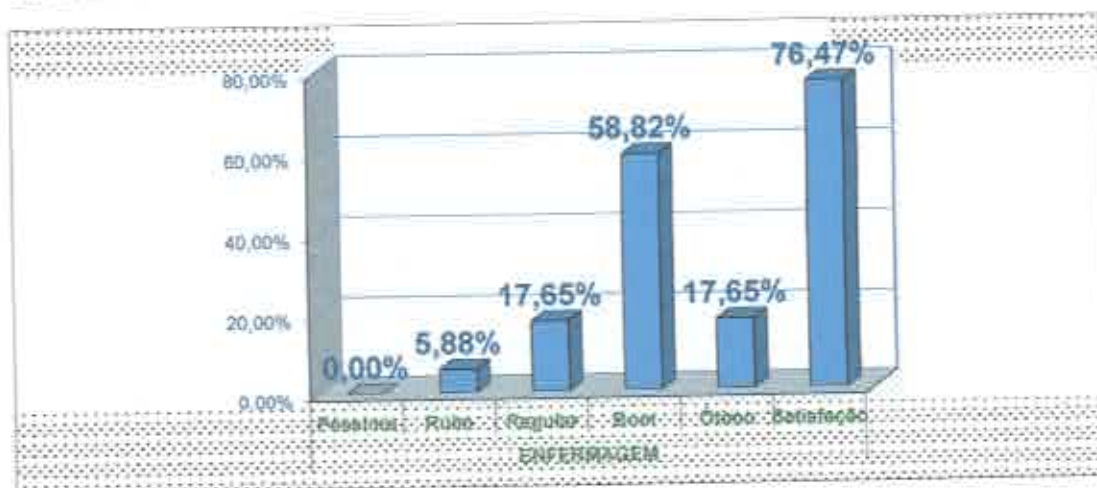
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

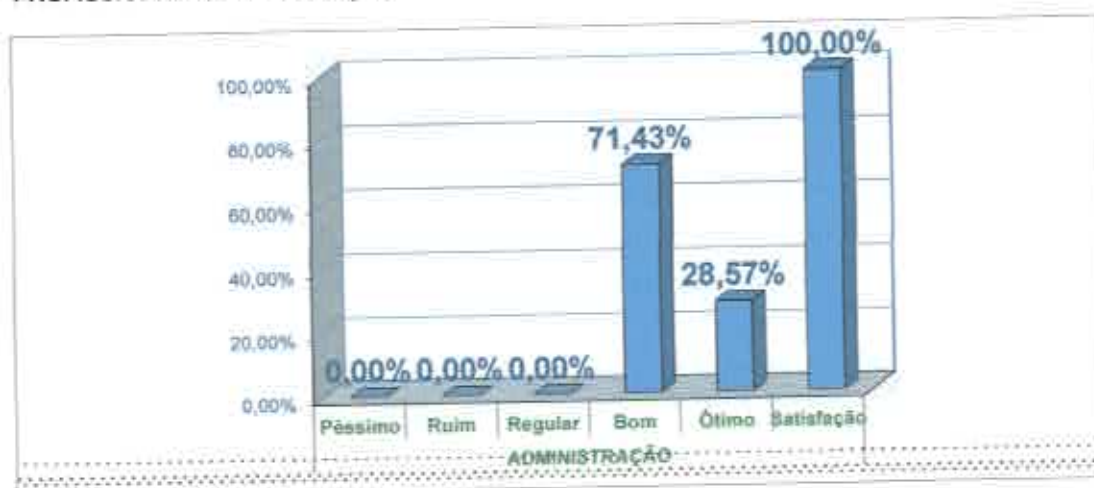


2.5 ENFERMAGEM

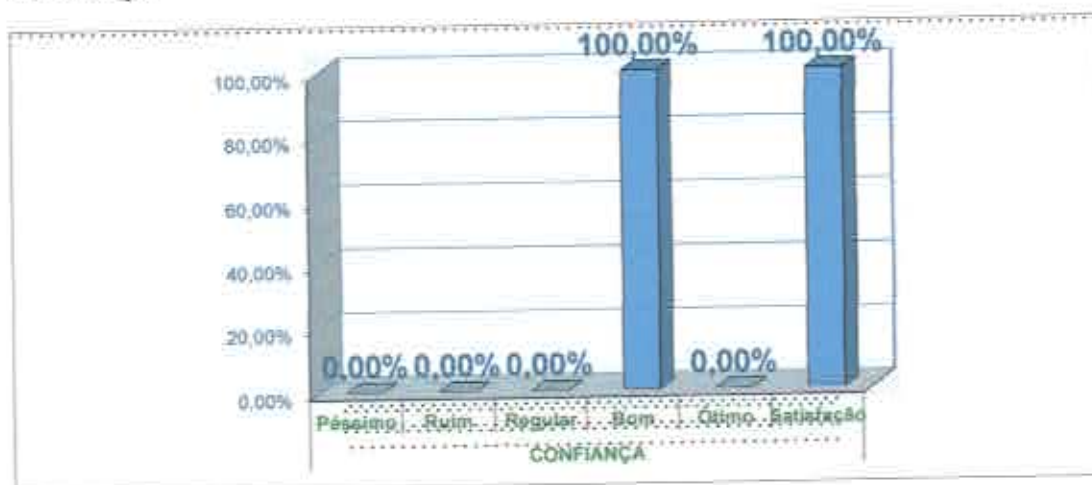


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2014

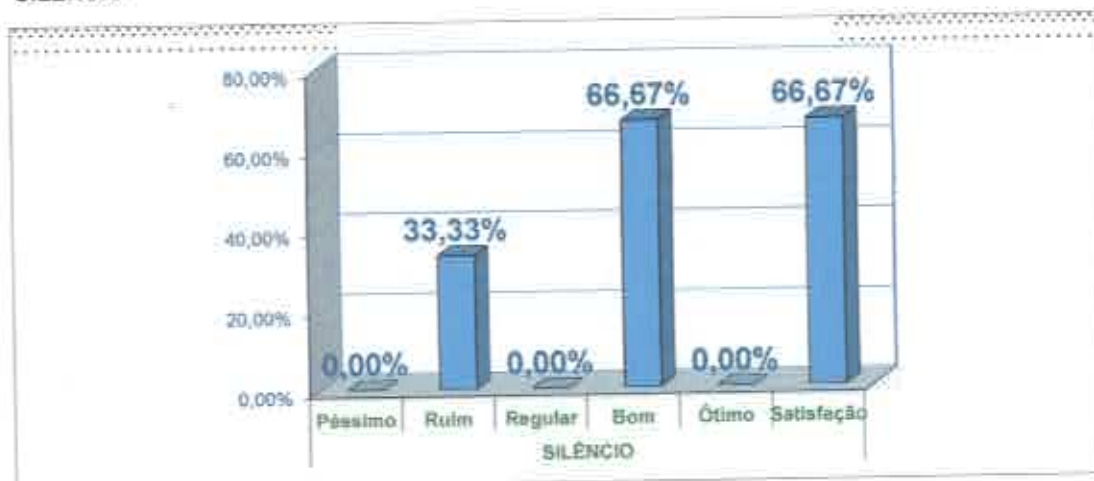
2.6 PROFISSIONAIS ADMINISTRAÇÃO



2.7 CONFIANÇA

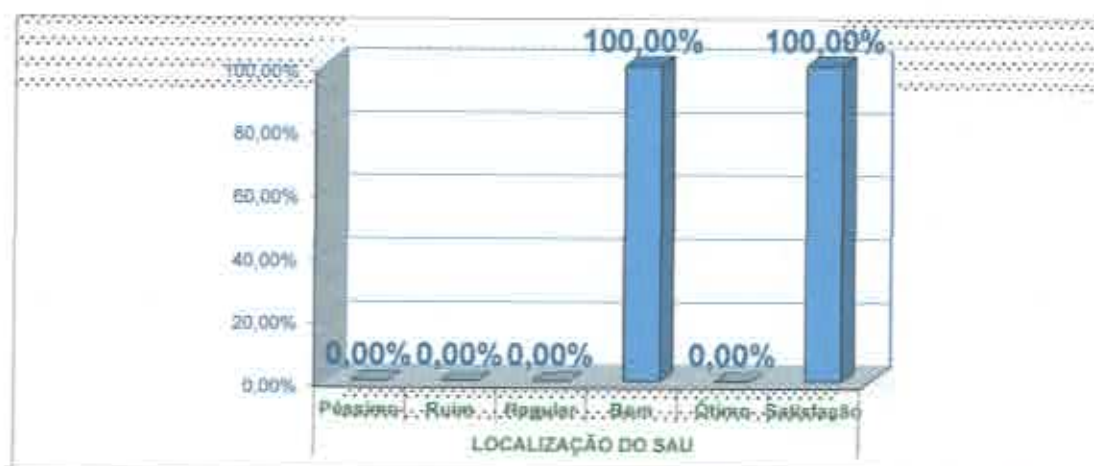


2.8 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2014

2.9 LOCALIZAÇÃO DO SAU

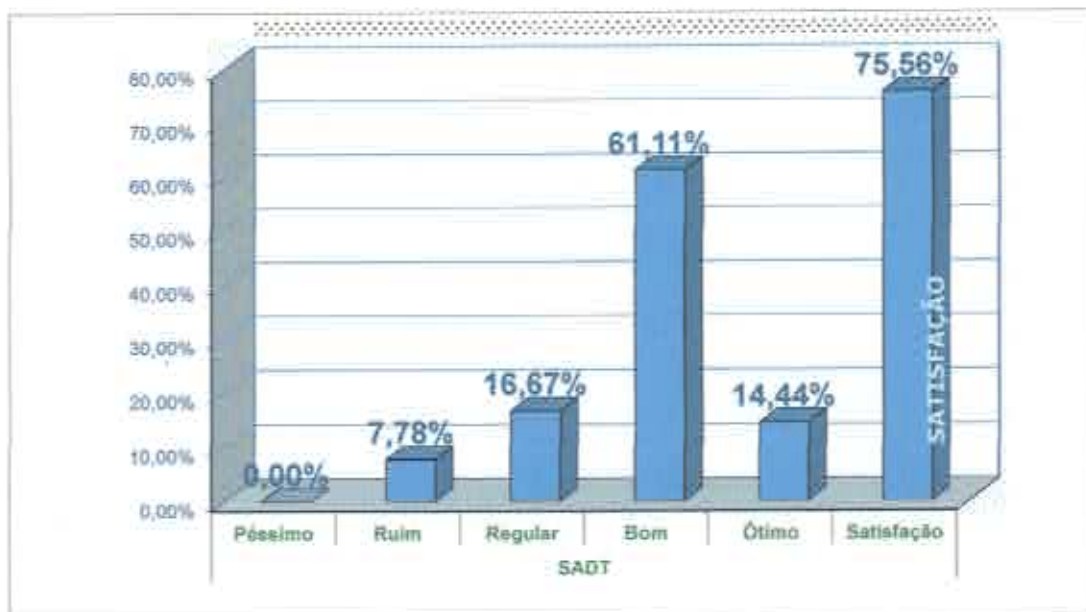


Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 28 de fevereiro/2014

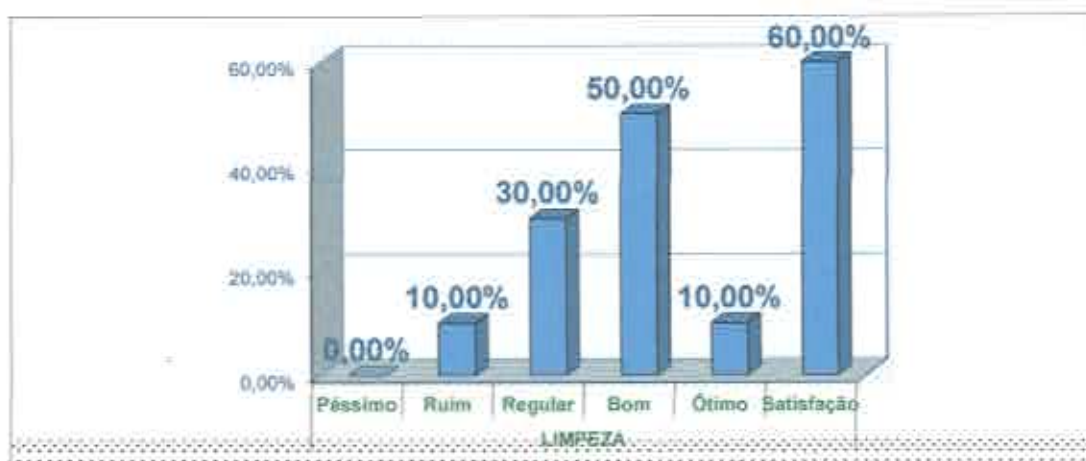
LEGENDA:

0/2	Péssimo
3/4	Ruim
5/6	Regular
7/8	Bom
9/10	Ótimo

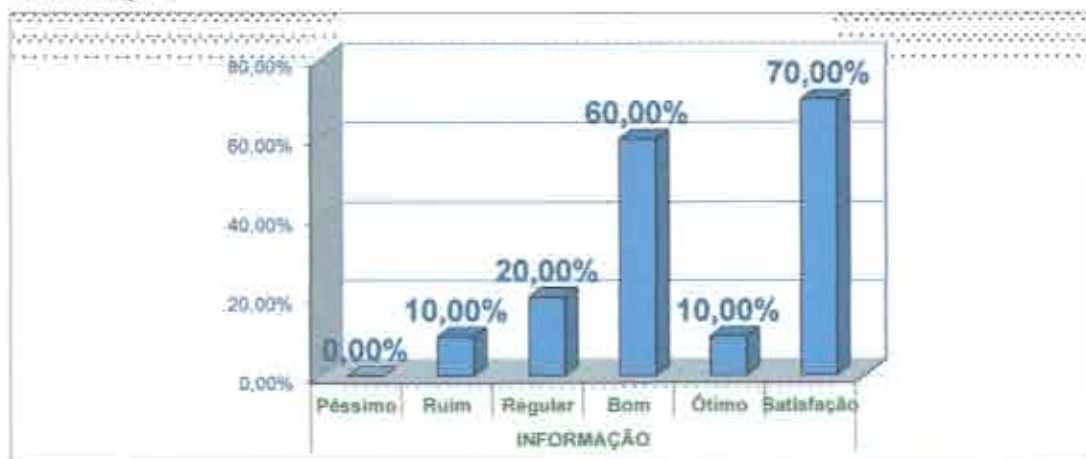
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



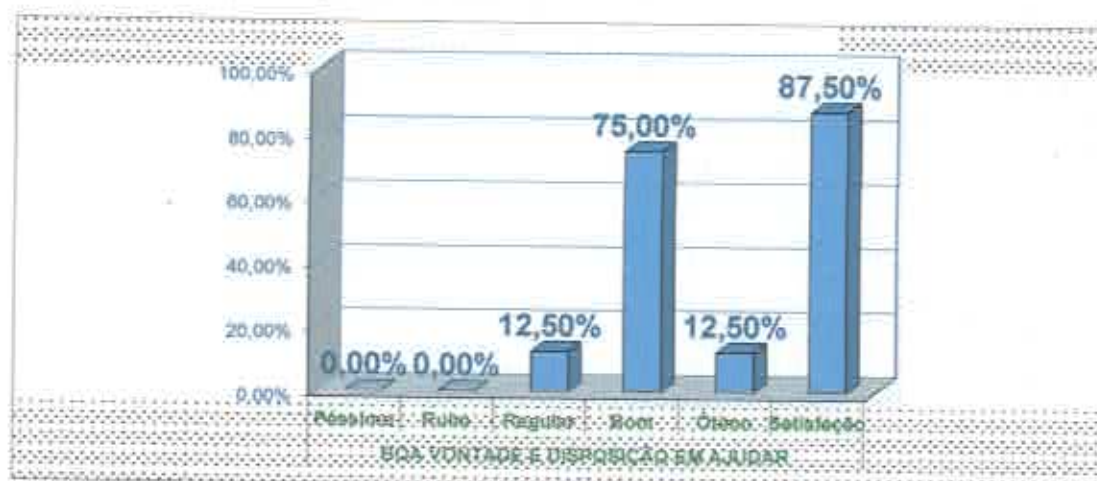
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 TEMPO PARA ATENDIMENTO

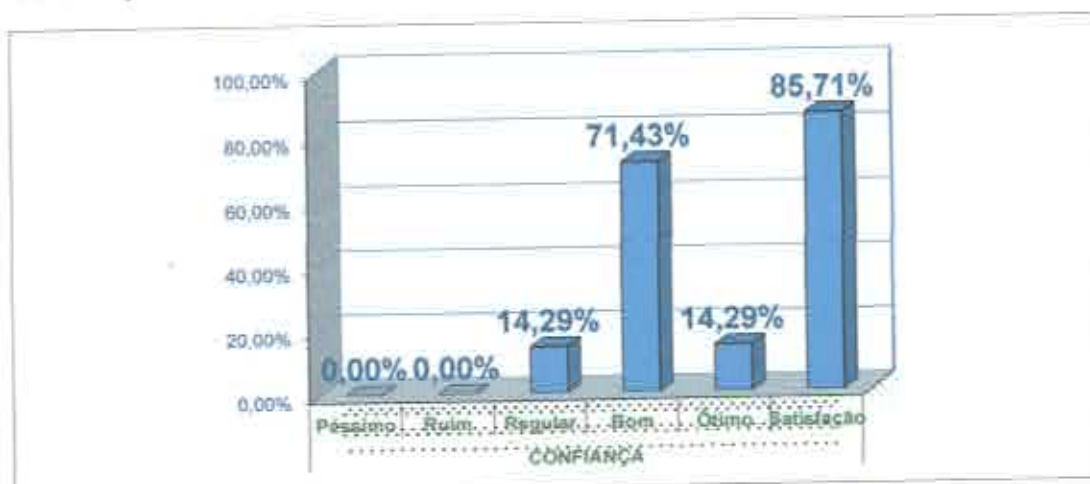


3.5 BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO EM AJUDAR

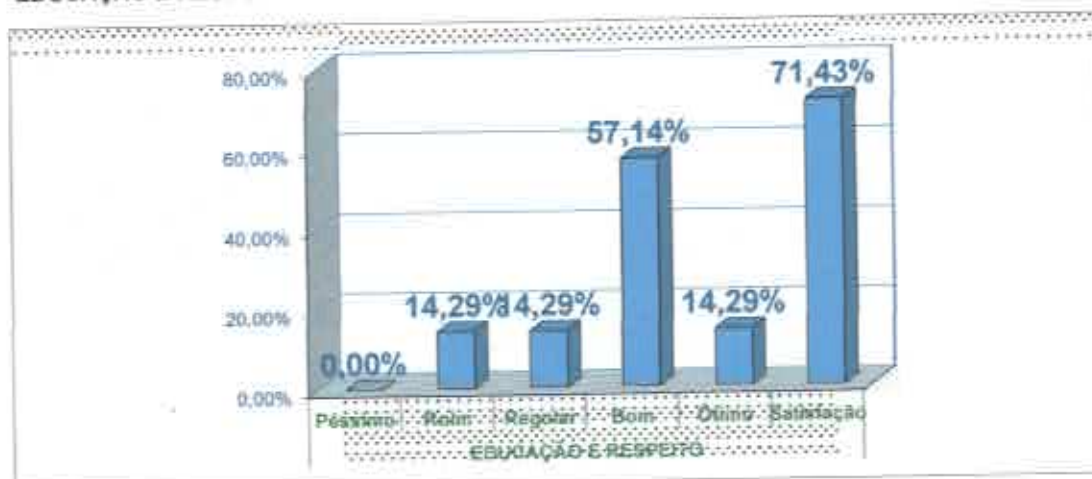


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2014

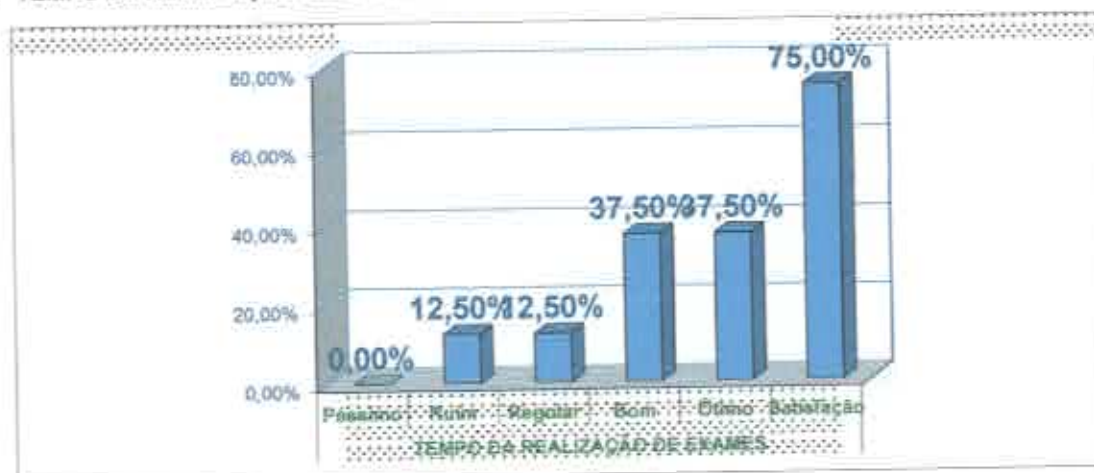
3.6 CONFIANÇA



3.7 EDUCAÇÃO E RESPEITO

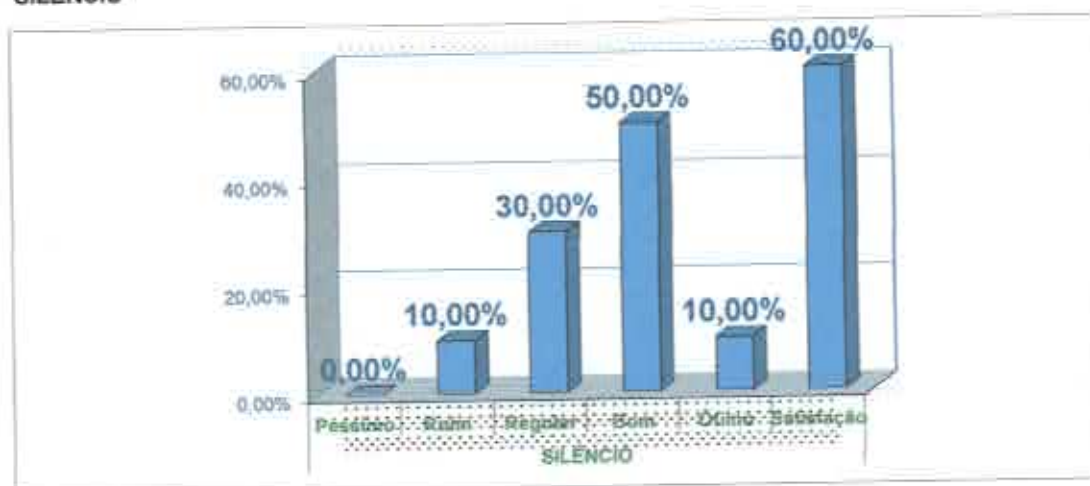


3.8 TEMPO DA REALIZAÇÃO DE EXAMES

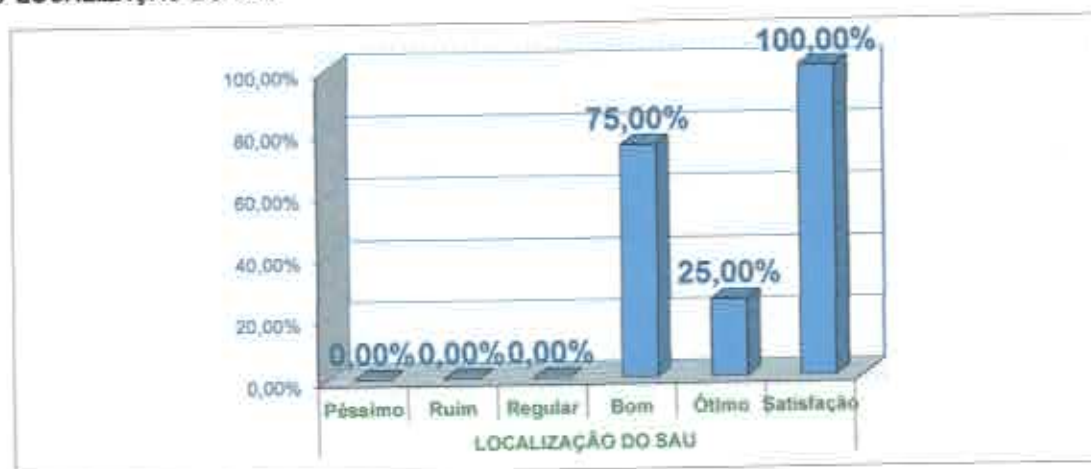


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2014

3.9 SILÊNCIO



3.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU

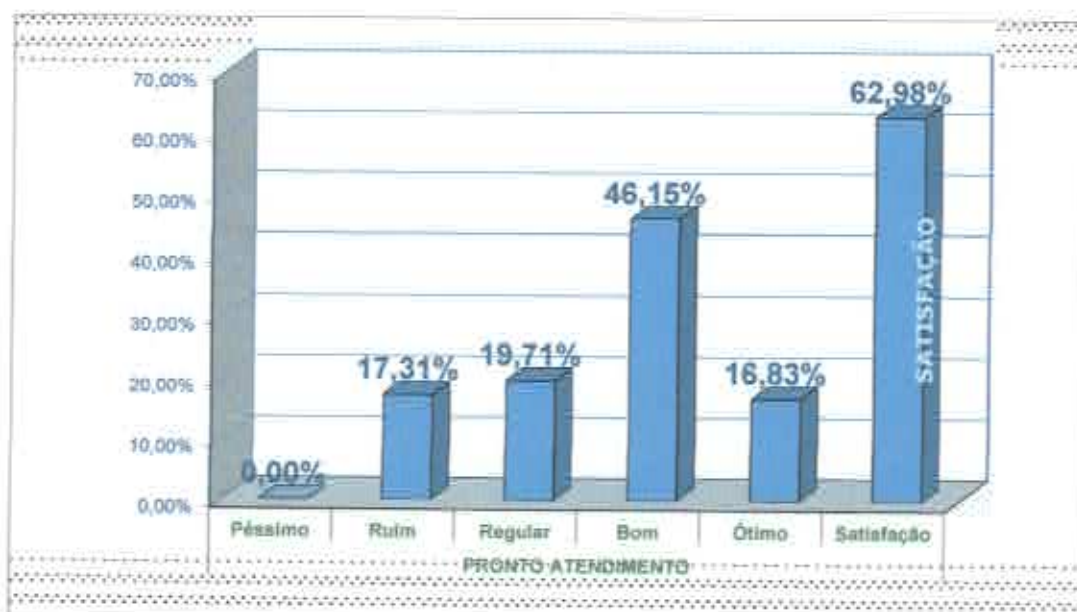


Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 28 de fevereiro/2014

LEGENDA:

0/2	Péssimo
3/4	Ruim
5/6	Regular
7/8	Bom
9/10	Ótimo

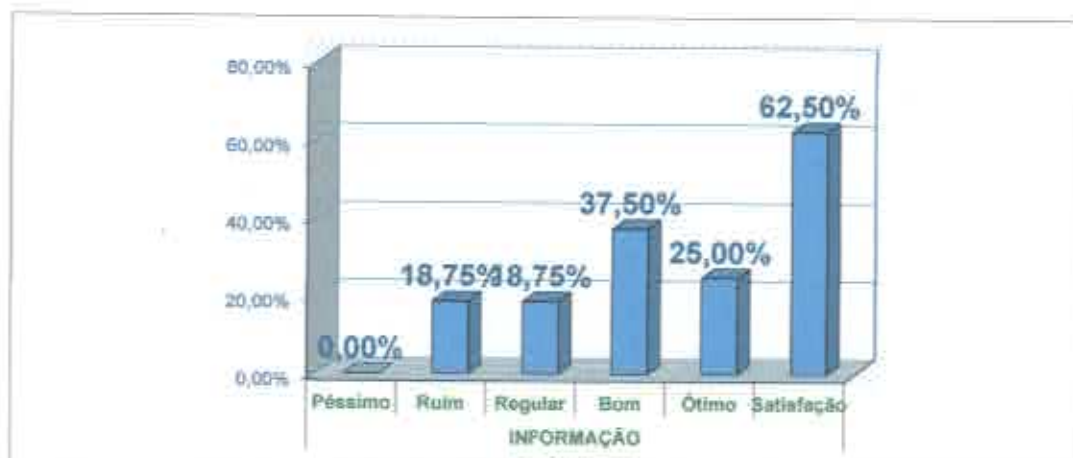
4. PRONTO ATENDIMENTO



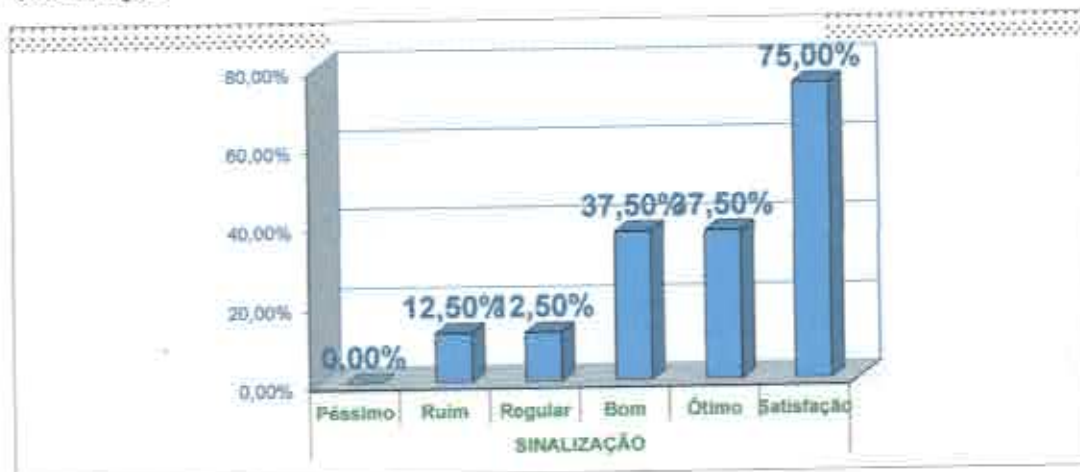
4.1 LIMPEZA



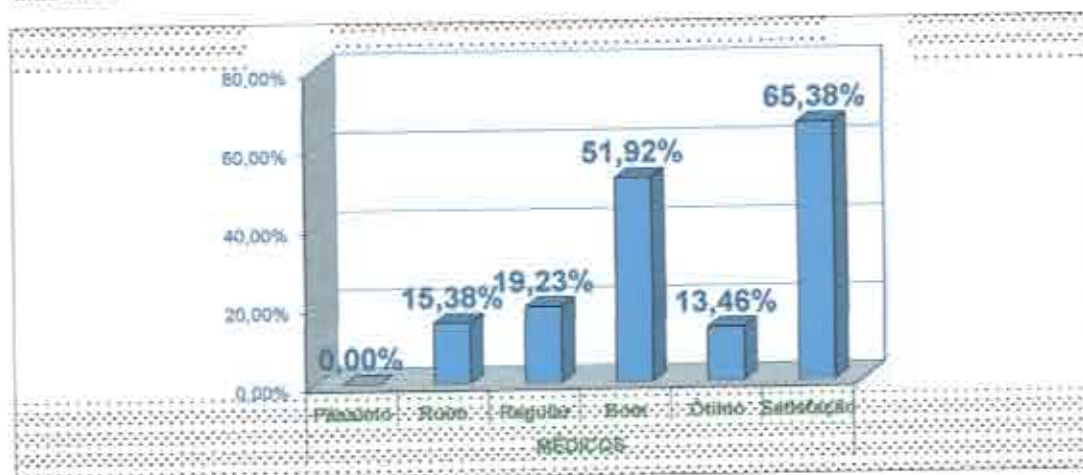
4.2 INFORMAÇÃO



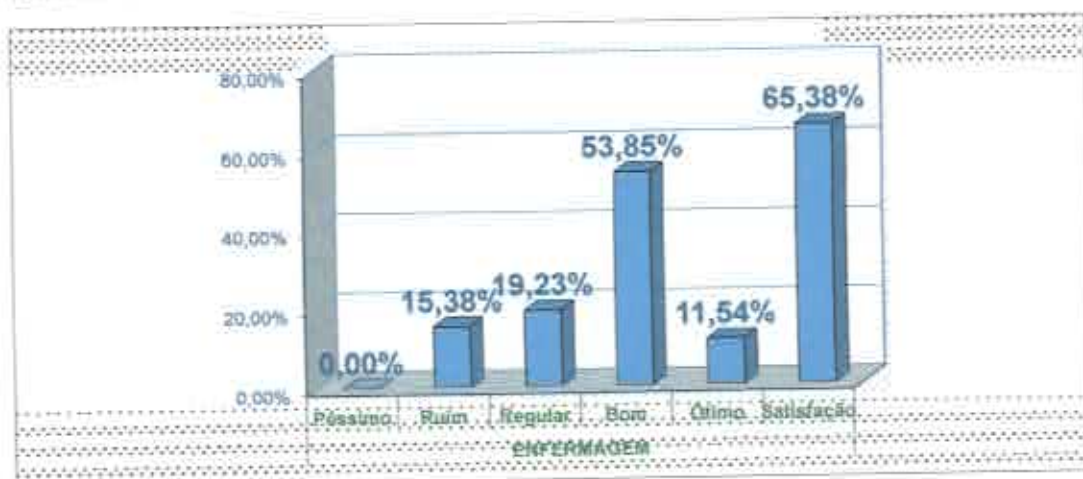
4.3 SINALIZAÇÃO



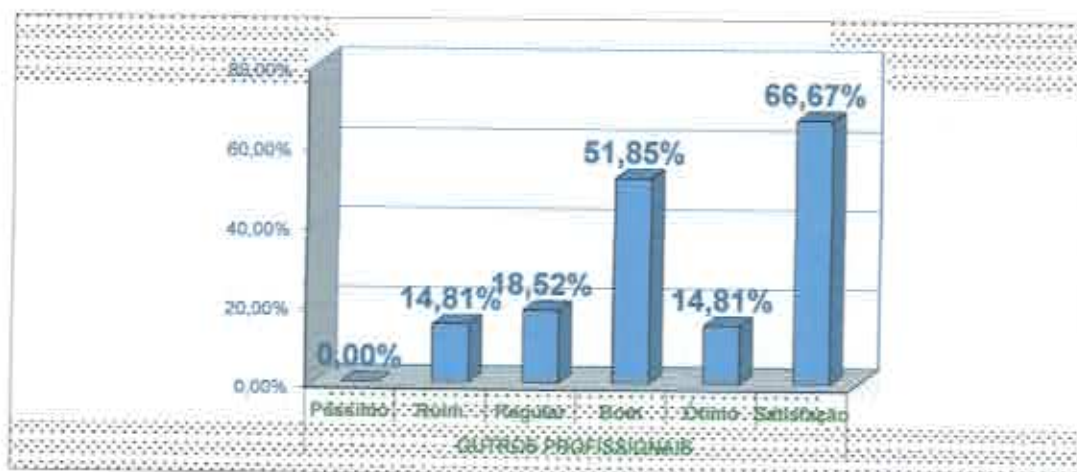
4.4 MÉDICOS



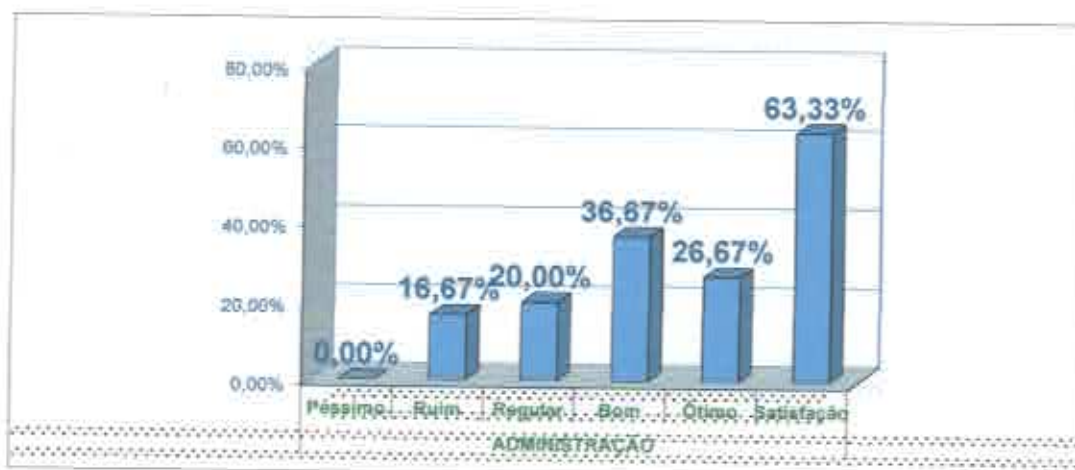
4.5 ENFERMAGEM



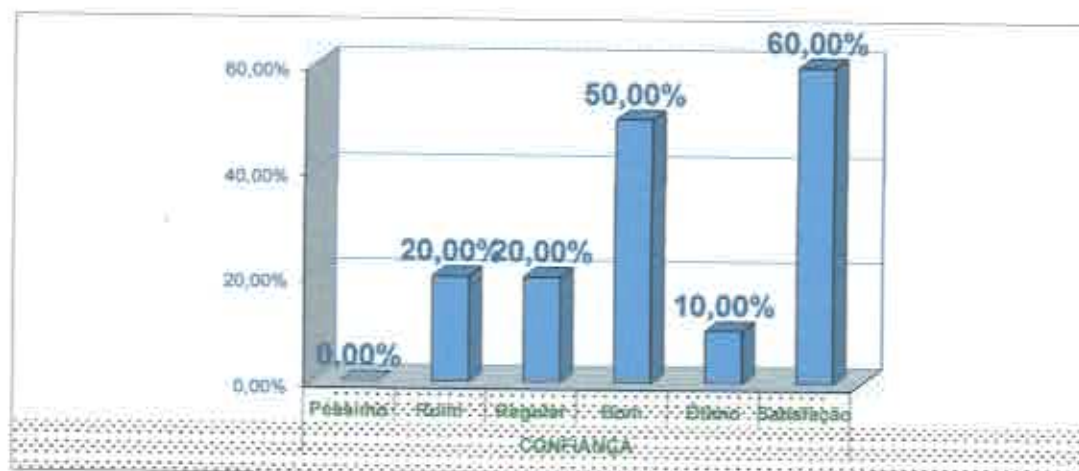
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



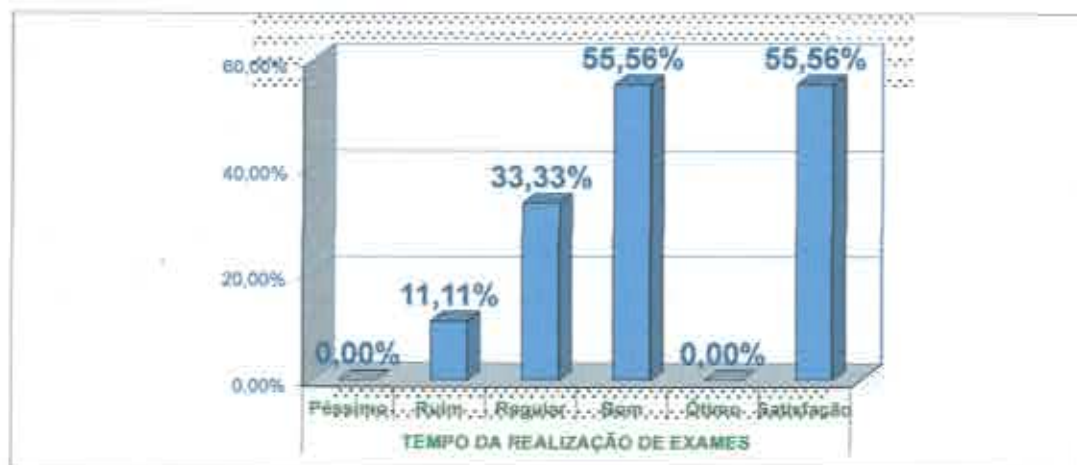
4.7 PROFISSIONAIS ADMINISTRAÇÃO



4.8 CONFIANÇA



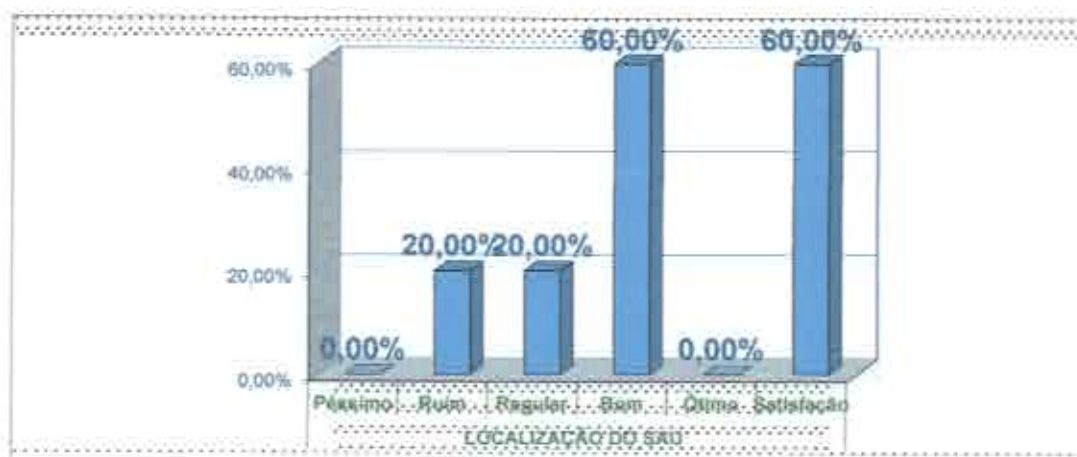
4.9 TEMPO DA REALIZAÇÃO DE EXAMES



4.10 SILÊNCIO



4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 28 de fevereiro/2014

LEGENDA:	
0/2	Pêssimo
3/4	Ruim
5/6	Regular
7/8	Bom
9/10	Ótimo

SAU SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

INDICADORES DE DESEMPENHO

MARÇO/2014

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) do Hospital Geral de Tailândia no período de 01 a 31 do mês de março de 2014.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HGT.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR	QUANT
Ambulatório	86
Internação	27
Pronto-Atendimento	137
S.A.D.T	76
TOTAL	326

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir demonstra a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE MARÇO

Conceito	Quantidade de Respostas por Setor			
	Ambulatório	Internação	Pronto Atend.	S.A.D.T.
Péssimo	0	0	0	0
Ruim	39	17	83	53
Regular	45	20	83	54
Bom	115	58	174	97
Ótimo	49	24	49	24
Total Respostas	248	119	389	228
Não Respondeu	4	4	7	0
% Satisfação	66,13%	68,91%	57,33%	53,07%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários a partir das pesquisas de satisfação/Percentual de Satisfação

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	Atendimentos	326
1.1	Atendimentos em sala	0
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	173
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	153
2	Ações geradas nos atendimentos	37
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	21
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HGT	10
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	06
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	Pesquisas de satisfação realizadas	326
3.1	Internas	27
3.2	Externas	299
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	0
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	01
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		690

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir dos atendimentos em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos setores do HGT. Vejamos a classificação desses comentários:

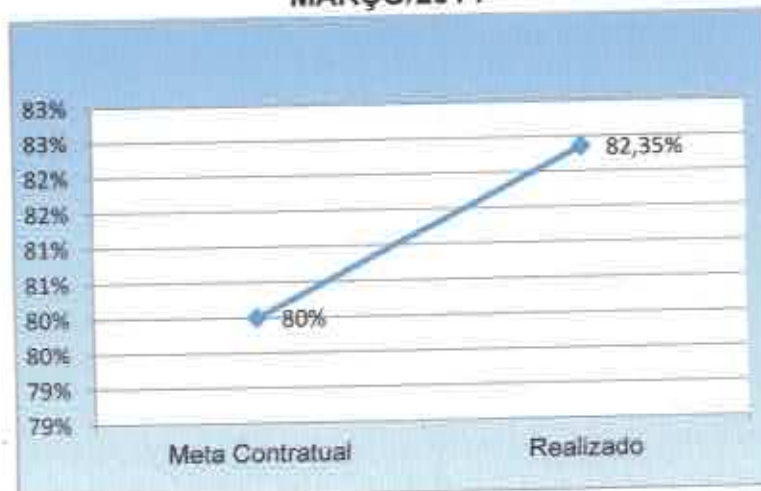
TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	09
Sugestões	15
Dúvidas	00
Reclamações	17
TOTAL	41
Reclamações Resolvidas	14
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	82,35%

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

META CONTRATUAL / REALIZADO

MARÇO/2014



Observando os registros, convém destacar a ocorrência das reclamações, sendo encaminhadas às Diretorias responsáveis para avaliação e parecer.

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Melhorar a fiscalização da limpeza/higienização	01	5,88
Melhorar a alimentação	01	5,88
Falta de ética dos colaboradores da limpeza/higienização	01	5,88
Deficiência na quantidade de médicos na emergência	01	5,88
Falta de educação por parte dos colaboradores	02	11,76
Mau atendimento médico na emergência	02	11,76
Melhorar atendimento /recepção/portaria	02	11,76
Melhora no atendimento do HGT	02	11,76
Demora no atendimento/tratamento médico na emergência	05	29,41
TOTAL	17	100,00

Tabela 05: Motivos das reclamações

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES	TOTAL	%
Limpeza/Higienização	02	11,76
Serviço de Nutrição e Dietética	01	5,88
Emergência	08	47,06
Recepção/Portaria	02	11,76
Geral	04	23,53
TOTAL	17	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III - ANÁLISE DOS DADOS

No resultado da pesquisa deste mês, o **grau de satisfação geral** dos usuários com relação aos serviços oferecidos pelo HGT é de **59,96%**.

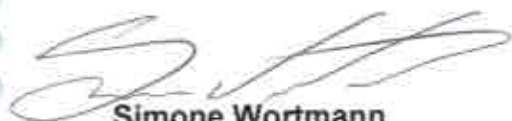
A divulgação dos serviços de atenção ao usuário tem sido realizada através dos folders disponibilizados nas caixas de sugestões, da apresentação do serviço aos usuários diretamente nos setores e pelos atendimentos prestados pelo S.A.U.

Pode-se observar através da tabela 2 - Percentual de Satisfação no Mês de Março, que o menor índice de satisfação dos usuários do HGT, neste mês, está no setor de SADT, com 53,07%, e o maior índice de satisfação está relacionado ao setor de internação, atingindo o índice de 68,91%, os quais podem ser visualizados nos gráficos que integram os anexos deste relatório.

IV - PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- 1) Divulgar o Serviço de Atenção ao Usuário, estimulando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações, e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, sugestões), a fim de dar andamento ao fluxo para o devido atendimento das demandas, principalmente em relação às reclamações, buscando implementar o que for necessário;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno das mesmas aos usuários;
- 4) Ampliar o número de pesquisas de satisfação;
- 5) Posicionar as Diretorias e Coordenações quanto aos índices de satisfação, a fim de que sejam aplicadas as medidas necessárias em prol da melhoria do serviço.

Tailândia, 07 de abril de 2014.



Simone Wortmann
Coordenadora do SAU

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES / FLUXOS)

MARÇO/2014

RECLAMAÇÃO / FLUXO**RECLAMAÇÃO Nº: 001****DATA:** 09/03/2014**NOME:** Diego Santana**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Tailândia/PA

RECLAMAÇÃO: No dia 09/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência, a seguinte reclamação: "Gostaria de expressar, pois o atendimento hoje foi muito péssimo. Colaboradores muito mau humorados, até tratam com uma certa falta de educação."

FLUXO:

No dia 10/03/14 a Coordenação de Atendimento nos comunicou o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 001 externo aqui nossas mais sinceras desculpas ao Sr. Diego Santana, pois já foram realizados cursos de atendimento ao público, mas iremos tomar medidas, e se necessário realizaremos novamente cursos".

Obs.: Não conseguimos entrar em contato com Sr. Diego Santana.

RECLAMAÇÃO Nº: 002**DATA:** 10/03/2014**NOME:** Maria Lucia Cosmo**TELEFONE:** (91) 9123-6896**ENDEREÇO:** Av. Natal, 08, Centro

RECLAMAÇÃO: No dia 10/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "Reclamo que meu esposo José Fernandes dos Santos deu entrada no hospital as 06:30 e era 16:00 da tarde e ele ainda não havia recebido atendimento pelo ortopedista."

FLUXO:

No dia 11/03/2014 recebemos um comunicado interno da Direção Técnica informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 002 informo que havia um ortopedista que estava em uma cirurgia de emergência de grande porte, sendo que externo aqui nossas mais sinceras desculpas pelo atraso e que vou tomar medidas cabíveis para que isso não ocorra novamente".

Obs.: Ligamos várias vezes para dar retorno, mas o celular só dava sinal de desligado.

RECLAMAÇÃO Nº: 003**DATA:** 12/03/2014**NOME:** Maria Glacileyda de Souza e Silva**TELEFONE:** (91) 9232-3630**ENDEREÇO:** Travessa Breves, 118 – Tailândia/PA

RECLAMAÇÃO: No dia 12/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "Cheguei ao hospital por volta das 23:00 horas e fiquei aguardando até as 02:00 da madrugada para ser atendida, e fui informada que havia somente

um médico para atender interno e externo do hospital, voltei pra casa indignada com a falta de respeito e atenção por nós pacientes."

FLUXO:

No dia 14/03/2014 recebemos um comunicado interno da Direção Técnica informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 003, externo aqui nossas mais sinceras desculpas e informo que o hospital estava lotado, e por esse motivo o atraso no atendimento, mas que quando é caso de emergência, o paciente é atendido na hora".

Obs.: Tentamos falar com a senhora Maria, mas o telefone estava sinalizando fora de área.

RECLAMAÇÃO Nº: 004

DATA: 12/03/2014

NOME: Lilian

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 12/03/2014 retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "O hospital deve capacitar seus funcionários, pois é chato a falta de ética e educação dos funcionários se dirigir às pessoas. Se ao menos pedir por favor, dizer bom dia. Hoje fui mau atendida pelo porteiro da emergência"

FLUXO:

No dia 14/03/14 a Coordenação de Atendimento nos comunicou o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 004, externo aqui nossas mais sinceras desculpas à senhora Lilian, pois já foram realizados cursos de atendimento ao público. Iremos tomar as medidas necessárias quanto à realização de novos cursos. Conversarei em especial com o porteiro que estava de plantão no dia da reclamação".

Obs.: Não entramos em contato com a paciente para o retorno, pois a mesma não informou o número de telefone.

RECLAMAÇÃO Nº: 005

DATA: 21/03/2014

NOME: Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 21/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "O atendimento tá péssimo, a demora tá grande, vamos mudar com isso".

RECLAMAÇÃO Nº: 006

DATA: 21/03/2014

NOME: Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 21/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "O atendimento na emergência é muito lento, a gente chega passando mal tem que esperar muito".

FLUXO:

No dia 22/03/14 a Coordenação de Atendimento nos comunicou o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 006, externo aqui nossas mais sinceras desculpas, e informo que o Hospital, sendo de urgência e Emergência, os caso graves são atendidos imediatamente, e que nesse dia o hospital estava lotado.

