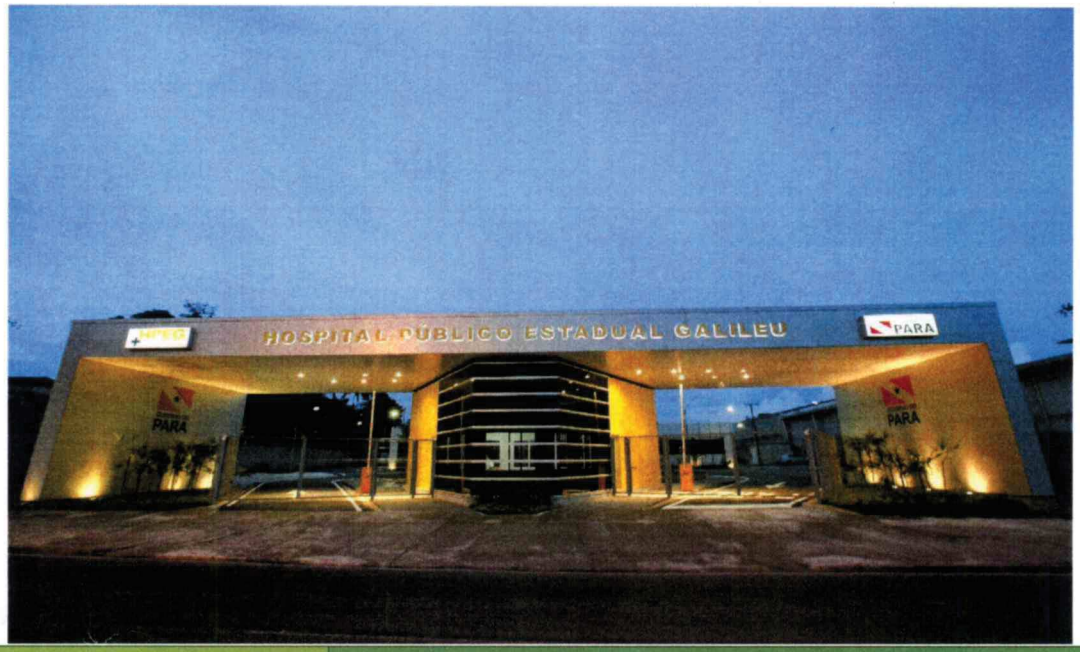
PRÓ SAÚDE

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 011/2014 – REF.: 03/2020



09/04/2020

HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados no HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU, no Município de Belém, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

CÓPIA
E-PROTOCOLO
GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
GTCAGHMR/SESPA
Nº 2020/278216
HORA: 10:06
09/04/2020
PROTOCOLISTA

Protocolo

Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 011/2014 – Ref.: 03/2020

HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU

Identificação das partes

CONTRATANTE: SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA – SESPA

GOVERNADOR: HELDER ZAHLUTH BARBALHO

SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAÚDE: ALBERTO BELTRAME

UNIDADE: HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU

CNPJ: 24.232.886/0150-08

ENDEREÇO: RODOVIA MARIO COVAS, 2553, UNA – BELÉM/PA

DIRETOR HOSPITALAR: RODRIGO FAUTH

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

RODRIGO FAUTH
DIRETOR HOSPITALAR

PATRÍCIA HERMES DE ALMEIDA COSTA
GERENTE ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Sumário