Obs.: Não entramos em contato com o paciente para o retorno, uma vez não informou o número de telefone ou endereço.

RECLAMAÇÃO Nº: 007

DATA: 24/03/2014

NOME: Rosana Rodrigues

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Bairro de Fátima II, Tailândia/PA

RECLAMAÇÃO: No dia 24/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "Tive a insatisfação no atendimento médico, tinham de ser mais dedicados, pois já que ganham tão bem".

FLUXO:

No dia 26/03/14 a Direção Técnica nos comunicou o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 007 externo minhas desculpa pelo ocorrido, e que gostaria de saber o nome do profissional, para poder tomar medidas em relação ao ocorrido".

RECLAMAÇÃO Nº: 008

DATA: 25/03/2014

NOME: Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Tailândia

RECLAMAÇÃO: No dia 25/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "Para melhorar o atendimento do HGT precisa melhorar o setor da emergência, pois cheguei 07:00 horas da manhã e fiquei até ao 12:00 esperando atendimento."

FLUXO:

No dia 27/03/14 a Coordenação de Atendimento nos comunicou o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 008, o HGT é hospital de Urgência e Emergência e trabalha com a triagem de risco. Quando o paciente está grave é atendido na hora, conseqüentemente os casos mais leves serão atendidos posteriormente. Nesse dia o hospital estava com vários casos de emergência, atrasando um pouco os demais atendimentos, mas que todos foram atendidos.

RECLAMAÇÃO Nº: 009

DATA: 26/03/2014

NOME: Selma

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Vila Olho d'Água

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

RECLAMAÇÃO: No dia 26/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "A demora no atendimento é horrível, pois há uma grande demora no atendimento estou com minha mãe e sua cirurgia está infeccionada e esses casos deveriam ser prioridade".

FLUXO:

No dia 27/03/14 a Coordenação de Enfermagem nos comunicou o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 009, curativos são realizados no Posto Saúde Municipal, e que o hospital nesse dia estava com a demanda de atendimentos muito alta em relação à Urgência e Emergência, mas que mesmo assim foi realizada a troca do mesmo, para que a cliente já idosas não precisasse se deslocar até o Posto de Saúde, e que foi passada essa informação à sua acompanhante."

RECLAMAÇÃO Nº: 010**DATA:** 31/03/2014**NOME:** Não informado**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 31/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da emergência a seguinte reclamação: "A falta de médico faz com que o atendimento seja de péssima qualidade".

FLUXO:

No dia 01/04/14 recebemos um comunicado interno da Direção Técnica informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 010, não ocorreu falta de médico, e sim um atraso devido à queda da ponte que liga a cidade de Tailândia a Belém, e como nossos profissionais são da capital, houve esse atraso devido à demora da passagem do rio".

Obs.: Não entramos em contato com o paciente para o retorno, pois o mesmo não colocou o número de telefone ou endereço.

RECLAMAÇÃO Nº: 011**DATA:** 31/03/2014**NOME:** Não informado**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 31/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor de emergência a seguinte reclamação: "O atendimento é péssimo, as recepcionistas são muito mal educadas e o porteiro também".

FLUXO:

No dia 02/04/14 recebemos um comunicado da Coordenação de Atendimento com o seguinte relato: "Externo aqui nossas mais sinceras desculpas pelo ocorrido, e que irá tomar as medidas cabíveis em relação à equipe que estava de plantão na recepção nessa data para que não ocorra mais esse tipo de situação".

RECLAMAÇÃO Nº: 012**DATA:** 18/03/2014**NOME:** Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 18/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da internação a seguinte reclamação: "Quero falar que não tá tendo ética com os pacientes, alguns funcionários da limpeza estão espalhando tudo que acontece aqui dentro".

FLUXO:

No dia 19/03/14 recebemos um comunicado da Coordenação da Limpeza informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 012, informo que gostaria de saber o nome do colaborador a que a cliente se referiu. Mas que mesmo assim a Coordenadora irá realizar uma reunião com todos seus colaboradores para pedir ética profissional".

Obs.: Não entramos em contato com a paciente para o retorno, pois o mesmo não informou o número de telefone ou endereço.

RECLAMAÇÃO Nº: 013

DATA: 26/03/2014

NOME: Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 26/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da internação a seguinte reclamação: "Os médicos são ruins, não dão atenção necessária ao paciente".

FLUXO:

No dia 28/03/14 recebemos um comunicado interno da Direção Técnica informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 013, de que os médicos são ruins e que não dão atenção necessária aos pacientes, gostaria de saber em especial que médico agiu de forma indiferente em relação ao atendimento prestado, para tomar medidas cabíveis para que não ocorra mais esse tipo constrangimento".

RECLAMAÇÃO Nº: 014

DATA: 26/03/2014

NOME: Não informado

TELEFONE: Não informado

ENDEREÇO: Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 26/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do corredor da internação a seguinte reclamação: "Que tipo de fiscal de limpeza vocês tem? As meninas da limpeza estão limpando o vaso com vassoura e a fiscal nunca passou nos quartos observando".

FLUXO:

No dia 27/03/14 recebemos um comunicado da Coordenação da Limpeza informando o seguinte: "Em resposta à reclamação de nº 014, peço desculpas pelo ocorrido, e informo que é transmitido aos colaboradores a forma correta de se realizar a higienização dos vaso e do ambiente hospitalar. Ainda, que a mesma fiscaliza a limpeza, e que naquele momento estava em outro setor do hospital".

RECLAMAÇÃO Nº: 015

DATA: 20/03/2014**NOME:** Não informado**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 26/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do SADT a seguinte reclamação: "Melhorar nas refeições e os médicos tem que ser mais pacientes com os doentes, agilidade nem sempre é qualidade".

RECLAMAÇÃO Nº: 016**DATA:** 28/03/2014**NOME:** Não informado**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 28/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do SADT a seguinte reclamação: "Todos os funcionários em geral devem ser mais educados, ter mais clareza nas respostas".

RECLAMAÇÃO Nº: 017**DATA:** 01/03/2014**NOME:** Rosiane**TELEFONE:** Não informado**ENDEREÇO:** Não informado

RECLAMAÇÃO: No dia 01/03/2014 foi retirado da caixa de sugestão do Ambulatório a seguinte reclamação: "Alguns funcionários deveriam ser mais educados ao prestarem informações aos pacientes".

FLUXO:

No dia 03/03/14 recebemos um comunicado da Coordenação de Atendimento contendo o seguinte relato: "Em resposta à reclamação nº 017, externo aqui nossas mais sinceras desculpas pelo ocorrido e que gostaria de saber o nome e setor do qual o colaborador faz parte, para tomar as devidas providências em relação ao ocorrido".

Obs.: No dia 03/03/2014, a cliente compareceu novamente ao hospital para realização de exames e procurou o S.A.U., mas mesmo assim não quis relatar no livro de reclamações, e nem identificar o colaborador.

A mesma agradeceu a atenção recebida.

SUGESTÕES

MARÇO/2014

AMBULATÓRIO: 03 SUGESTÕES

1. Prioridade no atendimento para gestantes e idosos;
2. Pontualidade no atendimento dos médicos;
3. Priorizar o atendimento para pessoas que vem de municípios distantes.

SADT: 01 SUGESTÃO

1. Priorizar o atendimento para gestantes e idosos.

INTERNAÇÃO: 01 SUGESTÃO

1. Horário de visitas seja prolongado para 2 horas.

PRONTO ATENDIMENTO: 10 SUGESTÕES

1. Contratação de mais médicos;
2. Contratação de mais Técnicos de Enfermagem;
3. Sintonizar bem a TV da recepção;
4. Trocar a Lâmpadas dos banheiros que estão queimadas;
5. Melhora no tempo de atendimento;
6. Colocar café e suco na recepção, para os pacientes;
7. Fornecer almoço para quem vem de longe;
8. Melhora do atendimento na emergência e na recepção;
9. Ventilador na sala de espera;
10. Capacitação no atendimento para os funcionários da recepção.

MENSAGEM AMIGA (ELOGIOS)

MARÇO/2014

De: Não Informado

Para: Funcionários da Higienização

Parabenizo a colaboradora da limpeza e da recepção pelo seu ótimo trabalho, a limpeza do ambulatório está excelente, tudo muito limpo.

De: Não Informado

Para: Ricardo Oliveira

Parabenizo o funcionário Ricardo da recepção do Ambulatório, pela educação, atenção e carinho pelo qual atende a população.

De: Carmoza

Para: Direção Administrativa

Parabenizo o hospital pelo bom atendimento, que continue assim, pois se destaca na região em relação à qualidade.

De: Maria Cicera F. Sousa

Para: Diretor Técnico

Gostei muito do atendimento recebido, os médicos são excelentes, nos tratam muito bem.

De: Não Informado

Para: SAU

Quero relatar que fui muito bem atendida pela atendente do SAU.

De: Valdileia Geronimo de Assis

Para: Equipe Médica e Enfermeiros

Parabenizo pelo excelente atendimento que recebi pelos médicos e enfermeiros no Pronto Atendimento.

De: José Santana

Para: Direção Executiva

Sou da cidade de Abaetetuba e parabenizo a gestão do hospital HGT, seria bom se tivéssemos um hospital como essa lá.

De: Não Informado

Para: HGT

O atendimento é nota dez, rápido e eficiente, todos os funcionários são bem educados.

De: Regina Dias

Para: HGT

Hoje o hospital está bem administrado, já é a segunda vez que venho e percebo a melhora em todos os setores.

REGISTRO DE OPINIÃO

RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES

Período: Março/2014

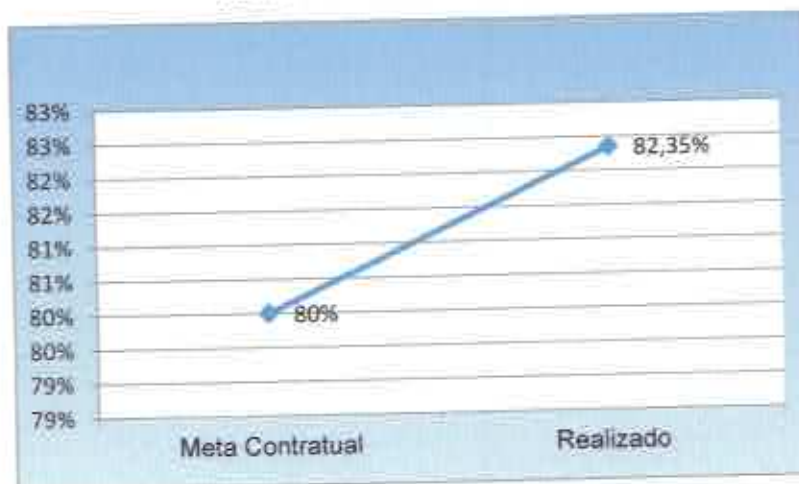
FORMULÁRIOS PREENCHIDOS/ENTREVISTAS	QUANTIDADE	%
PRONTO ATENDIMENTO	137	42,02%
SADT	76	23,31%
AMBULATÓRIO	86	26,38%
INTERNAÇÃO	27	8,28%
TOTAL	326	100,00%

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
ELOGIOS	9
SUGESTÕES	15
DÚVIDAS	0
RECLAMAÇÕES	17
TOTAL	41

AÇÕES	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS	14	82,35%

META CONTRATUAL		80%
REALIZADO		82,35%

**Representação Gráfica da Resolutividade das Reclamações
Meta Contratual / Realizado**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	1	3	5	2	11	0	11	7
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	1	2	6	3	12	0	12	9
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	1	4	4	1	10	0	10	5
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	1	3	5	3	12	0	12	8
4.2	Pelos enfermeiros	0	1	2	6	2	11	0	11	8
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	2	4	1	8	0	8	5
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos	0	1	1	3	1	6	0	6	4
5.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	4	1	7	0	7	5
5.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	1	2	1	5	0	5	3
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	1	1	1	1	4	0	4	2
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	1	0	2	1	4	0	4	3
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	0	3	1	5	0	5	4
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	0	2	1	4	0	4	3
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	0	1	1	3	0	3	2
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	1	0	2	1	4	0	4	3
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	1	0	1	1	3	0	3	2
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	1	0	1	1	3	0	3	2
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	0	1	1	2	0	2	2
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
15	O horário das visitas?	0	0	0	1	0	1	0	1	1
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0	0	1	0	1	1	2	1
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	0	0	0	0	0	0	1	1	0
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	0	0	0	1	1	0
18	Frequência de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos	0	0	0	0	0	0	1	1	0
18.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18.4	Pelos S A U	0	0	0	1	0	1	0	1	1
TOTAIS		0	17	20	58	24	119	4	123	82
		0,00%	14,29%	16,81%	48,74%	20,17%	100%	3,25%		68,91%

Total respondido 119

Total de 7/8 e 9/10 82

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 68,91%

Foram realizadas 27 entrevistas no período de 1º a 31 de março/2014.

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?	0	5	5	6	5	21	0	21	11
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	3	3	7	3	16	0	16	10
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	2	3	8	2	15	0	15	10
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
4.1	Pelos médicos	0	3	3	6	5	17	0	17	11
4.2	Pelos enfermeiros	0	2	1	5	2	10	0	10	7
4.3	Pelos funcionários da Administração	0	1	3	8	3	15	0	15	11
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	3	1	6	5	15	0	15	11
5.2	Para os enfermeiros	0	2	1	5	3	11	0	11	8
5.3	Para os funcionários da Administração	0	3	1	8	2	14	0	14	10
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	2	3	9	2	16	0	16	11
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	2	3	8	1	14	1	15	9
7.2	Pelos enfermeiros	0	2	3	5	2	12	1	13	7
7.3	Pelos funcionários da Administração	0	2	3	8	2	15	1	16	10
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	2	3	6	2	13	1	14	8
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	2	3	7	3	15	0	15	10
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	0	3	5	4	2	14	0	14	6
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	1	9	5	15	0	15	14
TOTALIS		0	39	45	115	49	248	4	252	164
		0,00%	15,73%	18,15%	46,37%	19,76%	100%	1,59%		66,13%

Total respondido 248

Total de 7/8 e 9/10 164

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 66,13%

Foram realizadas 86 entrevistas no período de 1º a 31 de março/2014.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Taiândia/INDSAH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO SADT

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	7	8	14	2	31	0	31	15
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	0	6	6	9	3	24	0	24	12
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	5	6	9	2	22	0	22	11
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	0	7	7	10	2	26	0	26	12
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	6	4	8	2	20	0	20	10
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	0	5	6	8	1	20	0	20	9
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	4	4	9	4	21	0	21	13
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	6	5	10	3	24	0	24	13
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	7	5	10	2	24	0	24	12
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	3	10	3	16	0	16	13
TOTAIS		0	53	54	97	24	228	0	228	121
		0,00%	23,25%	23,68%	42,54%	10,53%	100%	0,00%		53,07%

Total respondido 228

Total de 7/8 e 9/10 121

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 53,07%

Foram realizadas 76 entrevistas no período de 1º a 31 de março/2014.

Simone Wortmann
Serviço de Atendimento ao Usuário

Simone Wortmann
Coordenadora do SAU
Hospital Geral de Tailândia/INDSH

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO PRONTO ATENDIMENTO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	5	4	10	4	23	1	24	14
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	5	5	13	5	28	1	29	18
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	4	5	10	6	25	1	26	16
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos	0	3	2	12	5	22	1	23	17
	4.2 Pelos enfermeiros	0	2	3	11	4	20	1	21	15
	4.3 Pelos Outros Profissionais	0	3	2	10	3	18	1	19	13
	4.4 Pelos funcionários da Administração	0	3	2	12	3	20	1	21	15
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos	0	3	2	9	3	17	0	17	12
	5.2 Para os enfermeiros	0	3	2	11	2	18	0	18	13
	5.3 Para os Outros Profissionais	0	3	2	12	4	21	0	21	16
	5.4 Para os funcionários da Administração	0	4	3	9	3	19	0	19	12
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	0	6	6	5	3	20	0	20	8
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos	0	6	5	6	0	17	0	17	6
	7.2 Pelos enfermeiros	0	5	5	5	0	15	0	15	6
	7.3 Pelos Outros Profissionais	0	2	3	6	0	11	0	11	6
	7.4 Pelos funcionários da Administração	0	5	6	9	0	20	0	20	9
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	6	5	3	1	15	0	15	4
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	5	5	5	1	16	0	16	6
10	O tempo de espera na realização de exames?	0	5	7	6	0	18	0	18	6
11	O silêncio no ambiente do Pronto Atendimento?	0	5	9	4	0	18	0	18	4
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	6	2	8	0	8	8
TOTAIS		0	83	83	174	49	389	7	396	223
		0,00%	21,34%	21,34%	44,73%	12,60%	100%	1,77%		67,33%

Total respondido 389
 Total de 7/8 e 9/10 223
 Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 67,33%

Foram realizadas 137 entrevistas no período de 1º a 31 de março/2014.

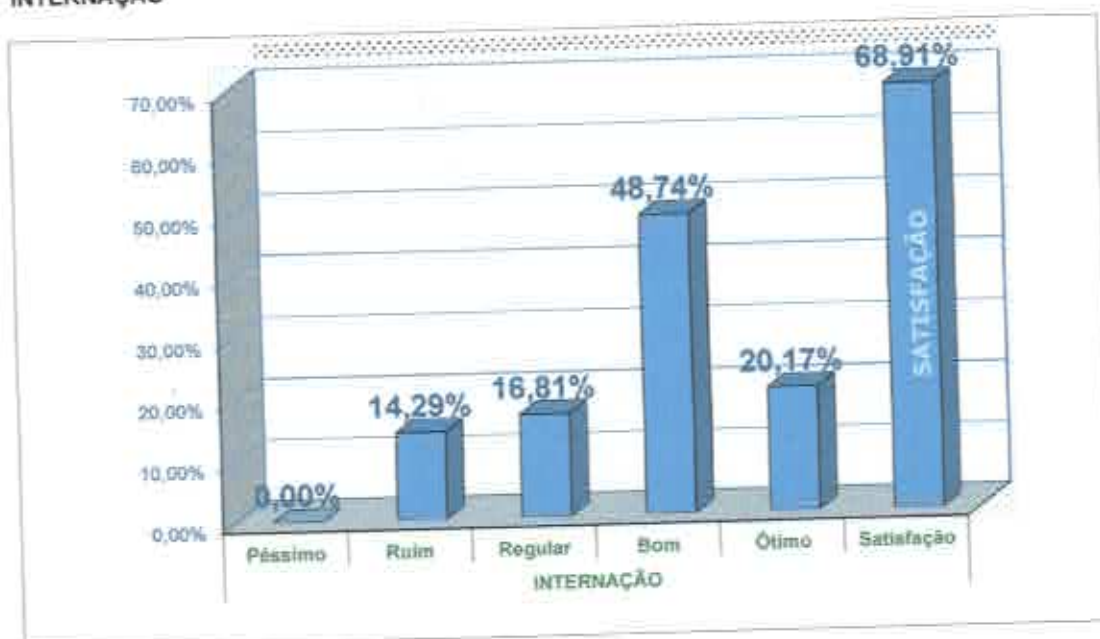
Simone Wortmann
 Serviço de Atendimento ao Usuário


 Simone Wortmann
 Coordenadora do SAU
 Hospital Geral de Taubaté/IND

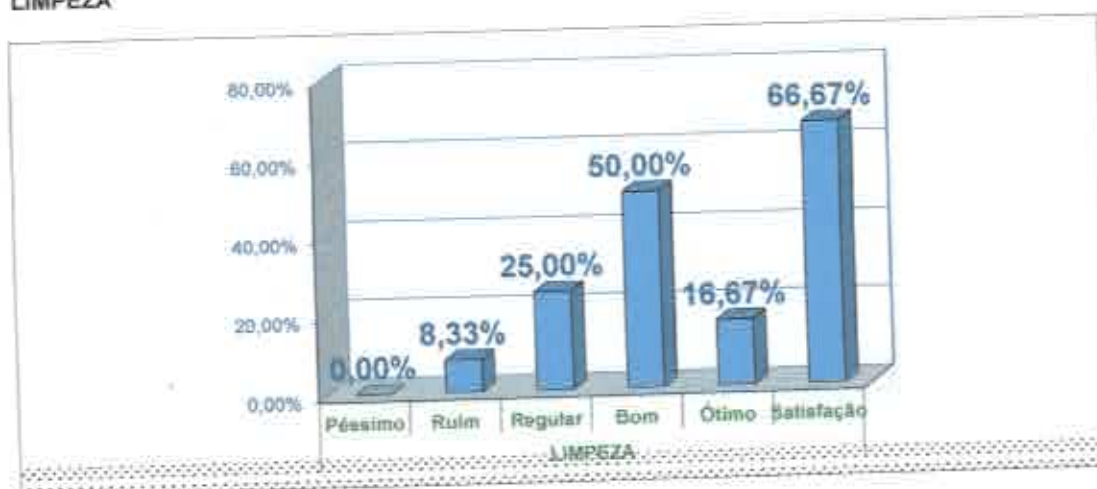
GRÁFICOS

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

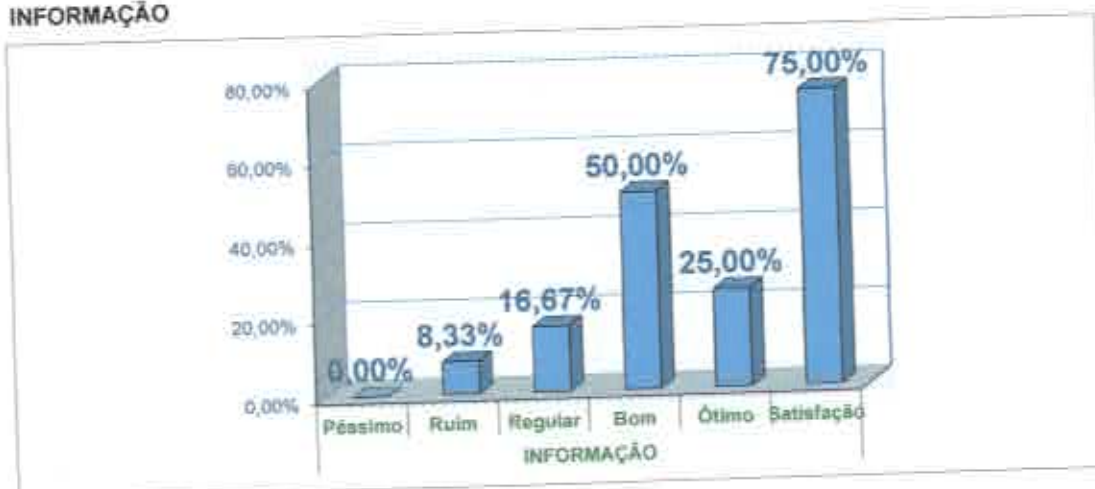
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