	Ofício	
	Capa	
	Identificação das Partes	
	Sumário	
1.	Introdução	1
2.	Metas Contratuais	2
2.1	Metas Quantitativas – Resultado Semestral	2
2.2	Metas Qualitativas	3
2.3	Ofícios Aguardando Devolutiva da SESPA	6
3.	Execução do Plano de Trabalho	7
4.	Relatório Mensal da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	10
4.1	Membros da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	10
4.2	Atividades Desenvolvidas	11
4.3	Educação Continuada e Outras Ações Desenvolvidas	12
4.4	Estatística dos Indicadores de Resultados Globais	13
4.5	Infecções de Sitio Cirúrgico	15
5.	Pesquisa de Satisfação do Usuário	28
5.1	Composição do S.A.U	29
5.2	Atividades Desenvolvidas pelo S.A.U	29
5.3	Total de Pesquisas Coletadas – Clínicas	30
5.4	Total de Pesquisas Coletadas – Ambulatório	31
5.5	% de Satisfação Global do HPEG	31
5.6	Fluxo de Demandas Registradas	76
5.7	Ambulatório – Março/2020	86
5.8	Conclusão	92
6.	Censo de Origem dos Usuários	104
7.	Colaboradores Contratados (CLT)	105
8.	Capacitações/Treinamentos	106
9.	Atividades Sociais	122
9.1	Atividades do Serviço de Humanização do HPG no mês de Março/2020	122
10.	Mapa de Produção	128
11.	Produção referente ao Serviço de Reconstrução de Alongamento Ósseo – Março/2020	130
11.1	Introdução	131
11.2	Relação de Cirurgias Realizadas e Quantitativo de Consultas Ambulatoriais	132
11.3	Notas Fiscais de OPME com planilha referente ao período	134
12.	Produção referente ao Serviço de Traqueoplastia – Março/2020	184
12.1	Introdução	185
12.2	Relação de Cirurgias Realizadas e Quantitativo de Consultas Ambulatoriais	186
13.	Produção Referente ao Serviço de Urologia – Março/2020	192
13.1	Introdução	193
13.2	Relação de Cirurgias Realizadas e Quantitativo de Consultas Ambulatoriais	194
	ANEXO I - Plano Estatístico – Março/2020	203
	ANEXO II – Relatório da Comissão de Revista de Óbitos e ATA	219
	ANEXO III – ATA da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	228
	ANEXO IV – ATA da Comissão de Revisão de Prontuários	234
	ANEXO V- ATA da Comissão de Farmácia e Terapêutica	239
	ANEXO VI – ATA da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	244
	ANEXO VII – ATA da Comissão de Resíduos de Serviço de Saúde	249
	ANEXO VIII – ATA da Comissão de Prevenção e Tratamento de Feridas	254
	ANEXO IX – Ofícios Aguardando Devolutiva da SESPA	259
	ANEXO X – Atualização CNES	280
	ANEXO XI – Disponibilidade de Leitos	284

1. Introdução

A PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados de Março de 2020, referente ao contrato de gestão nº 011/2014, celebrado junto ao GOVERNO DO PARÁ, tendo como objeto estabelecer o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, no Hospital Galileu, com a pactuação de indicadores de qualidade e resultado, em regime de 24 horas por dia, assegurando assistência universal e gratuita, executiva, ao usuários do Sistema Único de Saúde.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

No mês de Março de 2020, as metas quantitativas estabelecidas no Contrato de Gestão nº 011/2014 com a Secretaria de Estado de Saúde Pública não foram atingidas em virtude da necessidade de reajustes de fluxos relacionados aos atendimentos dos pacientes da unidade devido ao recebimento da Nota Técnica nº 01/2020, no qual trata-se de orientações sobre medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública devido o COVID-19, em consequência da adoção das medidas orientadas houve uma redução no recebimento dos pacientes no decorrer deste mês, afetando no quantitativo de saídos da competência, entretanto, as metas qualitativas foram cumpridas, atendendo assim, o esperado e buscando sempre a melhoria contínua dos resultados com o intuito de prestar o melhor serviço para a população do estado do Pará.

www.prosaude.org.br • **comunicacao**@hpegprosaude.org.br • Rodovia Mário Covas, 2553, Una. CEP 66652-000 • Belém (PA).Todos os serviços prestados pelo Hospital Público Estadual Galileu são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

2. Metas contratuais

Em 1996 foi publicada no ESTADO DO PARÁ a Lei 5.980/1996, que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão 011/2014 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

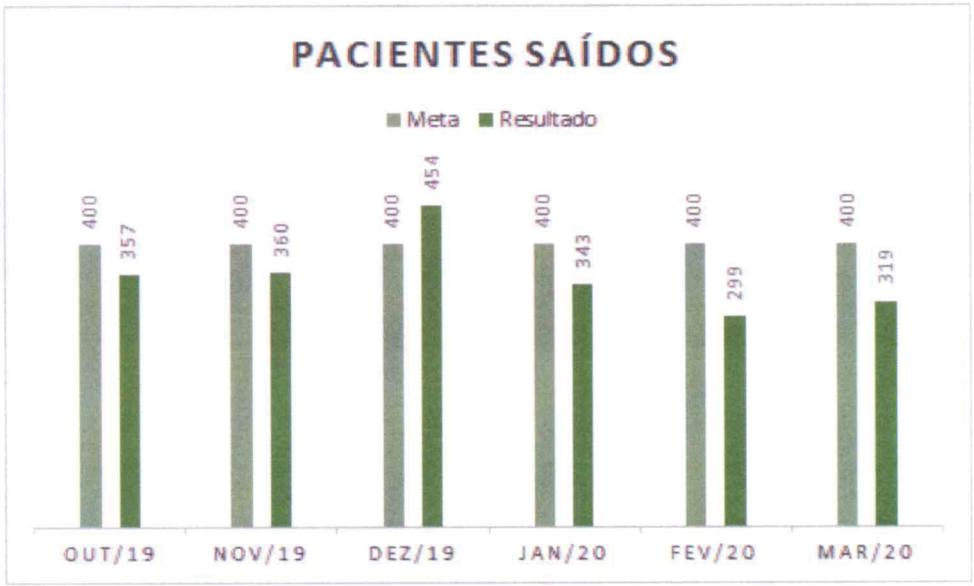
A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.

O HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU tem como **Negócio** "Cuidar de vidas", **Missão** "Cuidar de vidas, prestando assistência hospitalar centrada no paciente, com qualidade e humanização, aos usuários referenciados pela Central Estadual de Regulação" **Visão "Ser reconhecido publicamente pela excelência na assistência hospitalar"** e **Princípios** como: **Qualidade:** Compromisso com a melhoria contínua na busca pela excelência hospitalar; **Humanização:** Acolher a todos com respeito, cordialidade e igualdade; **Pertencimento:** Sentir-se parte integrante do HPEG; **Sustentabilidade:** Desenvolver gestão financeira, social e ambiental para cuidar de vidas; **Cuidado centrado no paciente. Transparência:** "Mostrar e comprovar o que faz".

2.1. Metas Quantitativas

2019/2020	out/19		nov/19		dez/19		jan/20		fev/20		mar/20	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Paciente saídos	400	357	400	360	400	454	400	343	400	299	400	319

Fonte: Setor de Estatística HPEG.



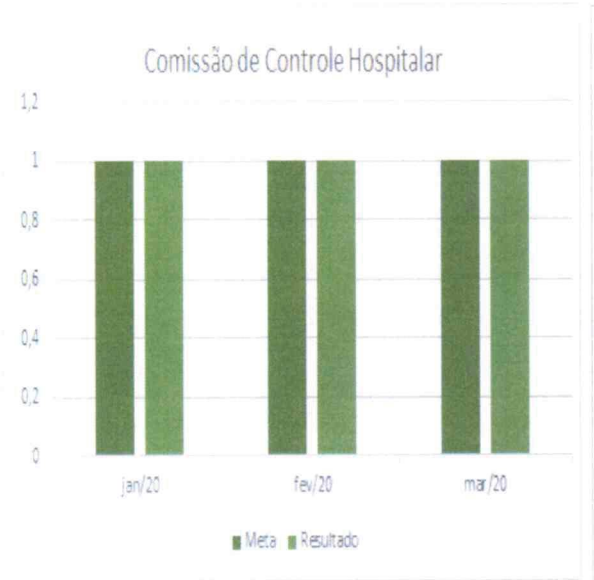
2.2 Metas Qualitativas

Apresentação das atas de reunião das comissões nos anexos.