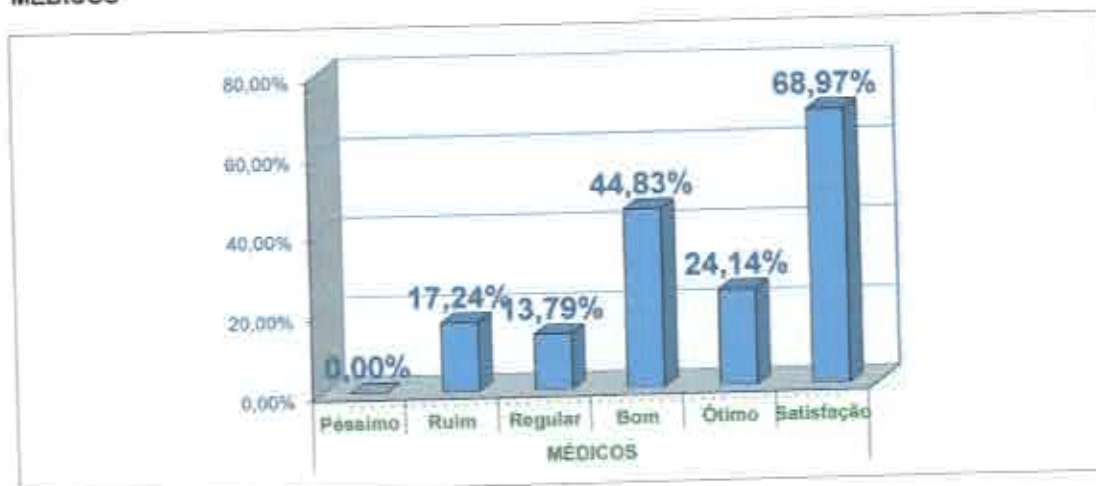
1.2 INFORMAÇÃO



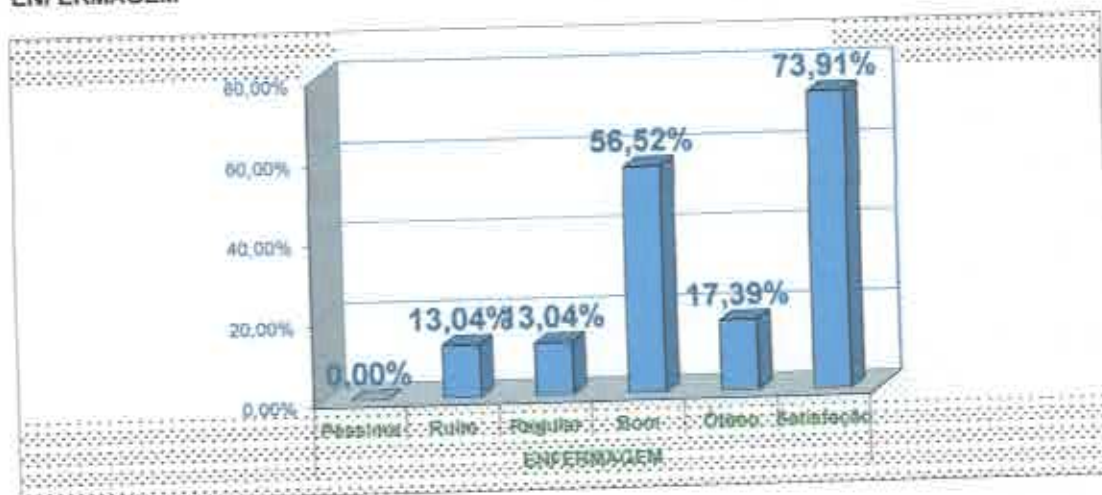
1.3 SINALIZAÇÃO



1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM

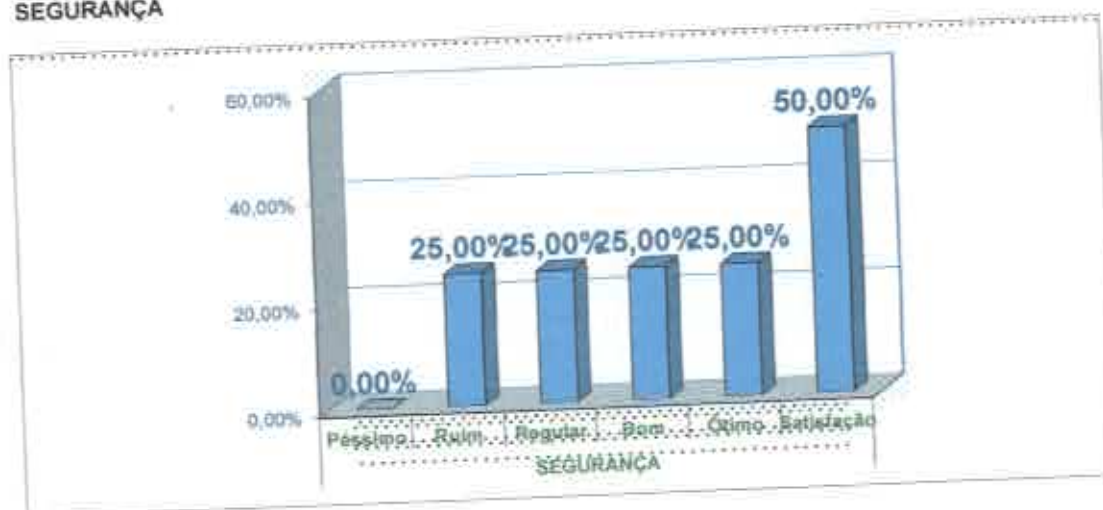


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 SEGURANÇA



1.8 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS

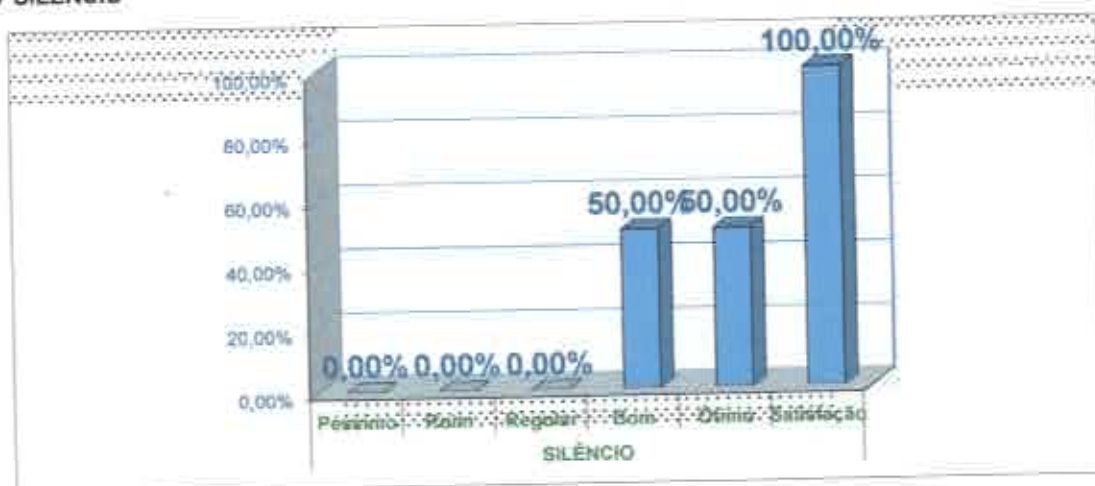


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

1.9 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.10 SILÊNCIO



1.11 HORÁRIO DE VISITAS

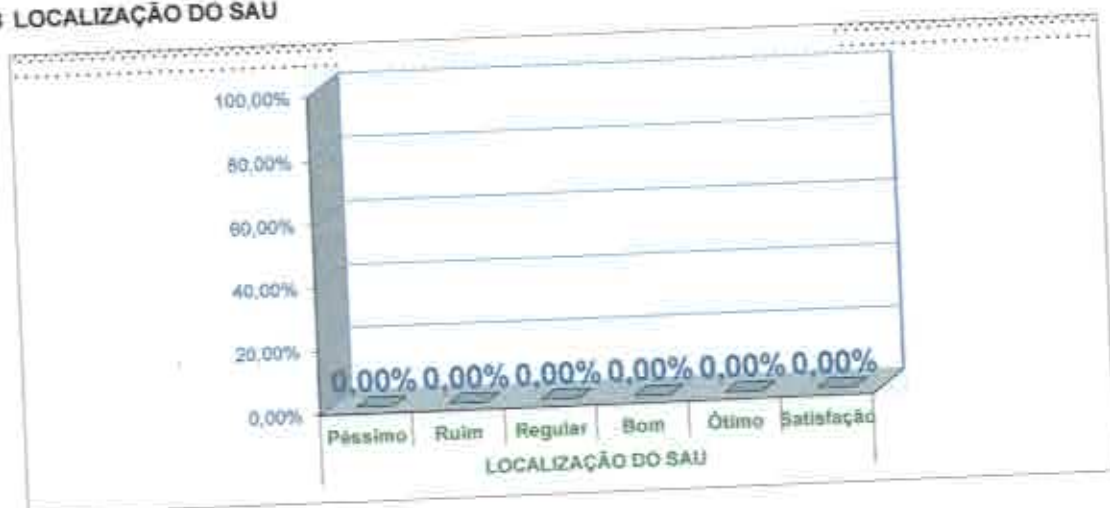


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

1.12 INFORMAÇÃO E FORNECIMENTO MEDICAÇÃO



1.13 LOCALIZAÇÃO DO SAU



1.14 FREQUENCIA DAS VISITAS DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



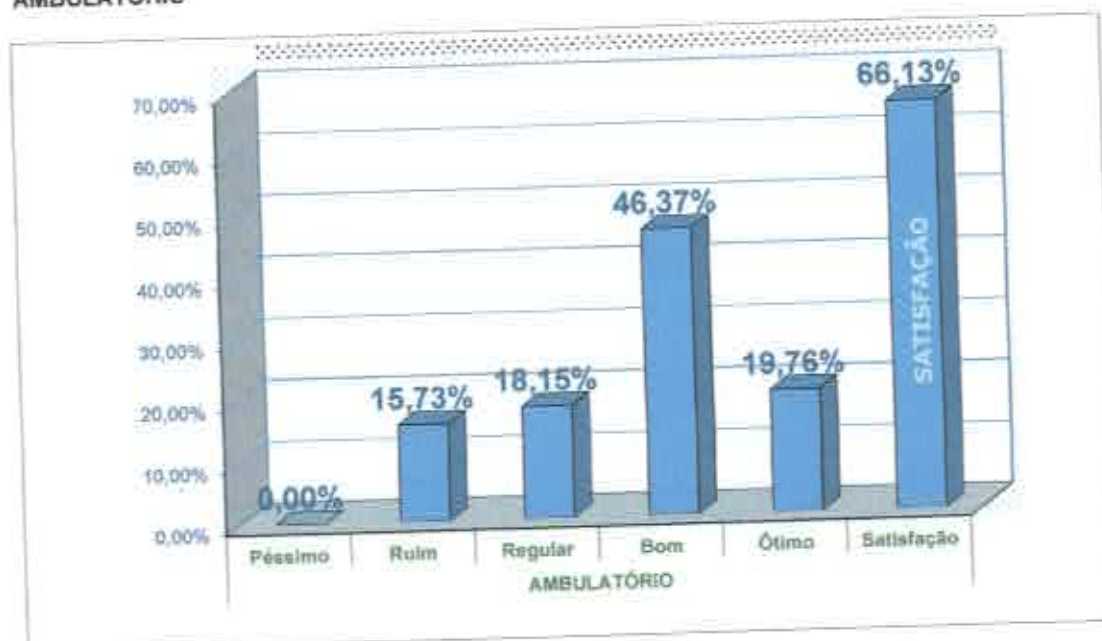
Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de março/2014

LEGENDA:

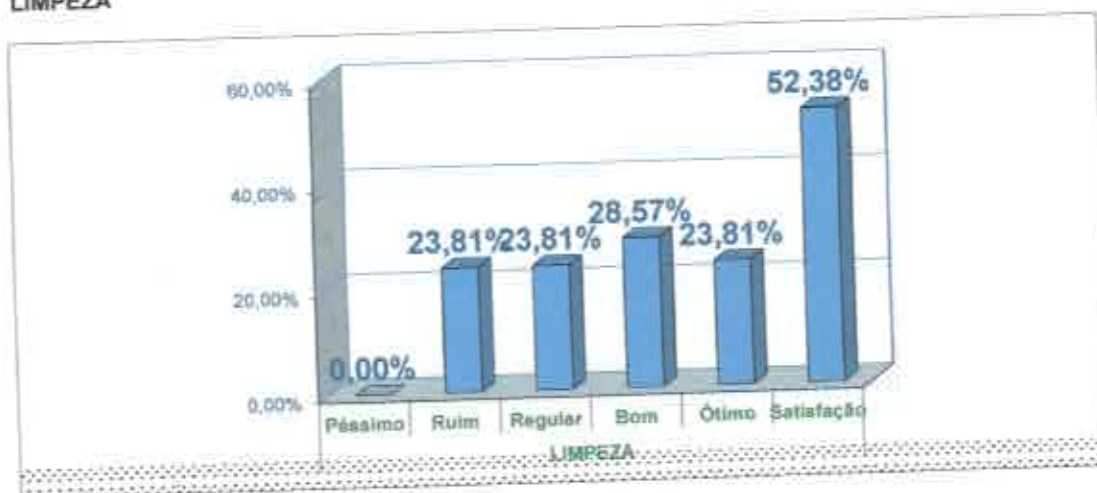
- 0/2 Pêssimo
- 3/4 Ruim
- 5/6 Regular
- 7/8 Bom
- 9/10 Ótimo

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

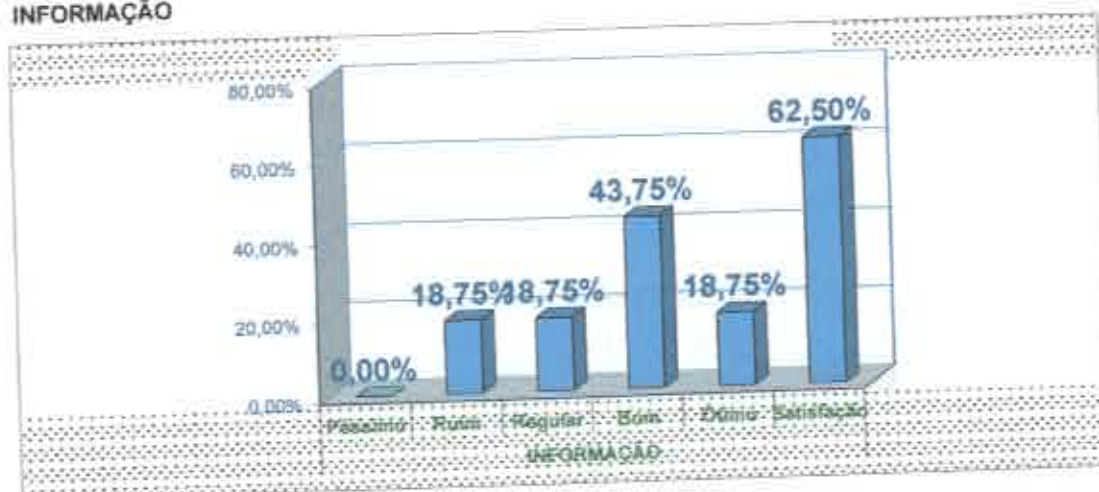
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

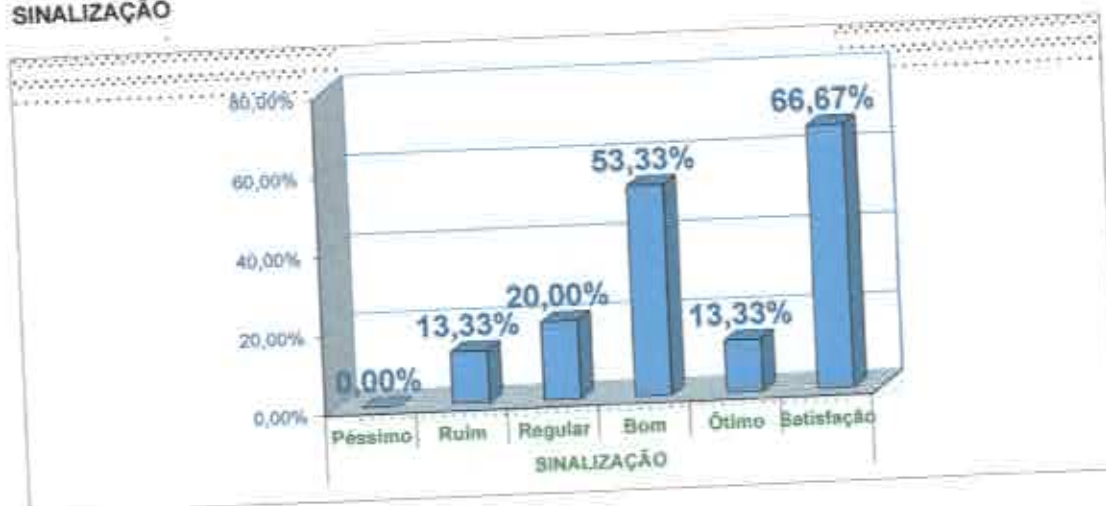


2.2 INFORMAÇÃO

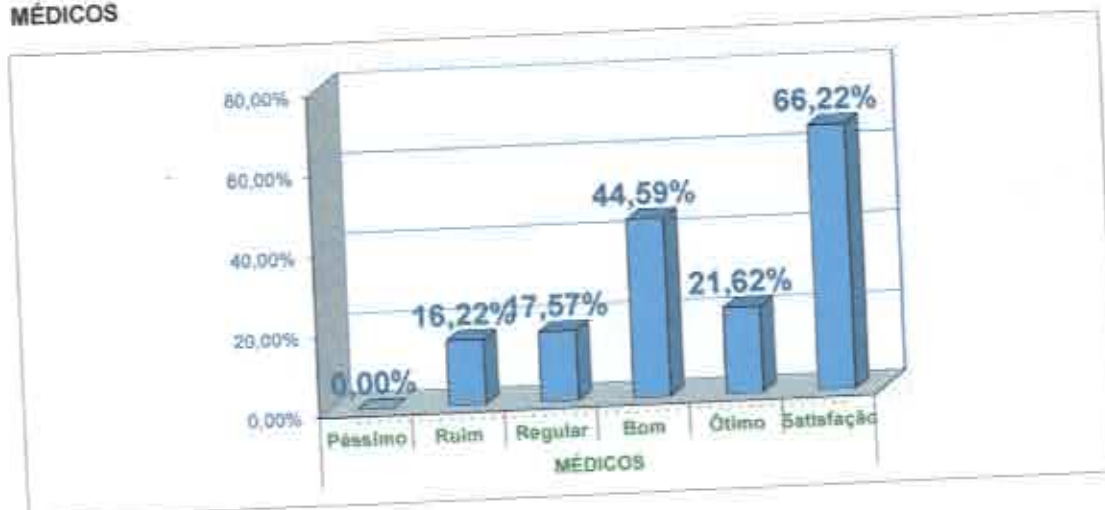


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

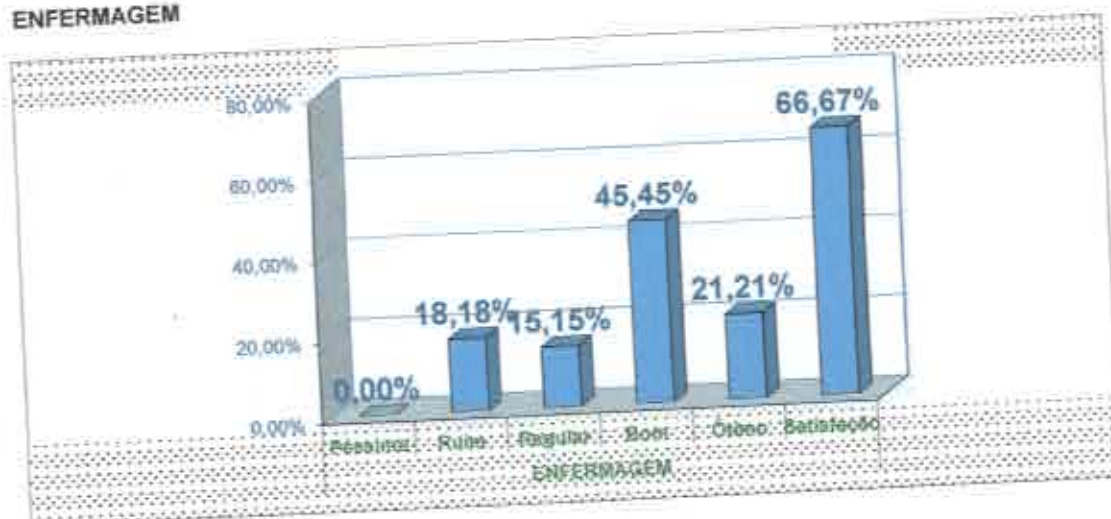
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

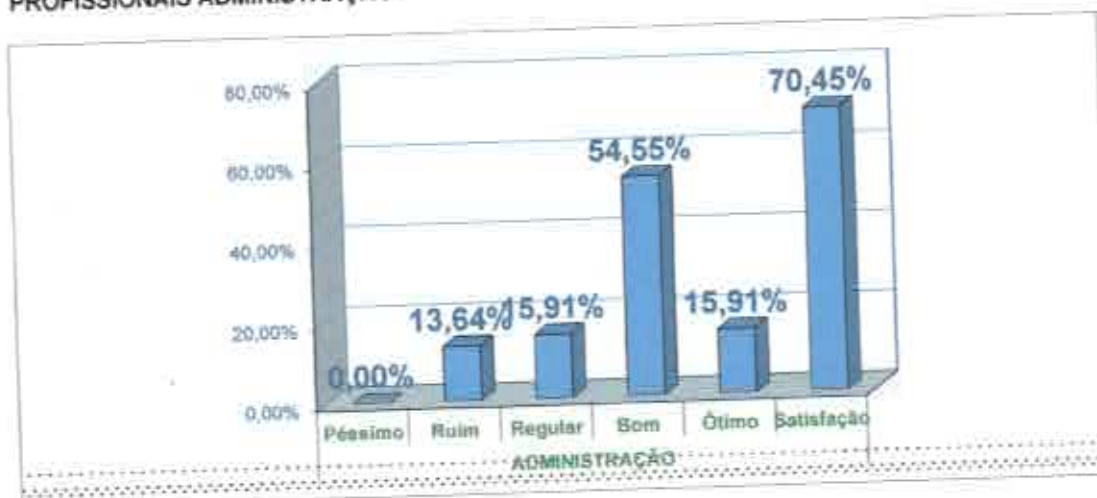


2.5 ENFERMAGEM

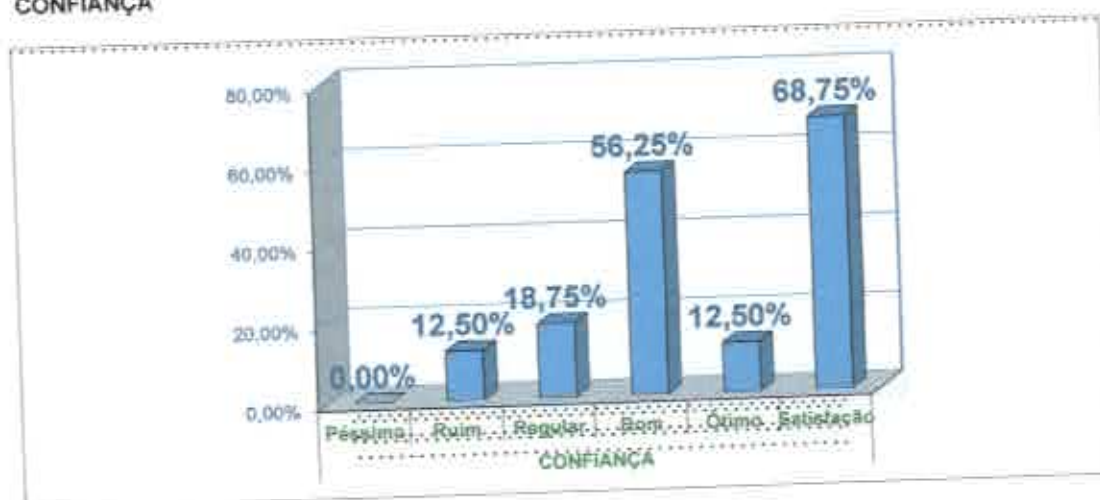


AValiação de Satisfação do Usuário - MARÇO/2014

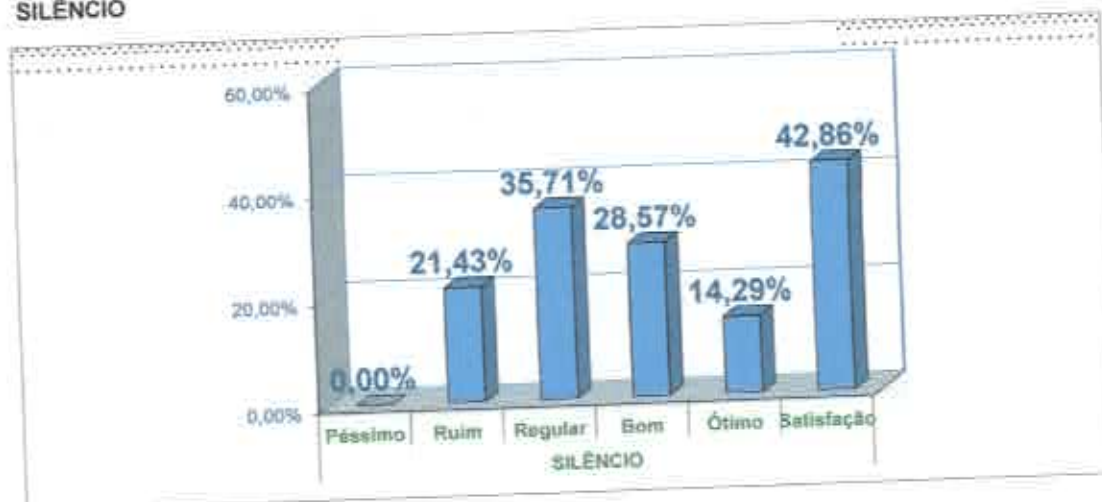
2.6 PROFISSIONAIS ADMINISTRAÇÃO



2.7 CONFIANÇA



2.8 SILÊNCIO



AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

2.9 LOCALIZAÇÃO DO SAU



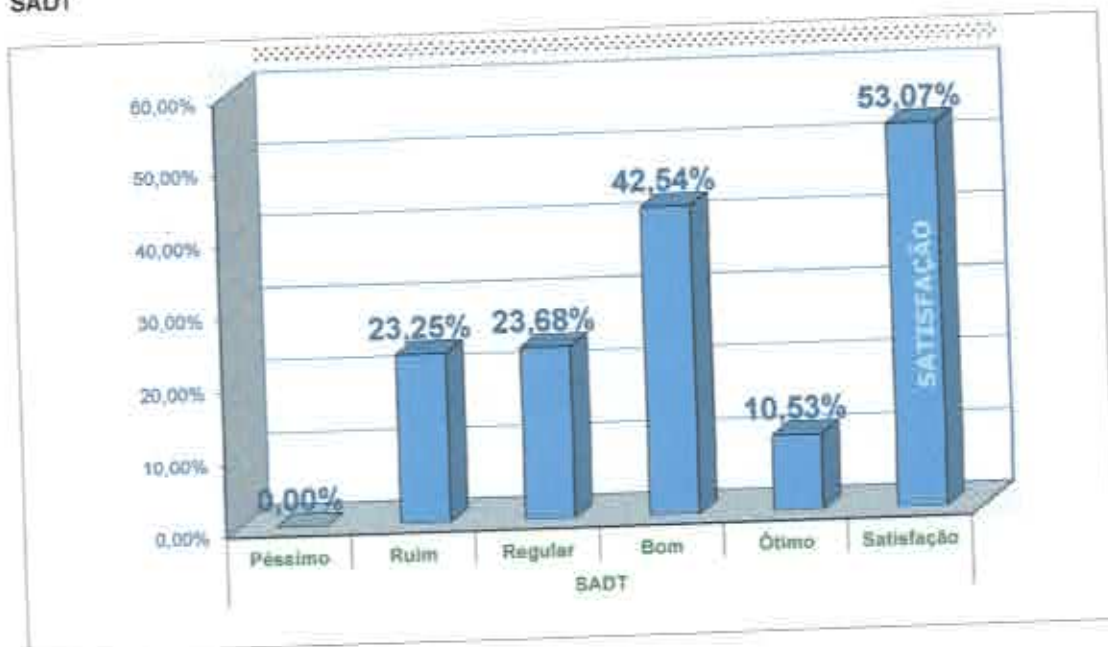
Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de março/2014

LEGENDA:

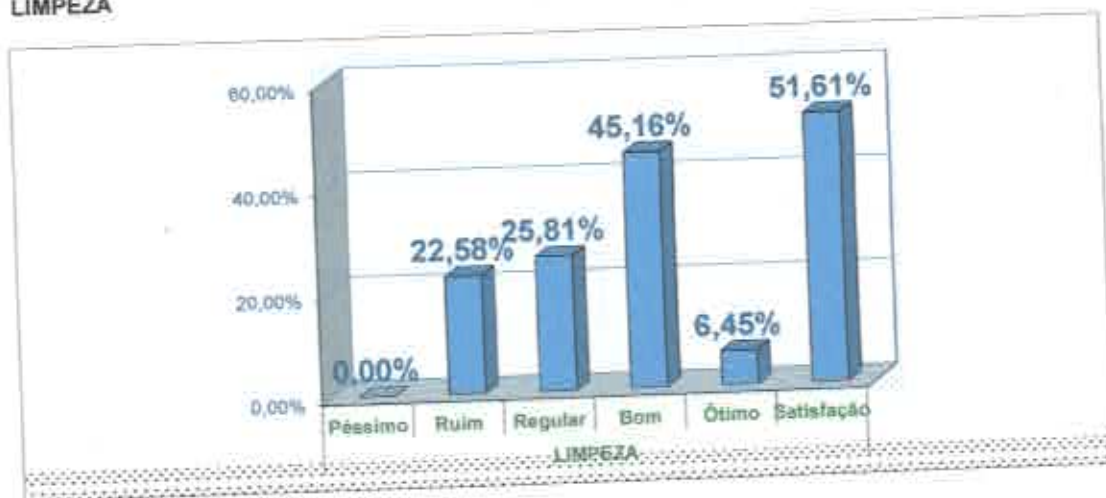
0/2	Péssimo
3/4	Ruim
5/6	Regular
7/8	Bom
9/10	Ótimo

AValiação de Satisfação do Usuário - MARÇO/2014

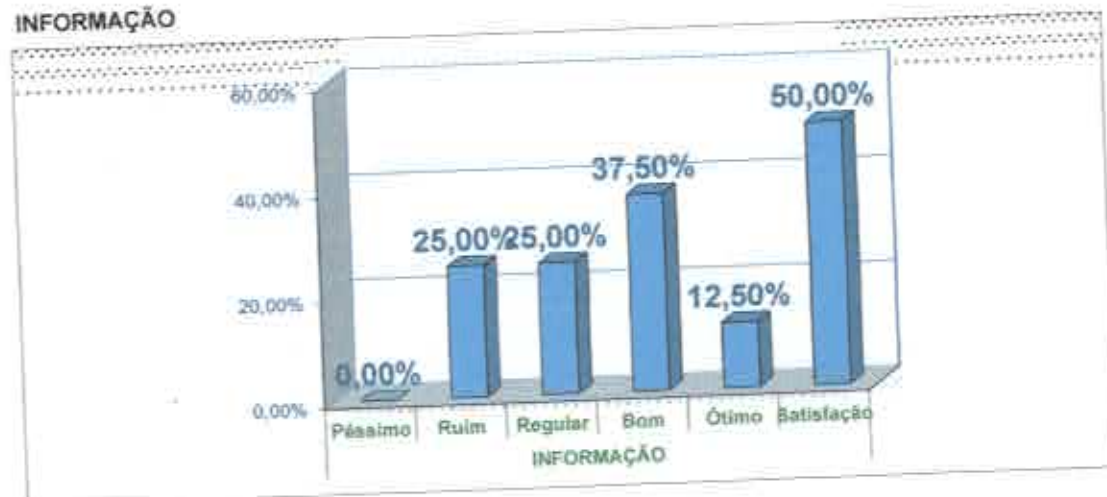
3. SADT



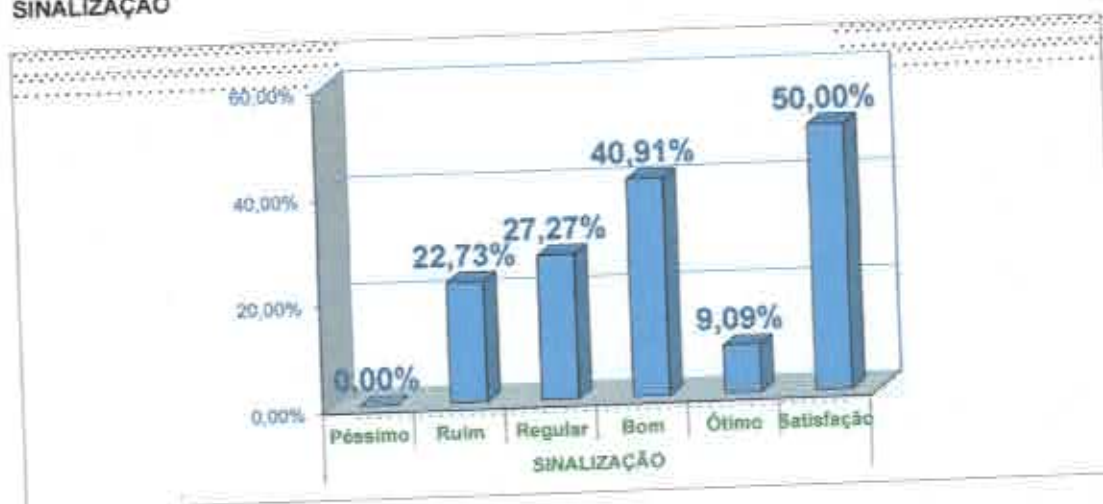
3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



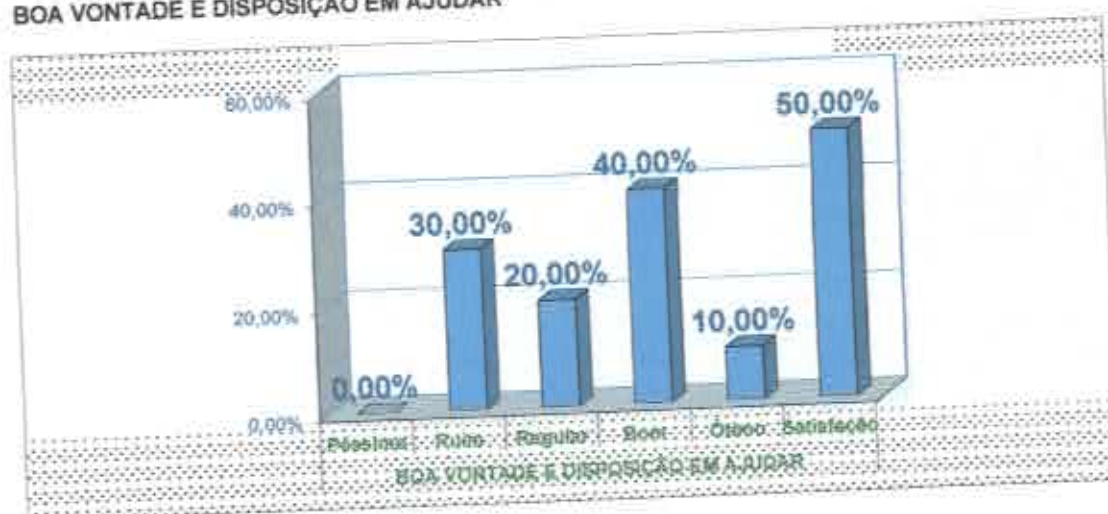
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 TEMPO PARA ATENDIMENTO

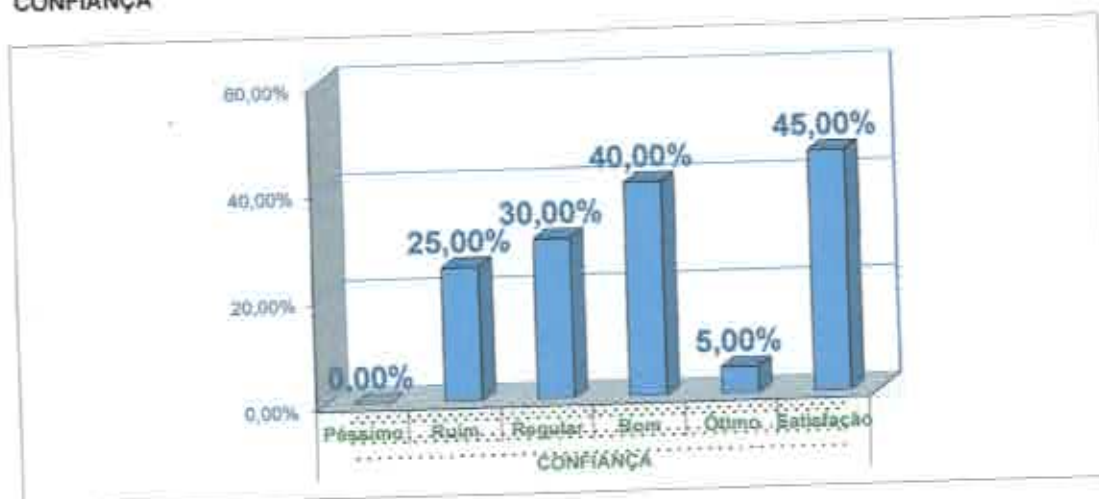


3.5 BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO EM AJUDAR

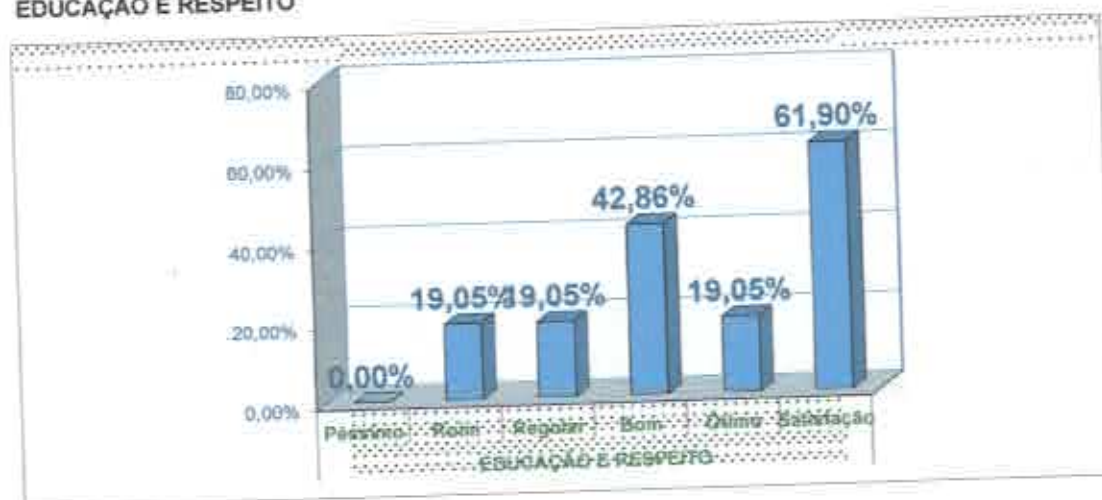


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

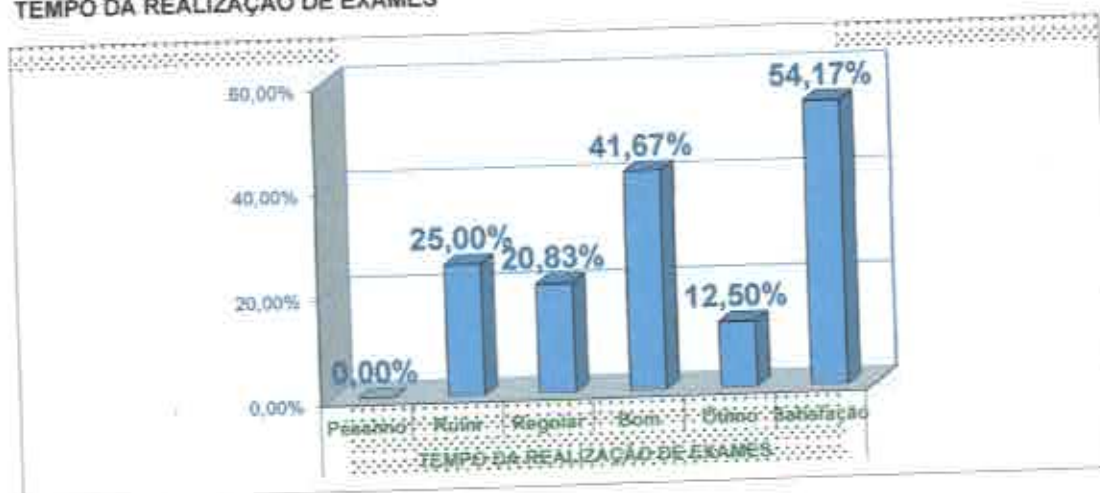
3.6 CONFIANÇA



3.7 EDUCAÇÃO E RESPEITO

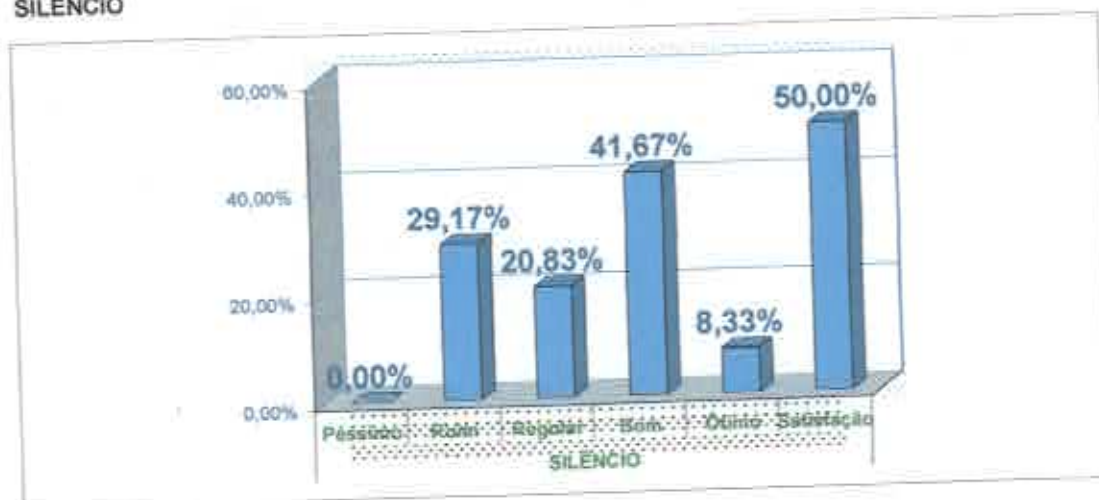


3.8 TEMPO DA REALIZAÇÃO DE EXAMES

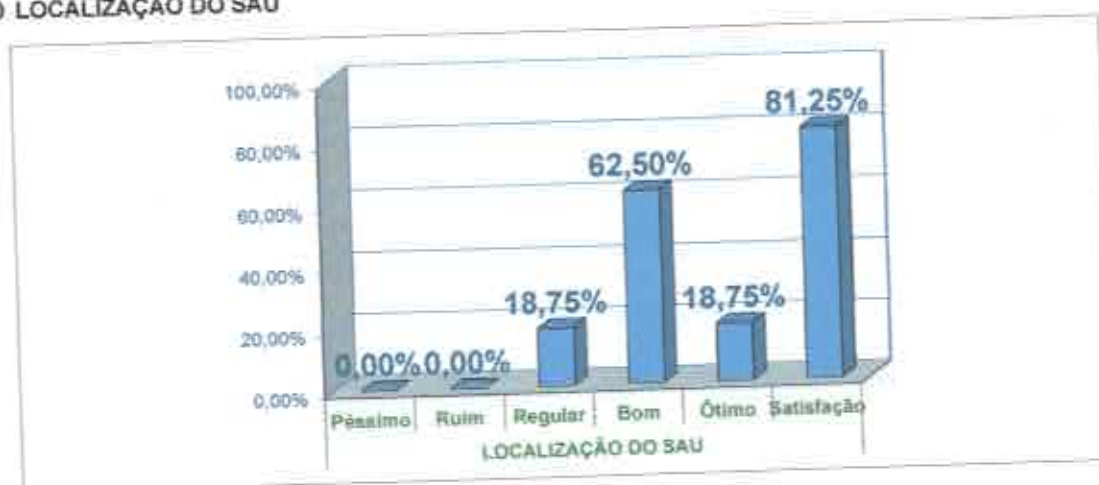


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

3.9 SILÊNCIO



3.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU

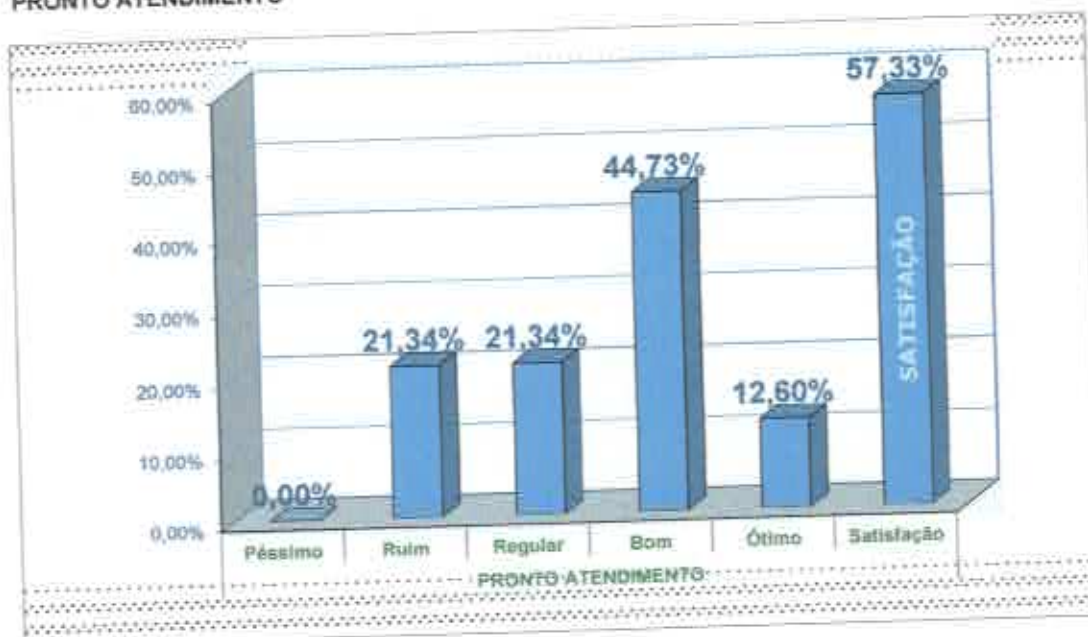


Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de março/2014.

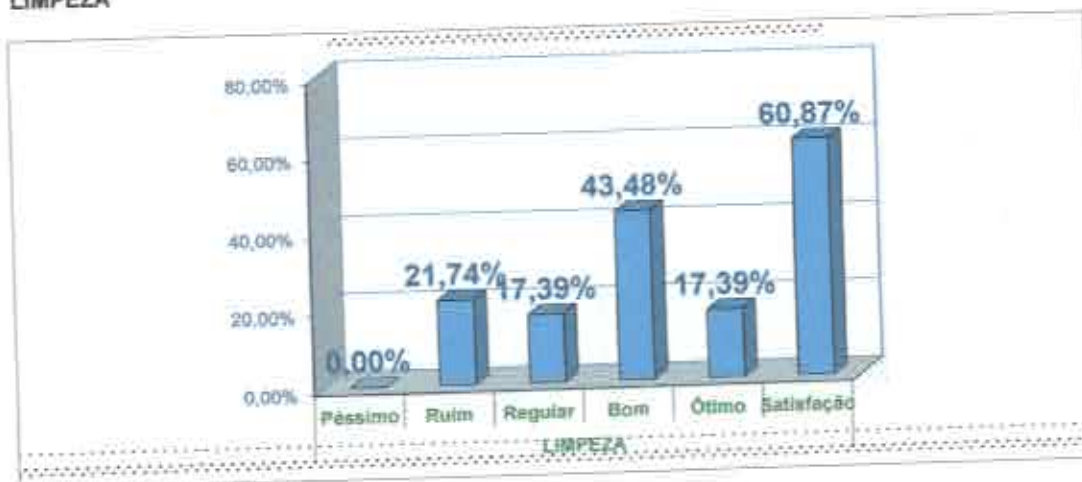
LEGENDA:

0/2	Pêssimo
3/4	Ruim
5/6	Regular
7/8	Bom
9/10	Ótimo

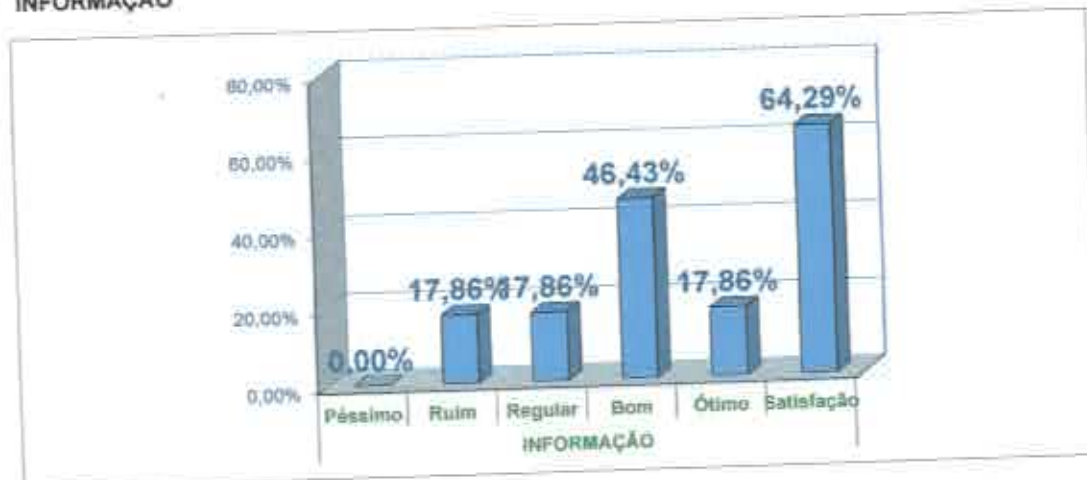
4. PRONTO ATENDIMENTO



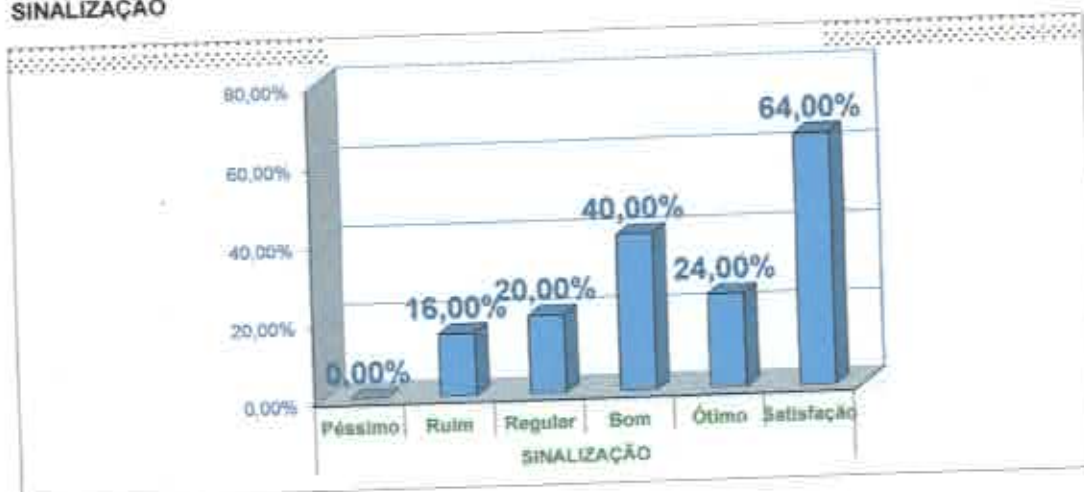
4.1 LIMPEZA



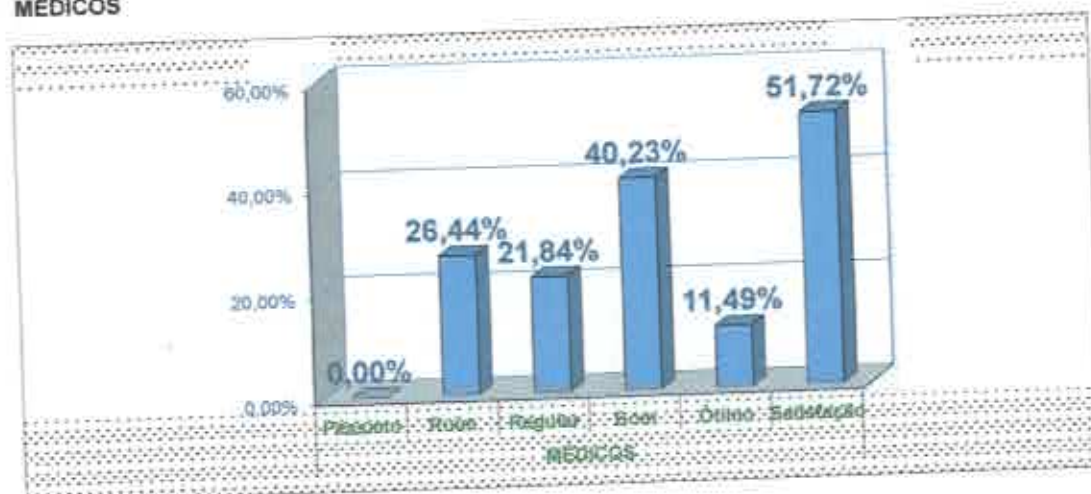
4.2 INFORMAÇÃO



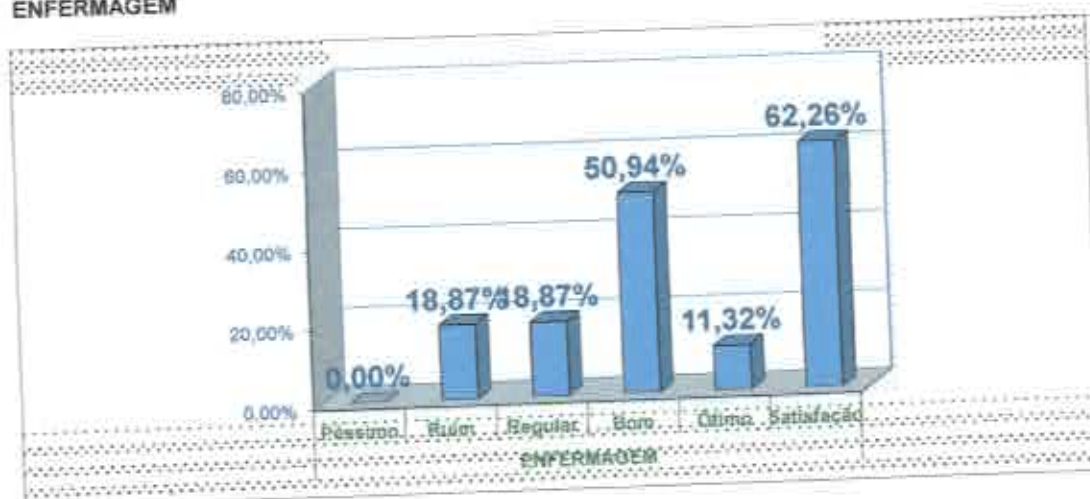
4.3 SINALIZAÇÃO



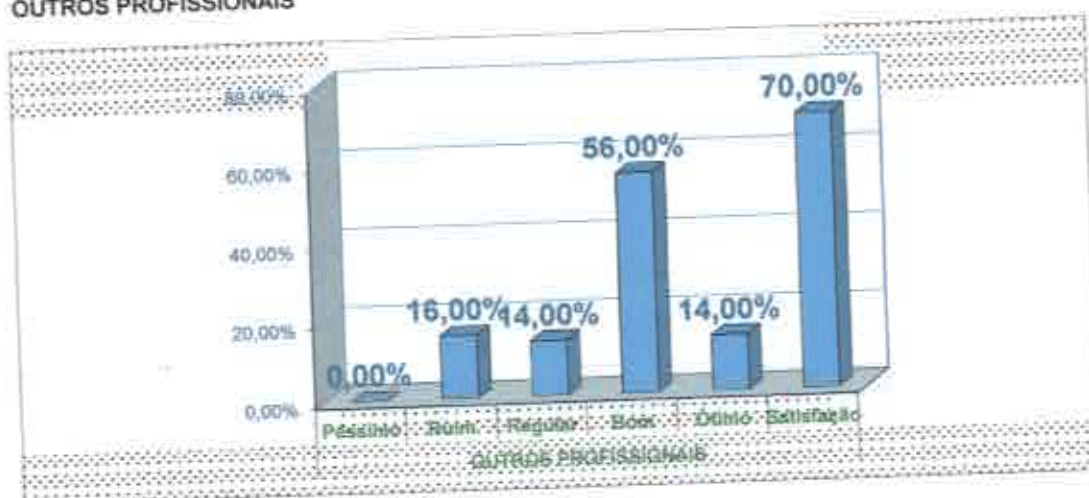
4.4 MÉDICOS



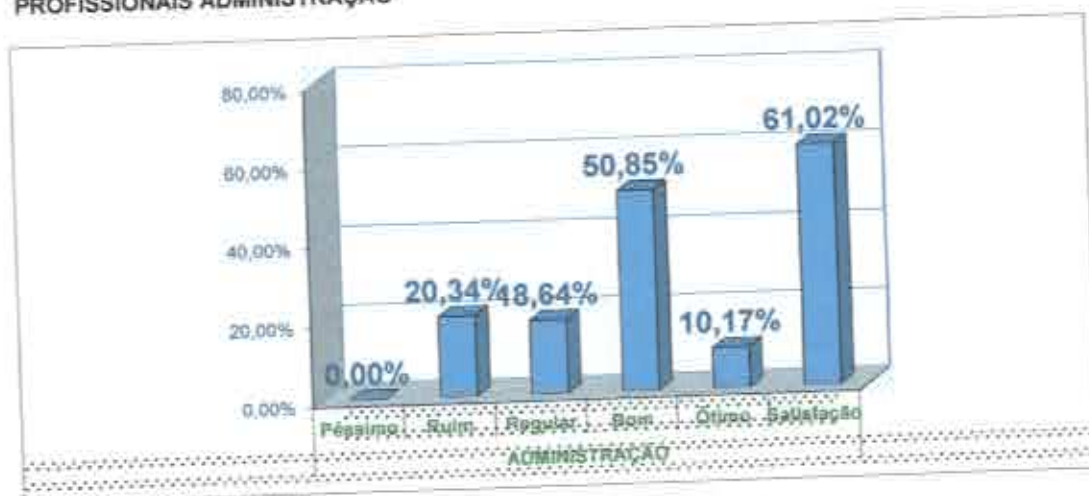
4.5 ENFERMAGEM



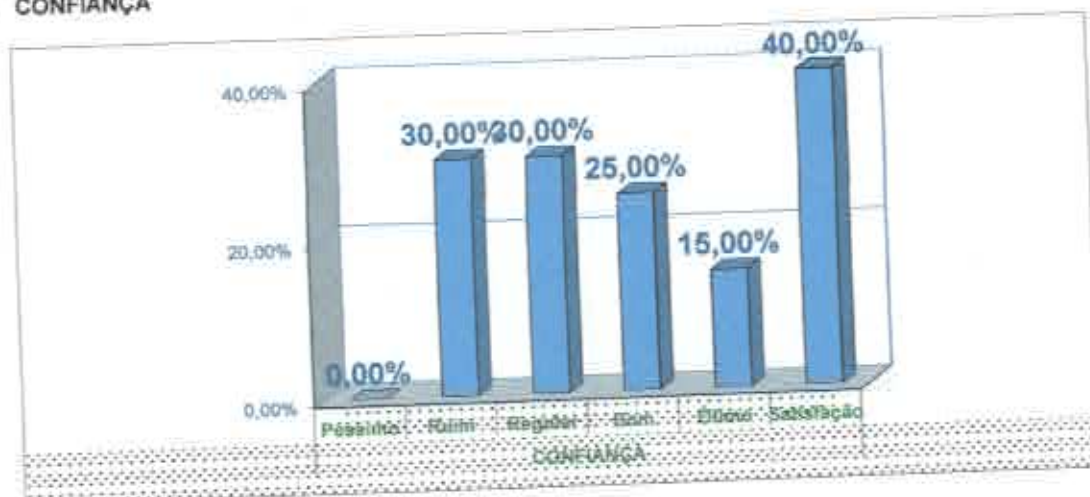
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



4.7 PROFISSIONAIS ADMINISTRAÇÃO



4.8 CONFIANÇA

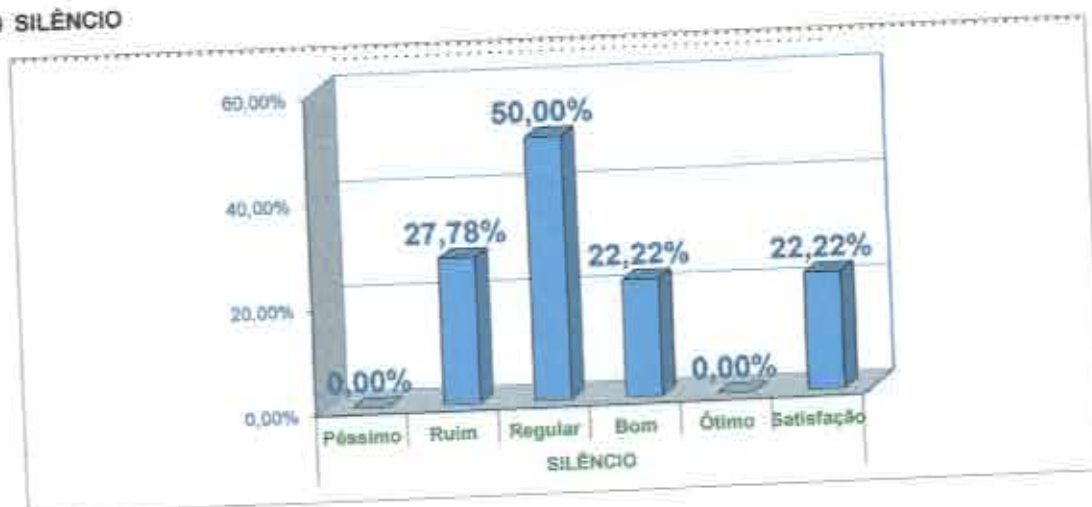


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2014

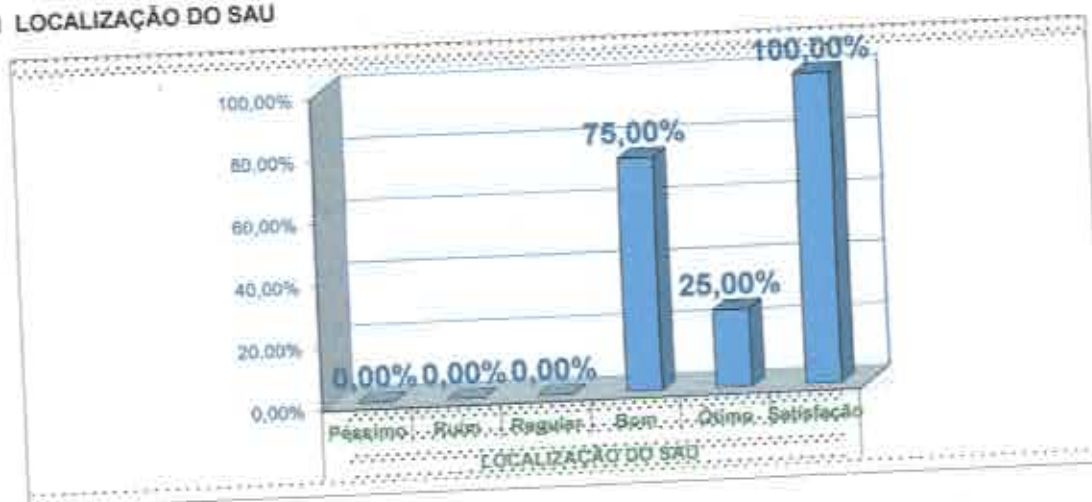
4.9 TEMPO DA REALIZAÇÃO DE EXAMES



4.10 SILÊNCIO



4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Período: 1º a 31 de março/2014

LEGENDA:

0/2	Pessimista
3/4	Ruim
5/6	Regular
7/8	Bom
9/10	Ótimo

PLANO ESTATÍSTICO

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
1- Estatística de Pacientes Internados													
1.1. Nº de Leitos por Especialidade													
Clinica Médica	13	13	13										39
Clinica Cirúrgica	11	11	11										33
Clinica Obstétrica	12	12	12										36
Clinica Pediátrica	10	10	10										30
UCI	10	10	10										30
Total	56	56	56	*	*	*	*	*	*	*	*	*	168
1.2. Nº de Leitos por Unidade													
Clinica Médica	13	13	13										39
Clinica Cirúrgica	11	11	11										33
Gineco/Obstétrica	12	12	12										36
Pediatria	10	10	10										30
UCI	10	10	10										30
Total	56	56	56	*	*	*	*	*	*	*	*	*	168
1.3. Nº de Leitos-Dia por Especialidade													
Clinica Médica	403	377	405	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.183
Clinica Cirúrgica	341	318	341	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.001
Clinica Obstétrica	372	348	372	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.092
Clinica Pediátrica	310	290	310	*	*	*	*	*	*	*	*	*	910
UCI	310	290	310	*	*	*	*	*	*	*	*	*	910
Total	1.736	1.624	1.736	*	*	*	*	*	*	*	*	*	5.096
1.4. Nº de Leitos-Dia por Unidade													
Clinica Médica	403	377	403	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.183
Clinica Cirúrgica	341	318	341	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.001
Gineco/Obstétrica	372	348	372	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.092
Pediatria	310	290	310	*	*	*	*	*	*	*	*	*	910
UCI	310	290	310	*	*	*	*	*	*	*	*	*	910
Total	1.736	1.624	1.736	*	*	*	*	*	*	*	*	*	5.096
1.5. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade													
Clinica Médica	368	341	381										1.090
Clinica Cirúrgica	308	170	219										697
Clinica Obstétrica	319	403	281										1.003
Clinica Pediátrica	303	295	183										781
UCI	117	44	105										266
Total	1.305	1.253	1.169	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3.727
1.6. Pacientes-Dia por Unidade													
Clinica Médica	368	341	381										1.090
Clinica Cirúrgica	308	170	219										697
Gineco/Obstétrica	312	403	281										1.003
Pediatria	303	295	183										781
UCI	117	44	105										266
Total	1.306	1.253	1.169	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3.727
1.7. Média Diária de Pacientes por Especialidade													
Clinica Médica	11,56	11,76	12,36	*	*	*	*	*	*	*	*	*	35,80

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
Clinica Cirúrgica	6,71	5,88	7,08	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19,64
Clinica Obstétrica	10,29	13,90	9,05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33,25
Clinica Pediátrica	9,77	10,17	5,90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25,85
UCI	9,77	1,52	3,39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,89
Total	42,10	43,21	37,71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	123,01
1.9. Média Diária de Pacientes por Unidades													
Clinica Médica	11,55	11,76	12,38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35,69
Clinica Cirúrgica	6,71	5,88	7,08	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19,64
Clinica Obstétrica	10,29	13,90	9,05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33,25
Pediatria	9,77	10,17	5,90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25,85
UCI	9,77	1,52	3,39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,89
Total	42,10	43,21	37,71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	123,01
1.10. Internações por Especialidade													
Clinica Médica	50	46	53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	149
Clinica Cirúrgica	98	97	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	270
Clinica Gineco/Obstétrica	90	104	97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291
Clinica Pediátrica	44	31	55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	130
UCI	25	23	35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83
Total	309	301	325	-	-	-	-	-	-	-	-	-	935
1.11. Internações por Unidade													
Clinica Médica	50	46	53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	149
Clinica Cirúrgica	98	97	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	270
Clinica Gineco/Obstétrica	90	104	97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291
Pediatria	44	31	55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	130
UCI	25	23	35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83
Total	309	301	325	-	-	-	-	-	-	-	-	-	935
1.12. Internações por Município													
Taióvnia	301	292	313	-	-	-	-	-	-	-	-	-	812
Muji	4	5	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
Torné-Açu	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Azará	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Golanésia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Outros	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Total	309	301	325	-	-	-	-	-	-	-	-	-	935
1.13. Internações por Faixa etária													
Menos de 1 mês	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
de 1 a 11 meses	5	9	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32
de 1 a 4 anos	28	15	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74
de 5 a 9 anos	11	8	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32
de 10 a 14 anos	10	11	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34
de 15 a 19 anos	31	64	37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	142
de 20 a 29 anos	93	97	79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	269
de 30 a 39 anos	48	40	51	-	-	-	-	-	-	-	-	-	140
de 40 a 49 anos	21	19	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68
de 50 a 59 anos	21	23	33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	77
de 60 a 69 anos	13	20	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47
de 70 a 79 anos	4	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Mais de 80 anos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Total	309	301	325	-	-	-	-	-	-	-	-	-	935

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
1.12. Altas por Especialidade													102
Clinica Médica	40	30	32										273
Clinica Cirúrgica	105	86	82										307
Clinica Obstétrica	94	101	112										118
Clinica Pediátrica	35	24	58										87
UCI	18	14	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	857
Total	292	255	310										
1.13. Altas por Unidade													102
Clinica Médica	40	30	32										273
Clinica Cirúrgica	105	86	82										307
Clinica Obstétrica	94	101	112										118
Pediatria	35	24	58										87
UCI	18	14	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	857
Total	292	255	310										
1.15. Óbitos por Especialidade													13
Clinica Médica	1	8	-										1
Clinica Cirúrgica	1	-	-										1
Clinica Obstétrica	1	-	-										1
Clinica Pediátrica	1	-	-										31
UCI	13	8	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47
Total	23	14	10										
1.16. Óbitos por Unidade													13
Clinica Médica	1	8	-										1
Clinica Cirúrgica	1	-	-										1
Gineco/Obstétrica	1	-	-										1
Pediatria	1	-	-										31
UCI	13	8	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47
Total	23	14	10										
1.17. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (menos de 24h)													1
Clinica Médica	1	-	-										-
Clinica Cirúrgica	-	-	-										-
Clinica Obstétrica	-	-	-										-
Clinica Pediátrica	-	-	-										8
UCI	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Total	4	3	3										
1.18. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (mais de 24h)													12
Clinica Médica	6	6	-										1
Clinica Cirúrgica	1	-	-										1
Clinica Obstétrica	1	-	-										1
Clinica Pediátrica	1	-	-										20
UCI	10	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
Total	19	11	5										
1.19. Óbitos por Faixa Etária													3
Menos de 1 mês	1	1	1										3
de 1 a 11 meses	1	2	-										-
de 1 a 4 anos	-	-	-										-
de 5 a 9 anos	-	-	-										-
de 10 a 14 anos	-	-	-										-

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
de 15 a 19 anos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
de 20 a 29 anos	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
de 30 a 39 anos	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
de 40 a 49 anos	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
de 50 a 64 anos	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
de 65 a 79 anos	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16
Maiores de 80 anos	6	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
Total	23	14	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47
1.20. Transferência Interna p/Especialidade													24
Clinica Médica	18	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25
Clinica Cirúrgica	22	6	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33
Clinica Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Pediátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI	7	13	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39
Total	45	21	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	96
1.21. Transferência Interna por Unidade													24
Clinica Médica	18	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25
Clinica Cirúrgica	22	6	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33
Gineco/Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pediatria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI	7	13	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39
Total	45	21	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	96
1.22. Transferência Externa p/ Esperandade - TFD													48
Clinica Médica	4	17	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40
Clinica Cirúrgica	4	8	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Clinica Obstétrica	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Clinica Pediátrica	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
UCI	12	6	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
Total	22	29	24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	76
1.23. Transferência Externa por Unidade													21
Clinica Médica	4	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21
Clinica Cirúrgica	4	8	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Gineco/Obstétrica	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Pediatria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
UCI	12	6	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21
Total	22	29	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	56
1.24. Pacientes Sólidos p/Especialidade													40
Clinica Médica	51	63	51	-	-	-	-	-	-	-	-	-	115
Clinica Cirúrgica	110	91	83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	284
Clinica Obstétrica	97	101	111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	309
Clinica Pediátrica	36	25	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	121
UCI	43	25	37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	105
Total	337	296	342	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.010
1.25. Pacientes Sólidos por Unidade													155
Clinica Médica	51	63	51	-	-	-	-	-	-	-	-	-	115
Clinica Cirúrgica	110	91	83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	284
Gineco/Obstétrica	97	101	111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	309
Pediatria	36	25	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	121

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
UCI	41	28	37										106
Total	337	288	342										877
1.26. Percentual de Ocupação p/Especialidade													
Clinica Médica	88,63	90,46	94,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	91,29
Clinica Cirúrgica	61,00	63,29	64,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	62,54
Clinica Obstétrica	85,76	115,80	75,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	91,50
Clinica Pediátrica	97,74	101,72	59,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	85,62
UCI	37,74	15,17	33,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29,23
Total	78,17	77,18	87,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	73,14
Percentagem Geral de Ocupação	78,17	77,18	87,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	73,14
1.27. Percentual de Ocupação por Unidade													
Clinica Médica	88,63	90,46	94,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	91,29
Clinica Cirúrgica	61,00	63,29	64,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	62,54
Gineco/Obstétrica	85,76	115,80	75,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	91,50
Pediatria	97,74	101,72	59,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	85,62
UCI	37,74	15,17	33,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29,23
Total	78,17	77,18	87,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	73,14
1.28. Média de Permanência p/Especialidade													
Clinica Médica	5,34	6,20	6,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,92
Clinica Cirúrgica	1,58	1,75	2,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,80
Clinica Obstétrica	5,29	3,98	2,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,28
Clinica Pediátrica	6,42	11,60	3,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,21
UCI	2,34	1,07	1,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,81
Total	3,87	4,20	3,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,37
Média Geral de Permanência	3,87	4,20	3,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,37
1.29. Média de Permanência por Unidade													
Clinica Médica	5,34	6,20	6,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,92
Clinica Cirúrgica	1,58	1,75	2,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,80
Gineco/Obstétrica	5,29	3,98	2,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,28
Pediatria	6,42	11,60	3,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,21
UCI	2,34	1,07	1,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,81
Total	3,87	4,20	3,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,37
1.30. Índice de Giro de Leitos por Especialidade													
Clinica Médica	5,92	4,08	3,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,51
Clinica Cirúrgica	10,00	8,27	7,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,16
Clinica Obstétrica	9,08	8,42	8,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,26
Clinica Pediátrica	3,60	2,50	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,60
UCI	4,30	2,90	5,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,02
Total	6,02	5,25	6,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,52
1.31. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade													
Clinica Médica	5,19	4,23	4,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,97
Clinica Cirúrgica	12,00	8,62	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,61
Gineco/Obstétrica	8,08	8,42	8,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,56
Pediatria	3,60	2,50	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,02
UCI	5,00	4,10	8,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,62
Total	6,02	4,80	6,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,62

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
1.32. Intervalo de Substituição por Especialidade													
Clinica Médica	0,87	0,65	0,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,45
Clinica Cirúrgica	1,01	1,54	1,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,09
Clinica Obstétrica	0,55	-0,54	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,29
Clinica Pediátrica	0,19	-0,29	2,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,88
UCI	3,80	6,00	3,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,39
Total	1,26	1,34	1,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,24
1.33. Intervalo de Substituição por Unidade													
Clinica Médica	0,67	0,65	0,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,58
Clinica Cirúrgica	1,01	1,54	1,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,27
Gineco/Obstétrica	0,88	-0,54	0,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,29
Pediatria	0,19	-0,29	2,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,07
UCI	3,80	6,00	3,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,38
Total	1,28	1,38	1,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,48
1.34. Índice de Mortalidade p/Especialidade													
Clinica Médica	0,10	0,11	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,44
Clinica Cirúrgica	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,27
Clinica Obstétrica	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,32
Clinica Pediátrica	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07
Total	0,04	0,04	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,28
1.35. Índice de Mortalidade por Unidade													
Clinica Médica	0,10	0,11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,26
Clinica Cirúrgica	0,01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,22
Gineco/Obstétrica	0,01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,23
Pediatria	0,03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,08
UCI	0,36	0,20	0,18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,81
Total	0,06	0,04	0,03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,01
Taxa de Mortalidade Global	0,02	0,04	0,02	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	4,01
1.36. Taxa de Mortalidade por Tipo													
Institucional	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	61,08
Não Institucional	1,16	1,01	0,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	48,17
Neonatal	1,01	1,03	1,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47,38
Pós-Operatória	0,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,15
Mitense	1,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47,12
2. Serviços Assistenciais													
2.1. Centro Cirúrgico e Obstétrico													
2.1.1. Cirurgias por Porte													
Cirurgias Pequenas	48	55	55										186
Cirurgias Médias	101	97	94										292
Cirurgias Grandes	27	23	39										89
Sub-Total	176	175	188	*	*	*	*	*	*	*	*	*	539
Média Diária de Cirurgias	6,68	6,63	6,06	*	*	*	*	*	*	*	*	*	6,06
Número Total de Curetagens	8	11	8	8	14	7	8	10	11	10	13	7	111

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
Média Diária de Cuidados	0,31	0,39	0,30	0,28	0,47	0,23	0,18	0,33	0,28	0,33	0,43	0,23	1,21
Total Geral	192	128	197	8	14	7	8	10	11	10	13	7	850
HF de Sales Cirúrgicas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Média de Cirurgias por Sala	60,67	62,00	66,67	2,67	4,67	2,33	1,67	3,33	3,67	3,33	4,33	2,33	18,08
2.1.2. Cirurgias de Pacientes Internos por Porte													
Cirurgias Pequenas	45	44	61										
Cirurgias Médias	98	87	101										
Cirurgias Grandes	27	23	9										506
Total	170	154	171										5,48
Média Diária	5,48	5,88	5,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	83,88
% Sobre Total de Cirurgias	83,41	86,17	86,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2.1.3. Cirurgias de Pacientes Externos por Porte													
Cirurgias Pequenas	12	22	26										80
Total	12	22	26										80
Média Diária de Cirurgias	0,39	0,76	0,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,68
% Sobre Total de Cirurgias	8,68	11,83	13,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	31,62
2.2. Centro Cirúrgico e Obstétrico													
2.2.1. Partos por Tipo													
Partos Normais	48	47	52										147
Partos Cesáreas	51	50	42										143
Partos Instrumentais													290
Total	99	97	94										3,15
Média Diária	3,19	3,34	3,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2.2.2. Nascimentos por Sexo													
Masculinos	55	46	52										153
Femininos	43	52	42										137
Não identificados													290
Total	98	97	94										3,15
Média Diária	3,19	3,34	3,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2.2.3. Nativos por Sexo													
Masculinos	60	48	46										154
Femininos	43	49	46										138
Não identificados													290
Total	99	97	94										3,15
Média Diária	3,19	3,34	3,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
% sobre Total de nascidos	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
2.2.4. Nati-mortos por Sexo													
Masculinos			1										1
Femininos	1	3											4
Não identificados													5
Total	1	3	1										0,06
Média Diária	0,03	0,10	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06
% sobre Total de nascidos	1,01	3,09	1,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,12
2.2.5. Nascidos Normais (após 36 semanas)													

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
Masculinos	53	47	42										142
Femininos	40	36	41										116
Não identificados													281
Total	93	82	83										284
Média Diária	3,00	2,83	2,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	90,00
% sobre Total de nascidos	93,94	84,54	91,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	90,00
2.2.6. Nascidos Prematuros (antes de 36 semanas)													
Masculinos	2												2
Femininos													
Não identificados													2
Total	2												0,02
Média Diária	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,99
% sobre Total de nascidos	2,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,99
2.2.7. Nascidos com Ale 2.500gr.													
Masculinos		1	2										3
Femininos	3	11	5										19
Não identificados													22
Total	3	12	7										0,24
Média Diária	0,10	0,41	0,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,69
% sobre Total de nascidos	3,02	12,37	7,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,69
2.3. Anestesia													
2.3.1. Número de Anestésias por Tipo													
Tópica													83
Local	36	32	25										83
Gerai	36	28	19										7
Peridural	2	4	1										329
Raquiana	132	104	93										38
Bloqueo	13	8	14										88
Bexiga	21	10	35										
Outras													601
Total	290	186	187										6,66
Média Diária	7,42	6,41	6,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,66
2.3.2. Anestésias por Unidade													
Centro Cirúrgico	128	138	155										143
Centro Obstétrico	51	50	42										
Ambulatório													583
Total	179	188	197										
2.4. Central de Material Esterilizado													
2.4.1. Produção													
Pacotes Grandes													
Pacotes Médios													
Pacotes Pequenos													
Total													
2.5. Ambulatório e Pronto Atendimento													
2.5.1. Consultas													

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL.
													2.425
Ambulatório	912	719	894										18.996
Ligência/Emergência	5.433	5.151	6.432										18.421
Total	6.345	5.870	7.326										211,18
Média Diária	201,19	202,41	236,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

2.6. Atividades Sociais

2.6.1. S.A.U

Visitas a pacientes internados S.A.U	47	45	26										118
Nº de Pesquisas de Usulims Internados S.A.U	47	45	27										119
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo S.A.U	232	163	311										706
Outros (missas, viagens, ...)													
Total	326	253	364										643

2.6.2. Serviço Social

Atendimento Externo	174	140	77										397
Atendimento nas Unidades	64	57	25										146
Orientação TFD Unidades													
Atendimento Hemodialise													
Orientação TFD Hemodialise													
Orientação Transplante													
Visita Domestica													18
Acompanhamento de óbitos	12	7											562
Total	250	210	102										

2.6.3. Serviço Psicologia

Atendimento Externo													
Atendimento nas Unidades													
Atendimento Hemodialise													
Acompanhamento de óbitos													
Atendimento a família do usuário													
Total													

2.6.4. Educação

Cursos Ministrados	4	4	3										11
Nº de Participantes	88	134	38										239
Participação em Cursos Externos			1										1
Visitas a Pastoral da Saúde													246
Total	72	138	22										

3. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

3.1. Hemoterapia

3.1.1. Nº de Boites utilizadas por Unidades

Clinica Médica	8	4	12										24
Clinica Cirurgica	8	2	5										15
Clinica Obstétrica	2												2
Clinica Pediátrica													0
Centro Cirurgico	6	6											12
UCI	9	1											10
Externo													0
Pronto Atendimento	4		5										9
Ambulatório	4												4
Total	41	13	28										78
Média Diária	1,32	0,45	0,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,86

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
3.1.2. N° Transfusões Realizadas	41	13	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79
Média Diária	1,32	0,48	0,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,88
3.1.3. N° de Boles utilizadas	41	13	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79
Boles	41	13	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79
Média Diária	1,32	0,48	0,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,88
3.2. Fisioterapia													
3.2.1. N° de Proced. p/ Unidades - Pac. Internos	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Clinica Médica	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Pediátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirúrgico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
3.2.2. N° de Procedimentos p/ - Pac. Internos	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Procedimentos	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Total	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
% Sobre Total de Exames	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Média Diária	6,35	5,90	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,02
N° de Pacientes Atendidos - Internos	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Média de Diária	6,35	5,90	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,02
3.2.3. N° de Procedimentos p/ - Pac. Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% Sobre Total de Exames	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Média Diária	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N° de Pacientes Atendidos - Externos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média Diária	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.2.4. Total Sessões p/ - Pac. Int. / Ext.	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Sessões	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Total	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Média Diária	6,35	5,90	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,02
Total p/ Pac. Atendidos - Int. / Ext.	197	171	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554
Média Diária	6,35	5,90	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,02
3.3. Laboratório de Análises Clínicas													
3.3.1. Exames por Unidade Pac. Internos	628	397	388	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.413
Clinica Médica	628	397	388	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.413
Clinica Cirúrgica	93	183	190	-	-	-	-	-	-	-	-	-	466
Clinica Obstétrica	428	383	439	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.249
Clinica Pediátrica	87	120	122	-	-	-	-	-	-	-	-	-	329
Centro Cirúrgico	84	346	121	-	-	-	-	-	-	-	-	-	551

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
UCI	224	164	318										726
Total	1.541	1.613	1.679	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.732
3.3.2. Total de Exames - Pac. Internos													
Total	1.541	1.613	1.679	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.732
% sobre o Total de Exames	11,39	13,24	13,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,79
Média Diária	49,71	65,82	60,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	51,43
3.3.3. Exames - Pac. Ambulatório/PA													
Ambulatório	2.547	843	838										4.328
Emergência	2.912	727	1.317										4.368
Total	4.958	1.600	2.155	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.694
% sobre o Total de Exames	36,67	12,96	19,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,50
Média Diária	169,97	64,48	69,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	94,59
3.3.4. Exames - Pac. Externo													
Externos	7.024	8.994	7.003										23.571
Total	7.024	8.994	7.003	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23.571
% sobre o Total de Exames	51,94	73,00	59,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	63,71
Média Diária	228,58	310,14	242,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	256,21
3.3.5. Total Exames - Pac. Int/Amb/Ext.													
Total	13.824	12.107	11.388	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38.997
Média Diária	435,20	420,24	384,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	402,14
3.4. Radiologia													
3.4.1. Exames por Unidade - Pac. Internos													
Clinica Médica	41	30	26										97
Clinica Cirúrgica	46	25	19										90
Clinica Obstétrica	-	-	1										1
Clinica Pediatría	26	2	4										32
Centro Cirúrgico	27	21	13										61
UCI	-	-	-										281
Total	140	78	63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	281
3.4.2. Exames Pac. Internos													
Total	140	78	63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	281
% sobre Total de Exames	10,19	6,03	3,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,57
Média Diária	4,52	2,68	2,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,06
3.4.3. Exames pt Espen. - Pac. Ambulatório/PA													
Ambulatório	228	162	309										618
Emergência	548	806	1.102										2.758
Total	1.076	960	1.311	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.277
% Sobre Total de Exames	78,31	78,57	81,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	76,92
Média Diária	34,71	34,14	42,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	36,71
3.4.4. Exames - Paciente Externo													
Externo	158	225	236										621
Total	158	225	236	-	-	-	-	-	-	-	-	-	621
% Sobre Total de Exames	11,60	17,40	14,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,51
Média Diária	6,10	7,76	7,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,16

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
3.4.5. Total Exames - Pac. Int./Amb./Ext.													4.278
Total	1.374	1.293	1.813	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46,51
Média Diária	44,32	41,59	58,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.4.6. Filmes Gastos													1.301
Filme 18 x 24	426	431	445										1.717
Filme 24 x 30	484	452	731										1.125
Filme 30 x 40	302	374	600										1.074
Filme 35 x 35	368	307	412										1.104
Filme 35 x 43	334	359	877										6323
Total	1964	1923	2445	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68,72
Média Diária	63,03	60,31	78,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.4.7. Filmes inutilizados													117
Filme 18 x 24	34	30	53										110
Filme 24 x 30	09	27	64										98
Filme 30 x 40	23	30	35										71
Filme 35 x 35	20	17	34										74
Filme 35 x 43	51	22	21										480
Total	127	126	207	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,28
% Sobre os Filmes Gastos	6,50	6,55	8,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00
Média Diária	4,10	4,34	6,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.5. Maniografia													
3.5.1. Exames p/ Especialidade - Pac. interno													-
Clinica Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Pediatría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirúrgico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.5.2. Exames p/ Pac. Interno													-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
% sobre Exames Totais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Média Diária	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.5.3. Exames p/ Pac. Ambulatório/PA													-
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
% Sobre Total de Exames	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Média Diária	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.5.4. Exames p/ Pacientes Externos													171
Externos	76	95	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	171
Total	76	95	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00
% Sobre Total de Exames	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,38
Média Diária	2,45	3,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.5.5. Total Exames p/ Pac. Int./Amb./Ext.													171
Total	76	95	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
Média Diária	2,46	3,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,88
% sobre o Total Geral de Exames Realizados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,38
3.6. Endoscopia													
3.6.1. Exames por Unidade - Pac. Internos													
Clinica Médica	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Clinica Cirúrgica	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Clinica Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Pediátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Cirúrgico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Total	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
3.6.2. Exames pl - Pac. Internos													
Total	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,20
% Sobre Total de Exames	8,87	2,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
Média Diária	0,03	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
3.6.3. Exames pl - Pac. Ambulatório/PA													
Ambulatório	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Emergência	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Total	6	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
% Sobre Total de Exames	40,00	2,08	15,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19,48
Média Diária	0,19	0,14	0,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,16
3.6.4. Exames pl - Pac. Externos													
Externos	5	39	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74
Total	5	39	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74
% Sobre total de Exames	53,33	89,64	94,38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	81,32
Média Diária	0,28	1,34	0,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,80
3.6.5. Total Exames pl - Pac. Int/Amb/ Ext.													
Total	15	44	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	91
Média Diária	0,45	1,52	0,83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,89
% sobre o Total Geral de Exames Realizados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,31
3.7. Ultrassonografia													
3.7.1 Exames pl Especialidade - Pac. Internos													
Clinica Médica	10	8	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27
Clinica Cirúrgica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Obstétrica	71	78	62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	212
Clinica Pediátrica	2	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
Centro Cirúrgico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UCI	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Total	84	93	79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	256
3.7.2. Exames pl - Pac. Internos													
Total	84	93	79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	256
% Sobre Total Exames	11,73	12,88	11,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,03
Média Diária	2,71	2,21	2,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,77
3.7.3. Exames pl - Pac. Ambulatório/PA													
Ambulatório	51	145	128	-	-	-	-	-	-	-	-	-	324
Emergência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	51	145	128	-	-	-	-	-	-	-	-	-	324
% Sobre Total de Exames	12,71	20,08	18,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	17,16
Média Diária	2,94	5,00	4,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,98

PLANO ESTATÍSTICO:	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
3.7.4. Exames pr - Pac. Externos													1.502
Exames	541	484	477	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.502
Total	541	484	477	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	70,92
% Sobre Total de Exames	0,30	0,27	0,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,33
Média Diária	0,00	16,88	15,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.7.5. Total Exames pr - Pac. Int/Amb/Ext.													3.131
Total	715	722	863	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23,08
Média Diária	23,10	23,29	27,03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,81
% sobre o Total Geral de Exames Realizados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.8. Eletrocardiograma													
3.8.1. Exames por Unidade - Pac. Internos													28
Clinica Médica	0	11	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Clinica Cirúrgica	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Pediátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Centro Cirúrgico	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
UCI	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31
Total	11	14	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.8.2. Exames pr - Pac. Internos													31
Total	11	14	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9,48
% Sobre Total Exames	12,78	11,57	4,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,34
Média Diária	0,36	0,45	0,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.8.3. Exames pr - Pac. Ambulatorio/PA													144
Ambulatório	46	41	57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33
Emergência	16	9	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	177
Total	61	50	66	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63,99
% Sobre Total de Exames	70,92	41,33	44,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,93
Média Diária	1,97	1,72	2,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.8.4. Exames pr - Pac. Externos													120
Exames	14	57	48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	130
Total	14	57	48	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,59
% Sobre Total de Exames	18,28	47,11	40,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,30
Média Diária	0,45	1,87	1,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.8.5. Total Exames pr - Pac. Int/Amb/Ext.													328
Total	88	121	121	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,67
Média Diária	2,77	4,17	3,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
% sobre o Total Geral de Exames Realizado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,74
3.8. Total Geral de Exames Realizados	15.832	14.475	13.759	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44.066
3.10.1 Média Diária	510,71	489,14	443,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	478,88
3.10.2. % de Exames p/ - Pac. Internos	11,48	12,52	12,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,21
3.10.3. % de Exames p/ - Pac. Ambulatorial/P	38,12	19,13	28,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,85
3.10.4. % de Exames p/ - Pac. Externos	49,40	68,35	60,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	59,14
4. Serviços de Apoio													
4.1. Nutrição e Dietética													
4.1.2. Refeições Servidas por Tipo													7.883
Desjejum	2.463	2.270	2.930										13.291
Colação	4.237	3.808	5.245										12.817
Almoço	3.974	3.634	5.008										13.472
Lanche	4.432	4.025	5.018										7.948
Jantar	2.858	2.365	3.171										2.286
Ceia	887	818	1.583										888
Suplementação	99	245	42										383
Diet. Enteral	19	18	245										286
Lactário - Mameleiras	4	-	202										-
Outros LIE	-	-	-										58.271
Total	18.814	17.124	23.533	-	-	-	-	-	-	-	-	-	871,68
Média Diária	600,45	590,48	788,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4.1.3. Refeições Servidas p/ Comensal													21.032
Funcionários	9.553	9.382	12.088										8.868
Pacientes	3.154	2.720	3.703										1.352
Acompanhantes	593	489	602										1.296
Médicos	827	120	248										4.754
Clinica Médica	1.880	884	2.160										4.106
Clinica Cirúrgica	1.888	734	1.754										3.584
Gineco/Obsstétrico	884	800	900										2.790
Pediatria	618	870	1.002										1.236
UCI	39	624	562										1.182
Urgência/Emergência	158	521	483										-
Outros	-	-	-										59.239
Total	18.814	17.124	23.491	-	-	-	-	-	-	-	-	-	870,97
Média Diária	600,45	590,48	757,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4.2. Processamento da Roupa													
4.2.1. Kg Roupa Lavada p/Unidade													1.094,458
Clinica Médica	358,26	330,91	397,21										295,68
Clinica Cirúrgica	299,79	270,78	324,99										1.184
Clinica Gineco/Obsstétrica	369,73	361,04	433,22										885,060
Pediatria	333,10	300,86	361,10										6.889,550
Centro Cirúrgico	1.893,92	1.710,58	2.186,14										682,000
UCI	197,50	322,90	361,56										-
Ambulatório	0,00	0,00	0,00										1.142,510
Urgência/Emergência	351,41	338,15	452,75										284,8000
CME	88,30	123,00	53,80										3.708,6000
MOP	938,40	1.280,40	1.488,70										148,380
SADT	34,51	48,75	60,10										-
Outros	0,00	0,00	0,00										18.187,800
Total	4.889,94	5.087,35	6.100,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	175,854
Média Diária	161,29	175,43	199,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL.
4.2.2. Litros de Produtos Utilizados													-
Ureante													-
Sabão													-
Alvejante													273
Detergente	99	83,24	101,0										273
Acidulante	99	83,24	101,00										273
Amaciante	99	83,00	101,0										-
Alcalinos													273
Cloro	99	83,00	101,0						0	-	-	-	1.092
Total	998	332,48	404	-	-	-	-	-	0	0,00	0,00	0,00	11,87
Média Diária	11,47	11,48	13,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00	
4.2.3. Resumo													18.188
Kg. de Roupas lavadas	5.000	5.087	5.101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	179,98
Média Diária Kg Roupas Lavadas	161,29	175,49	196,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.092
Litros de Produtos Utilizados	355	332	404	-	-	-	-	-	-	-	-	-	203
Millitros de Produtos por Kg Roupas	71,09	65,38	88,22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4.3. Manutenção													
4.3.1. Reparos por Área													214
Elétrica	70	88	102										83
Mecânica	25	12	23										182
Hidráulica	38	38	30										32
Marcenaria	18	13	1										1
Carpintaria	-	1	-										29
Pintura	8	15	9										2
Alvenaria	-	-	2										-
Serralheria	-	-	-										182
Outros	70	40	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	696
Total	238	212	144	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	8,75
Média Diária	7,71	7,21	4,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4.3.2. Reparos por Setor													104
Clinica Médica	45	42	17										14
Clinica Cirúrgica	-	14	-										9
Clinica Obstétrica	-	3	-										14
Clinica Pediátrica	14	-	-										73
Centro Cirúrgico	22	25	28										17
UCI	8	5	6										20
Atendimento	8	5	8										34
Ambulatório	18	7	8										61
Urgência / Emergência	24	29	14										18
T.I.	7	11	1										-
S.P.P.	-	-	-										12
Materiais (almox/ Farmácia)	8	1	3										-
Telefonia	-	-	-										4
SPR	1	2	1										28
END	5	16	7										32
SHL	10	7	5										68
BESMET	44	12	2										18
Manutenção	8	-	11										5
Coordenação de Enfermagem	2	1	-										10
Administração	4	3	3										13
OME	8	2	1										

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
RACIT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	65
Outros	9	27	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	695
Total	238	212	144	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4.4. Nº de Solicitações de Manutenção de Equipamento por Setor													
													49
Clinica Médica	18	19	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Clinica Cirúrgica	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Obstétrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinica Pediátrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28
Centro Cirúrgico	10	9	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
UCI	8	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26
Ambulatório	12	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
Urgência / Emergência	15	15	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Manutenção	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.P.P	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Suprimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavandaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18
BNO	5	7	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
SEAL	11	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teleduvid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
Administração	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63
Outros	34	18	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
CME	7	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	273
Total	128	88	65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4.5. Telefonia													
4.5.1. Ligações Realizadas													
													79
Das 7 às 13h	-	-	79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60
Das 13 às 18h	-	-	58	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Das 19 às 7h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	128
Total	-	-	138	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,16
Média Diária	0,00	0,00	4,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4.6. Encargamento													
													28
Administração	-	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Recursos Humanos	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diretoria de Apoio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estafetas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tesouraria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
SEAL	4	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
BNO	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Segurança do Trabalho	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Métodos Gráficos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
CME	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44
Total	8	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	672
Média Diária	0,26	1,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4.7. Planejamento													
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	11
DP	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tesouraria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S.A.U.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fisioterapia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SHL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BND	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recepção Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	11
Total	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,18
Média Diária	0,00	0,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00	
4.8. Cópia													
Administração	888	237	835	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.770
Contabilidade	360	276	777	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.413
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291
Enfermagem	160	54	57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança Trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Faturamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BADT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	306
NEP	115	37	154	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37
SPH/Estatística	81	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46
Manutenção	-	-	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambulatório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CME	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26
Atendimento	30	-	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farmácia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	455
Atendimento	360	185	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	238
S.A.U.	165	-	71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	110
Laboratório	110	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	260
SHL	-	260	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.518
BND	320	43	1.134	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.310
Centro Cirúrgico/Osteópico	1.218	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutrição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimônio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.108
Financiamento	378	365	363	-	-	-	-	-	-	-	-	-	461
GESMT	265	116	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	186
CCOII	75	30	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.262
TI	4.187	50	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.770
Total	8.394	1.782	2.614	-	-	-	-	-	-	-	-	-	225.74
Média Diária	270,77	60,76	116,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
5. Serviços Administrativos													
5.1. Departamento de Pessoal													
5.1.1. Funcionários Existentes													
Administração	19	22	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59
Enfermeiros	25	27	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	221
Téc. Enfermagem	74	72	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aux. Enfermagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
Agência Transbairral		3	3										6
Compras	1	1	1										3
Aux. Administrativo - Clínicas		1	1										2
Postais	8	8	10										26
Recepção	13	15	14										42
SAD's Atendimento	23	-	-										23
Farmácia	3	4	4										11
Transporte	5	5	5										15
Laboratório	2	2	3										7
Almoxarifado	4	4	3										11
SHD	18	20	20										58
SHL	41	42	39										122
SPH	8	7	7										22
Manutenção	4	6	6										16
Téc. Segurança no Trabalho	1	1	1										3
Outros		8	8										16
Sub-Total 1	253	249	244										746
Clinic		-	-										-
Médicos Empregados		-	-										-
Outros		-	-										-
Sub-Total 2		-	-										-
Total Geral	253	249	244										746
8.1.2. Grau de Instrução													
Pos-Graduação	3	3	3										9
Superior	40	44	42										126
Superior Incompleto	2	2	2										6
2º Grau	160	160	154										474
2º Grau Incompleto	15	15	15										45
1º Grau	20	20	20										60
1º Grau Incompleto	23	23	23										69
Sem Instrução		-	-										-
Total	263	267	259										789
8.1.3. Corpo Clínico													
Médicos	36	40	40										116
Outros		-	-										-
8.1.4. Índices do Depto. Pessoal													
Funcionários em Férias	15	14	13										42
Funcionários de Licenças/Afastamentos	5	6	5										16
Admissões	3	9	5										17
Demissões	5	6	5										16
Nº de Funcionários/mês	245	249	244										738
Faltas em dias (justificadas)	25	20	23										68
Faltas em dias (justificadas) outros	-	4	5										9
Faltas em dias (injustificadas)	57	24	33										114
Taxa de Absenteísmo	0,02	0,01	0,03										0,06
Horas Extras	407m 40 48	558 40 00	19725 37 12										2.916,15
Atasas em Horas	00 00	00 03 00	20 31										21,96
Índice de Funcionários por Leito													-
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	5,33	5,76	5,47										18,05
Taxa de Rotatividade	1,37%	1,52%	1,22%										3,11%
% do Pessoal - B.Adm	29,64	23,68	22,13										25,20

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMUL
% do Pessoal de Enfermagem	39,13	39,75	41,82										40,21
% do Pessoal S.A.D.T		1,20	1,23										0,60
% do Pessoal S-Apoio	31,29	35,34	34,64										33,78
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	18	15	16										54

B. Resumo Geral de Informações													
Total de Pacientes-Dia	1.205	1.283	1.188	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.727
Porcentagem Geral de Ocupação	75,17	77,18	67,34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	219,67
Média Geral de Pacientes-Dia	42,10	43,21	37,71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	123,01
Índice Geral de Giro de Leitos	8,02	8,32	8,11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17,46
Taxa de Mortalidade Global	6,82	4,70	2,82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14,46
Taxa de Mortalidade Operatória	0,55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Taxa de Infecção Hospitalar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,48
Média Diária Geral Cirurg. Internas	5,48	6,68	6,82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,18
Média Diária de Partos	3,19	3,34	3,03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,21
Média Diária de Curetagem	0,21	0,36	0,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	215,10
Média Diária de Atendim. Amb. de Emergência	201,13	202,41	238,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	479,80
Média Diária de Exames Realizados	517,10	505,03	441,77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	671,68
Média Diária Refeições Servidas	800,48	590,48	758,13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	175,95
Média Diária de Kg. Roupas Lavadas	161,26	175,42	195,78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	303
Prod. Litros Roupas Lavadas	71,06	65,35	88,22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nº de Dias do Mês	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	92

MAPA DE PRODUÇÃO

JANEIRO a MARÇO

2014

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	SAÍDAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS				
CLÍNICA MÉDICA	52	44	1	6	358	13	403	51
PEDIÁTRICA	44	35	0	1	303	10	310	36
CIRÚRGICA	98	109	0	1	208	11	341	110
OBSTETRÍCIA GINECOLOGIA	90	96	0	1	319	12	372	97
TOTAL-1	284	284	1	9	1188	46	1426	294

LEITOS COMPLEMENTARES

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	SAÍDAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS				
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS - UCI	25	30	3	10	117	10	310	43
TOTAL-2	25	30	3	10	117	10	310	43

TOTAL GERAL 1+2	309	314	4	19	1305	56	1736	337
------------------------	------------	------------	----------	-----------	-------------	-----------	-------------	------------

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	79	103	
			3

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	ÓBITOS OCORRIDOS NO P.A.
152	5.271	5.423	2

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
OFTALMOLOGIA	70	0	0	70
TRAUMATOLOGIA	135	0	105	240
OBSTETRÍCIA/GINECOLOGIA	88	0	0	88
PEDIATRIA	124	0	0	124
CARDIOLOGIA	63	0	0	63
CIRURGIA GERAL	118	0	65	183
ENDOCRINOLOGIA	44	0	0	44
TOTAL	642	0	170	812

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	11.983
RAIO-X	1.234
MAMOGRAFIA	76
ULTRASSONOGRAFIA	632
ENDOSCOPIA	14
ELETROCARDIOGRAMA	75
TOTAL	14014

MÊS/ANO: JANEIRO/ 2014

Data: 09/02/2014

Responsável pelo preenchimento: Maria Airlas Lopes Nogueira

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	SAÍDAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS				
CLÍNICA MÉDICA	46	30	0	6	341	13	364	36
PEDIÁTRICA	31	24	0	0	170	10	280	24
CIRÚRGICA	97	86	0	0	403	11	308	86
OBSTETRÍCIA GINECOLOGIA	104	101	0	0	295	12	336	101
TOTAL-1	278	241	0	6	1209	46	1288	247

LEITOS COMPLEMENTARES

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	SAÍDAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS				
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS - UCI	23	14	3	5	44	10	280	22
TOTAL-2	23	14	3	5	44	10	280	22

TOTAL GERAL 1+2	301	255	3	11	1253	56	1568	269
------------------------	------------	------------	----------	-----------	-------------	-----------	-------------	------------

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	88	98	
			3

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	ÓBITOS OCORRIDOS NO P.A.
121	5.030	5.151	1

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0
TRAUMATOLOGIA	177	0	51	228
OBSTETRÍCIA/GINECOLOGIA	111	0	27	138
PEDIATRIA	130	0	0	130
CARDIOLOGIA	61	0	0	61
CIRURGIA GERAL	116	0	46	162
ENDOCRINOLOGIA	0	0	0	0
TOTAL	595	0	124	719

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	8.994
RAIO-X	1.215
MAMOGRAFIA	95
ULTRASSONOGRAFIA	629
ENDOSCOPIA	42
ELETROCARDIOGRAMA	107
TOTAL	11082

MÊS/ANO: FEVEREIRO / 2014

Data: 08/03/2014

Responsável pelo preenchimento: Maria Airles Lopes Nogueira

MAPA DE PRODUÇÃO

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	SAÍDAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS				
CLÍNICA MÉDICA	63	57	0	0	381	13	403	57
PEDIÁTRICA	55	59	0	0	219	10	310	59
CIRÚRGICA	75	81	0	0	281	11	341	81
OBSTETRÍCIA GINECOLOGIA	97	112	0	0	183	12	372	112
TOTAL-1	290	309	0	0	1064	46	1426	309

LEITOS COMPLEMENTARES

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	SAÍDAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS
			ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS				
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS - UCI	35	25	3	5	105	10	310	33
TOTAL-2	35	25	3	5	105	10	310	33

TOTAL GERAL 1+2	325	334	3	5	1169	56	1736	342
------------------------	------------	------------	----------	----------	-------------	-----------	-------------	------------

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARÁTER		MÉDIA DE DA SALAS CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	URGÊNCIA	ELETIVA	
	78	119	
			3

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA REFERENCIADA

Nº DE PACIENTES INTERNADOS	Nº DE PACIENTES NÃO INTERNADOS	TOTAL	ÓBITOS OCORRIDOS NO P.A.
164	6.258	6.422	1

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	1ª CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
OFTALMOLOGIA	79	0	0	79
TRAUMATOLOGIA	173	0	62	235
OBSTETRÍCIA/GINECOLOGIA	107	0	49	156
PEDIATRIA	143	0	0	143
CARDIOLOGIA	68	0	0	68
CIRURGIA GERAL	102	0	57	159
ENDOCRINOLOGIA	54	0	0	54
TOTAL	726	0	168	894

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

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANÁLISES CLÍNICAS	9.458
RAIO-X	1.549
MAMOGRAFIA	0
ULTRASSONOGRAFIA	605
ENDOSCOPIA	32
ELETROCARDIOGRAMA	115
TOTAL	11759

OBSERVAÇÃO:

Tivemos problemas com uma peça do Aparelho de Mamografia com defeito e tivemos que solicitar reparo nesta peça com o fabricante do equipamento Siemens.

MÊS/ANO: MARÇO / 2014

Data: 04/04/2014

Responsável pelo preenchimento: Maria Airlas Lopes Nogueira

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	119
URGÊNCIA	78
TOTAL	197

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
GRANDE	9
MÉDIA	110
PEQUENA	78
TOTAL	197

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
TAILÂNDIA	193
BELÉM	1
MOJU	3
TOTAL	197

VOLUME DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRURGIA GERAL	66
CIRURGIA ORTOPÉDICA	69
CIRURGIA OBSTETRÍCIA / GINECOLOGIA	62
TOTAL	197

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO		TOTAL
TAILÂNDIA		887
TOME-AÇU		2
GOIANESE		1
MOJU		4
TOTAL		894

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES		TOTAL
CARDIOLOGIA		68
RONALDO BERMMUYAL ALTAMIRANO		68
OFTALMOLOGIA		79
RENATO SÉRGIO DE ANDRADE LIMA		79
ENDOCRINOLOGIA		54
MAYRA BATISTA BARROS		54
OBSTETRÍCIA / GINECOLOGIA		156
JOAQUIM FERNANDES PEREIRA		40
RENATA GONÇALVES RODRIGUES		116
PEDIATRIA		143
CLARA SUELY FIGUEIREDO DE CASTRO		21
FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA SANTOS FILHO		18
ISELENE MARIA MORAES DA SILVA		38
MARIA PATRICIA MONTANO DE OLIVEIRA		11
NAIRA MARIA DE PAIVA PADILHA		28
ROGÉRIO SANTIAGO VIDAL DE SOUZA		27
ORTOPEDIA / TRAUMATOLOGIA		235
ADRIANO UGHINE		43
CLEBER CORDEIRO PROLA		52
CRISTIAN GOLLO DE OLIVEIRA		43
MIRTOR CESAR FERNANDES INDA		50
ODIVALDO MARCELO COSTA SEABRA		47
CIRURGIA GERAL		159
ALAN PONTES GALVAO		28
ANTONIO VENTURIERI NETO		9
FRANCINALDO GONÇALVES SENA		40
MARCELINO FERREIRA LOBATO		40
PATRICIA TAVARES SENA		7
PAULO HENRIQUE PEREIRA		16
RAIMUNDO NONATO RIBEIRO DE OLIVEIRA JUNIOR		19
TOTAL		894

VOLUME DE ATENDIMENTOS POR MUNICÍPIO		TOTAL
TAILÂNDIA		6.238
ACARA		4
ANANIDEUA		6
BELEM		16
JACUNDA		7
MOJU		100
TAIÇU		11
OUTROS		40
TOTAL		6422

VOLUME DE ATENDIMENTOS POR TIPO		TOTAL
ACIDENTE DE BICICLETA		23
ACIDENTE DE CARRO		4
ACIDENTE DE MOTO		98
ACIDENTE DE TRABALHO		39
ACIDENTE DE TRANSITO		19
ACIDENTE DOMESTICO		86
AGRESSAO FISICA		29
ARMA BRANCA		27
ARMA DE FOGO		2
CORPO ESTRANHO		13
OUTROS		6.082
TOTAL		6422

**RELATÓRIO DE INTERNAÇÕES
De 01/03/2014 Até 31/03/2014**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
TAILÂNDIA	319
MARABÁ	1
ACARA	1
GOIANESE	1
MOJU	3
TOTAL	325

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CLÍNICA MÉDICA	63
CLÍNICA PEDIÁTRICA	55
CLÍNICA CIRÚRGICA	75
OBSTETRICA / GINECOLOGIA	97
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS	35
TOTAL	325

GOVERNO DO ESTADO DO PARA
HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA SECRETARIA DE ESTADO
DE SAÚDE
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS DA U.C.I.
De 01/03/2014 Até 31/03/2014

Pacientes admitidos na UCI							
Nº	Entrada	Origem	Paciente	Idade	Diagnostico	Permanência	Destino
1	02/03/2014	Emergência	Cicero Pereira da Silva	73a	Hepatite C + Pneumonia	36 h	Óbito
2	04/03/2014	Clinicas	Augusto Ribeiro dos Santos	90a	Hipertensão arterial	26 h	Clinicas
3	04/03/2014	Clinicas	Menor de Dalva Rafaela Souza	08m	Pneumonia + Anemia	25 h	Clinicas
4	06/03/2014	Emergência	Antônio Pereira de Oliveira	73a	HAS+ Dispnéia	24 h	Belém
5	06/03/2014	Emergência	José Travassos Tebóira	55a	AVC	25 h	Clinicas
6	06/03/2014	Centro Cirurgico	Francisco das Chagas Viana	71a	PO herniorrafia	42 h	Clinicas
8	06/03/2014	Emergência	Luiz Pereira da Silva	76a	ICC	02 h	Clinica
7	08/03/2014	Emergência	RN de Lucivanda da Silva Oliveira	4d	Ictericia neonatal	42 h	óbito
9	08/03/2014	Clinicas	Antônio de Lima Andrade	35a	Pneumonia	01h	Óbito
10	09/03/2014	Clinicas	Alice Iasmin Costa Correa	2a	Sepse	97 h	Marabá
11	10/03/2014	Emergência	Menor de Tais Sousa da Silva	03m	Insuficiência respiratória	01 h	Óbito
12	10/03/2014	Emergência	Antônio José da Silva	52a	TCE grave	194 h	Óbito
13	10/03/2014	Emergência	Lourival Queiroz dos Santos	71a	Intoxicação exógena	17 h	Clinicas
14	11/03/2014	Emergência	Jadson Piane Farias	53a	IAM	36 h	Clinicas
15	11/03/2014	Centro Cirurgico	Ezilton Pereira	51a	Fratura MSE	27 h	Clinicas
16	13/03/2014	Emergência	Luzinete Lopes dos Santos	31a	SIDA + TB	184 h	Óbito
17	14/03/2014	Emergência	Antônia Pereira de Sousa	59a	AVC	66 h	Óbito
18	14/03/2014	Emergência	Yasmim da Silva Moraes	03a	Diarréia + Febre + Vômito	17 h	Alta
19	17/03/2014	Emergência	Raimunda Beatriz Nunes	64a	Pneumonia	42 h	Clinicas
20	19/03/2014	Marabá	Alice Iasmin Costa Correa	2a	Pneumonia + fto sepsis	131 h	Clinicas
21	19/03/2014	Centro Cirurgico	Valdino José da Silva	61a	Hernioplastia	18 h	Clinicas
22	20/03/2014	Centro Cirurgico	Aldre Junior de Lima Cruz	20a	Sepse / trauma MID	24 h	Clinicas
23	21/03/2014	Emergência	Grimoaldo da Costa Araújo	52a	Eletrocussão	59 h	Alta
24	24/03/2014	Emergência	Marcus Vinicius da Silva dos Santos	01m	Desnutrição	Permanece na uci	Permanece na uci
25	25/03/2014	Emergência	Mariana Rodrigues Silva	88a	AVC	87 h	Clinicas
26	25/03/2014	Centro Obstétrico	RN de Gleice Nascimento Silva	0	Aspiração meconial	86 h	Clinicas
27	27/03/2014	Centro Obstétrico	Aline de Sousa Amarante	23a	Criquete hemorrágico	30 h	Clinicas
28	27/03/2014	Centro Obstétrico	RN de Aline de Sousa Amarante	0	Alojamento conjunto	23 h	Clinicas
29	27/03/2014	Clinicas	Marciano Alexandre dos Santos	26a	Sepse	38 h	Clinicas
30	28/03/2014	Emergência	Lucas Torres Correa	15a	SIDA + desnutrição	21 h	óbito
31	28/03/2014	Centro Obstétrico	RN Lucilmia Cunha Silva	0	Cianose + taquipnéia	84 h	Alta
32	29/03/2014	Emergência	Conceição Rosária Sales	76a	Hepatite	26 h	Alta solicitada
33	29/03/2014	Emergência	Benedita Souza de Melo	61a	AVC	38 h	Clinicas
34	31/03/2014	Centro Cirurgico	RN Iane Lopes de Castro	08 d	Orfaiite	Permanece na uci	Permanece na uci
35	31/03/2014	Emergência	Aylla Rayssa Ferreira Mendonça	02a	Pneumonia	15h	Clinicas

NOTA:

02 TRANSFERÊNCIAS PARA OUTROS HOSPITAIS.
 08 ÓBITOS, SENDO 02 ATÉ 24 HORAS E 06 APÓS 24 HORAS.
 23 DE ALTAS CURADOS.
 MÉDIA DE PERMANÊNCIA DE 3,18.
 TAXA DE OCUPAÇÃO DE 33,87%.

**RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS
FORA DO DOMICÍLIO - TFD**
De 01/01/2014 Até 31/03/2014

DIAGNÓSTICO	jan/14	fev/14	mar/14
Acidente Automobilístico			1
Acidente Ofídico			1
Acidente Vascular Cerebral	3		1
Avaliação Infectologista		2	
Avaliação Neurologista		5	
Cancer Uterino		1	
Corpo Estranho Digestivo		1	
Corpo Estranho no Olho	1		1
Ferimento Arma de Fogo		1	2
Fístula Esofágica	1		
Fratura da Fíbula			1
Fratura da Mandíbula	2		1
Fratura da Tíbia		1	
Fratura Exposta			1
Infarto Agudo do Miocárdio	3		
Insuficiência Renal	3		
Mola		1	
Neoplasia Crânio		1	
Oligoamnio		1	2
Pancreatite			1
Queimadura			1
Septicemia			7
Surto Psiquiátrico	2	3	
TPP Trabalho de Parto Pré Maduro	2	6	1
Trombose		3	
Trauma Ocular		3	2
Traumatismo Cerebral Ecefálico	5		
TOTAL	22	29	24

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FISICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO MUNICIPIO DE JACOBINA - 15014 - 15014 - 15014 - 15014 - 15014																								
CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014																								
ESPECIALIDADE	JANEIRO/14				FEBREIRO/14				MARÇO/14				ABRIL/14				MAIO/14				JUNHO/14			
	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%
Atividade Clínica	7.000	11.883		171	7.000	10.574		151	7.000	9.408		135	7.000			0	7.000			0	7.000			0
Atividade X	450	1.234		274	450	1.215		270	450	1.548		344	450			0	450			0	450			0
Atividade Y	450	76		17	450	95		21	450	0		0	450			0	450			0	450			0
Atividade Z	800	832		105	800	679		105	800	825		101	800			0	800			0	800			0
Atividade W	450	14		3	450	43		10	450	32		7	450			0	450			0	450			0
Atividade V	800	75		8	800	107		12	800	115		13	800			0	800			0	800			0
TOTAL	8.850	14.014	0	142	8.850	12.693	0	129	8.850	11.756	0	119	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0
ESPECIALIDADE	JULHO/14				AGOSTO/14				SETEMBRO/14				OUTUBRO/14				NOVEMBRO/14				DEZEMBRO/14			
	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%	Contr.	Exec.	Atas	%
Atividade Clínica	7.000			0	7.000			0	7.000			0	7.000			0	7.000			0	7.000			0
Atividade X	450			0	450			0	450			0	450			0	450			0	450			0
Atividade Y	450			0	450			0	450			0	450			0	450			0	450			0
Atividade Z	800			0	800			0	800			0	800			0	800			0	800			0
Atividade W	450			0	450			0	450			0	450			0	450			0	450			0
Atividade V	900			0	900			0	900			0	900			0	900			0	900			0
TOTAL	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0	8.850	0	0	0

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO APOIO DIAGNÓSTICO TERAPEUTICO - EXTERNO

CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ESPECIALIDADE	TOTAL 1º SEMESTRE- 2014					TOTAL 2º SEMESTRE - 2014					TOTAL GERAL - 2014			
	Contr.	Exec.	Abse	%		Contr.	Exec.	Abse	%		Contr.	Exec.	Abse	%
Análise Clínicas	42.000	32.015	0	76		42.000	0	0	0		84.000	32.015	0	38
Raio X	2.700	3.998	0	148		2.700	0	0	0		5.400	3.998	0	74
Mamografia	2.700	171	0	6		2.700	0	0	0		5.400	171	0	3
Ultrassonografia	3.600	1.866	0	52		3.600	0	0	0		7.200	1.866	0	26
Endoscopia	2.700	89	0	3		2.700	0	0	0		5.400	89	0	2
ECG (EletróCardioGrama)	5.400	297	0	6		5.400	0	0	0		10.800	297	0	3
TOTAL	59.100	38.436	0	65		59.100	0	0	0		118.200	38.436	0	33

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADAS / EXECUTADAS PELAS ALTAS HOSPITALARES (CLÍNICAS ESPECIALIZADAS)

CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ESPECIALIDADES	JANEIRO/14			FEVEREIRO/14			MARÇO/14			ABRIL/14			MAIO/14			JUNHO/14			TOTAL 1º SEMESTRE - 2014		
	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%
	Exec.			Exec.			Exec.			Exec.			Exec.			Exec.			Exec.		
Clínica Médica	*	48		*	30		*	67		*			*			*			*	118	
Clínica Cirúrgica	*	108		*	86		*	81		*			*			*			*	275	
Clínica Obstétrica	*	98		*	101		*	112		*			*			*			*	309	
Clínica Pediátrica	*	46		*	24		*	69		*			*			*			*	139	
Unidade de cuidados intermediários- UCI	*	18		*	14		*	25		*			*			*			*	57	
TOTAL	214	317	148	214	256	119	214	334	156	214	0	0	214	0	0	214	0	0	1.284	849	66

ESPECIALIDADES	JULHO/14			AGOSTO/14			SETEMBRO/14			OUTUBRO/14			NOVEMBRO/14			DEZEMBRO/14			TOTAL 2º SEMESTRE - 2014		
	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%	Cont.		%
	Exec.			Exec.			Exec.			Exec.			Exec.			Exec.			Exec.		
Clínica Médica	*			*			*			*			*			*			*	0	
Clínica Cirúrgica	*			*			*			*			*			*			*	0	
Clínica Obstétrica	*			*			*			*			*			*			*	0	
Clínica Pediátrica	*			*			*			*			*			*			*	0	
Unidade de cuidados intermediários- UCI	*			*			*			*			*			*			*	0	
TOTAL	214	0	0	214	0	0	214	0	0	214	0	0	214	0	0	214	0	0	1.284	0	0

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADAS / EXECUTADAS PELAS ALTAS HOSPITALARES (CLÍNICAS ESPECIALIZADAS)

CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ESPECIALIDADES	TOTAL 1º SEMESTRE - 2014			TOTAL 2º SEMESTRE - 2014			TOTAL ANUAL 2013		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Clinica Médica	*	136	0	*	0	0	*	136	
Clinica Cirúrgica	*	275	0	*	0	0	*	275	
Clinica Obstétrica	*	309	0	*	0	0	*	309	
Clinica Pediátrica	*	129	0	*	0	0	*	129	
Unidade de cuidados Intermediários- UCI	*	57	0	*	0	0	*	57	
TOTAL	1.284	849	66	1.284	0	0	2.568	849	33

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTES A URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA- HGT - JANEIRO A MARÇO - 2014

ATENDIMENTOS	JANEIRO/14			FEVEREIRO/14			MARÇO/14			ABRIL/14			MAIO/14			JUNHO/14			1º SEMESTRE 2014		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
Urgência / Emergência	6.000	5.423	90	6.000	5.151	86	6.000	6.422	107	6.000			6.000		0	6.000			36.000	16.996	47

ATENDIMENTOS	JULHO/14			AGOSTO/14			SETEMBRO/14			OUTUBRO/14			NOVEMBRO/14			DEZEMBRO/14			2º SEMESTRE 2014		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
Urgência / Emergência	6.000		0	6.000		0	6.000		0	6.000			6.000		0	6.000			36.000	0	0

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTES A URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ATENDIMENTOS	1º SEMESTRE 2014			2º SEMESTRE 2014			TOTAL ANUAL 2014		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
Urgência / Emergência	36.000	16.996	47	36.000	0	0	72.000	16.996	24

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTES A CIRURGIAS REALIZADAS

CONTRATO 020/2013 - HOSPITALGERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014

Distribuição	JANEIRO/14			FEVEREIRO/14			MARÇO/14			ABRIL/14			MAIO/14			JUNHO/14			1º SEMESTRE - 2014		
	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL
	Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.		
Em Realização	103	79	182	98	86	186	119	76	197			0			0			0	320	243	565

Distribuição	JULHO/14			AGOSTO/14			SETEMBRO/14			OUTUBRO/14			NOVEMBRO/14			DEZEMBRO/14			2º SEMESTRE - 2014		
	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL	Eletiva		TOTAL
	Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.			Urgent.		
Em Realização			0			0			0			0			0			0	0	0	0

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTES A CIRURGIAS REALIZADAS							
CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - JANEIRO À MARÇO DE 2014							
Distribuição	1º SEMESTRE - 2014			2º SEMESTRE - 2014			TOTAL ANUAL - 2014
	Eletiva	Urgent.	TOTAL	Eletiva	Urgent.	TOTAL	TOTAL
Cir. Realizada	320	245	565	0	0	0	565

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIOS

CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - JANEIRO À MARÇO DE 2014

Especialidades	1º SEMESTRE - 2014						2º SEMESTRE - 2014						TOTAL ANUAL - 2014					
	1ª Cons.	2ª Cons.	Total	Cont.	Abst.	%	1ª Cons.	2ª Cons.	Total	Cont.	Abst.	%	1ª Cons.	2ª Cons.	Total	Cont.	Abst.	%
Oftalmologia	149	0	149	*	0	0	0	0	0	*	0	0	149	0	149	*	0	0
Traumatologia	485	218	703	*	0	0	0	0	0	*	0	0	485	218	703	*	0	0
Obstetrícia/ginecologia	306	76	382	"	0	0	0	0	0	*	0	0	306	76	382	*	0	0
Pediatria	397	0	397	*	0	0	0	0	0	*	0	0	397	0	397	*	0	0
Cardiologia	192	0	192	"	0	0	0	0	0	*	0	0	192	0	192	*	0	0
Cirurgia Geral	336	168	504	*	0	0	0	0	0	*	0	0	336	168	504	*	0	0
Endocrinologia	98	0	98	*	0	0	0	0	0	*	0	0	98	0	98	*	0	0
TOTAL	1.963	462	2.425	4.680	0	52	0	0	0	4.680	0	0	1.963	462	2.425	9.360	0	0
TOTAL GERAL	2.425		2.425		0		0		0		0		2.425		2.425		0	

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO - SADI - INTERNO
CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TAILÂNDIA - HGT - - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ESPECIALIDADE	1º SEMESTRE - 2014				2º SEMESTRE - 2014				TOTAL ANUAL - 2014			
	Cont.	Exec.	ABS	%	Cont.	Exec.	ABS	%	Cont.	Exec.	ABS	%
Atividades Clínicas:	#VALOR!	4.732	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	4.732	0	#VALOR!
Radiologia	#VALOR!	281	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	281	0	#VALOR!
Maniobra	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!
Ultrassonografia	#VALOR!	255	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	255	0	#VALOR!
Endoscopia	#VALOR!	3	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	3	0	#VALOR!
Electrocardiograma	#VALOR!	31	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	31	0	#VALOR!
TOTAL	#VALOR!	5.302	0	#VALOR!	#VALOR!	0	0	#VALOR!	#VALOR!	5.302	0	#VALOR!

MAPA COMPARATIVO DAS METAS CONTRATADAS E EXECUTADAS DE

CONTRATO 0200015 - HOSPITAL GERAL DE TUBARÃO - DET - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ESPECIFICIDADES	Nº de lotes programados	JANEIRO/14			Fevereiro/14			MARÇO/14			ABRIL/14			MAYO/14			JUNHO/14			1º SEMESTRE - 2014		
		Saída	Medida de Participação	Realizada	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes
UNIDADE DE QUÍMICA ATENDIMENTO	10	18	7	117	14	3	44	25	4	105										87	5	204

Fonte: Contrato de Gestão ZESPA - UNIC-SAÚDE
Relatório de Produção HEPSON - UNIC-SAÚDE - ODS

ESPECIFICIDADES	Nº de lotes programados	JULHO			AGOSTO/14			SETEMBRO/14			OUTUBRO/14			NOVEMBRO/14			DEZEMBRO/14			2º SEMESTRE - 2014		
		Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes	Saída	Medida de Participação	Pacientes
UNIDADE DE QUÍMICA ATENDIMENTO	10																			17	7	14

MAPA COMPARATIVO DAS METAS CONTRATADAS/EXECUTADAS DE UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS - UCI

CONTRATO 020/2013 - HOSPITAL GERAL DE TALÂNDIA - HGT - JANEIRO A MARÇO DE 2014

ESPECIFICIDADES	Nº de leito Programado	1º SEMESTRE - 2014				2º SEMESTRE - 2014				TOTAL GERAL - 2014		
		Saída	Média de Permanência	Paciente/dia		Saída	Média de Permanência	Paciente/dia		Saída	Média de Permanência	Paciente/dia
Unidade de Cuidados Intermediários - UCI	9	57	5	266		0	#DIV/0!	0		57	5	266

Gestor : E150000001 - SESPA - SECRETARIA EXECUTIVA DE SAUDE PUBLICA

Município : TAILANDIA

CNES	Apres	Aprov	% rejeição	Serviço Hospitalar		Serviço Profissional		TOTAL
				Próprio	Terceiro	Próprio	Terceiro	
6779069 - HOSPITAL GERAL DE TAILANDIA	291	291	0,00	87.396,03	0,00	35.535,06	0,00	122.931,09
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				87.396,03		35.535,06		122.931,09
Total do Município				87.396,03	0,00	35.535,06	0,00	122.931,09
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	291	291	0,00	87.396,03		35.535,06		122.931,09
Total do Gestor				87.396,03	0,00	35.535,06	0,00	122.931,09
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	291	291	0,00	87.396,03		35.535,06		122.931,09

Gestor : E150000001 - SESPA - SECRETARIA EXECUTIVA DE SAUDE PUBLICA

Município : TAILANDIA

CNES	Apres	Aprov	% rejeição	Serviço Hospitalar		Serviço Profissional		TOTAL
				Próprio	Terceiro	Próprio	Terceiro	
6779069 - HOSPITAL GERAL DE TAILANDIA	296	296	0,00	92.957,91	0,00	38.354,97	0,00	131.312,88
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				92.957,91		38.354,97		131.312,88
Total do Município				92.957,91	0,00	38.354,97	0,00	131.312,88
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	296	296	0,00	92.957,91		38.354,97		131.312,88
Total do Gestor				92.957,91	0,00	38.354,97	0,00	131.312,88
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	296	296	0,00	92.957,91		38.354,97		131.312,88

Gestor : E150000001 - SESPA - SECRETARIA EXECUTIVA DE SAUDE PUBLICA

Município : TAILANDIA

CNES	Apres	Aprov	% rejeição	Serviço Hospitalar		Serviço Profissional		TOTAL
				Próprio	Terceiro	Próprio	Terceiro	
6779069 - HOSPITAL GERAL DE TAILANDIA	290	285	1,72	85.179,55	0,00	34.049,64	0,00	119.229,19
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				85.179,55		34.049,64		119.229,19
Total do Município				85.179,55	0,00	34.049,64	0,00	119.229,19
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	290	285	1,72	85.179,55		34.049,64		119.229,19
Total do Gestor				85.179,55	0,00	34.049,64	0,00	119.229,19
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	290	285	1,72	85.179,55		34.049,64		119.229,19