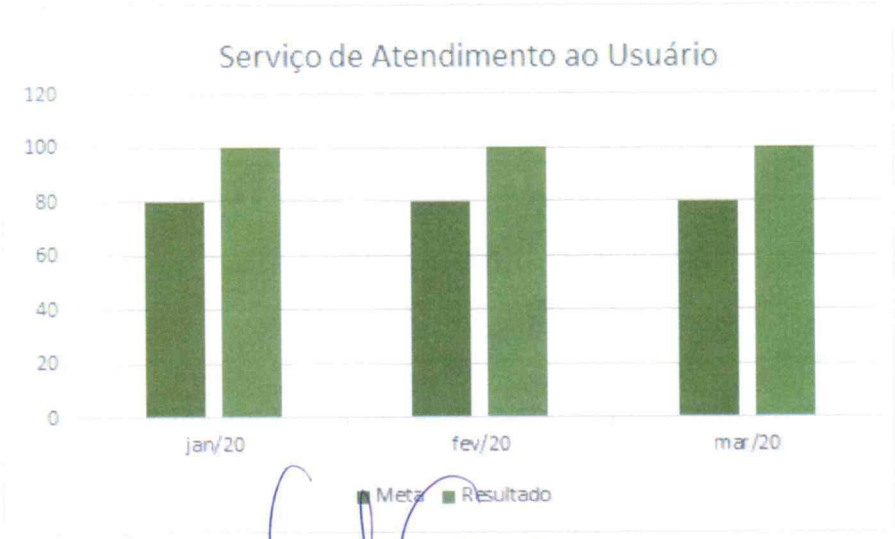
2020	Janeiro/2020		Fevereiro/2020		Março/2020	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
Qualidade da Informação	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Comissão de Prontuário	1	1	1	1	1	1
SAU	80%	100%	80%	100%	80%	100%
Comissão de Infecção Hospitalar	1	1	1	1	1	1
Mortalidade Operatória	0	0	0	0	0	0


Qualidade da Informação
120
100
80
60
40
20
0
jan/20
fev/20
mar/20
Meta
Resultado


Comissão de Prontuário
1,2
1
0,8
0,6
0,4
0,2
0
jan/20
fev/20
mar/20
Meta
Resultado


Comissão de Controle Hospitalar
1,2
1
0,8
0,6
0,4
0,2
0
jan/20
fev/20
mar/20
Meta
Resultado


Mortalidade Operatória
1
0,9
0,8
0,7
0,6
0,5
0,4
0,3
0,2
0,1
0
jan/20
fev/20
mar/20
Previsto
Realizado



Hospital Público Estadual Galileu
Contratos / Documentos Legais
Pró-Saúde - ABASH

Hiana da Penha Macêdo
Analista de Contratos
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

2.3 – Ofícios aguardando devolutiva da SESPA

Estamos no aguardo do retorno dos ofícios: **ofício nº128/2019** referente à reiteração do ofício nº110/2018 o qual solicita reconsideração do atingimento da meta do indicador do Serviço de Atendimento ao Usuário do trimestre de dezembro/2015, janeiro e fevereiro/2016. **Ofício nº256/2019** a respeito de solicitação de retificação do resultado trimestral de julho a agosto/2015 das metas qualitativas. **Ofício nº384/2019** referente à solicitação de esclarecimento acerca do Serviço de Urologia. **Ofício nº410/2019** a respeito da solicitação de retorno dos ofícios nº 147/2019, 088 e 197/2018 sobre mesa cirúrgica. **Ofício nº478/2019** referente a reiteração ao ofício nº 174/2019 sobre relatório de avaliação das metas quantitativas. **Ofício nº479/2019** referente a reiteração do ofício nº129/2019, o qual a unidade solicita o envio da avaliação das metas qualitativas. **Ofício nº510/2020** referente a solicitação de reconsideração de desconto referente ás metas quantitativas do período de Outubro/2014 a Março/2015. **Ofício nº102/2020** acerca da reiteração do ofício nº042/2020, no qual a unidade solicita apoio para realização de exame de Arteriografia de usuária. **Ofício nº104/2020** acerca de solicitação de autorização para abertura de agenda do serviço de urologia. **Ofício nº118/2020** referente à reiteração do ofício nº 511/2019, acerca de solicitação de formalização de descontos pertinentes às metas qualitativas. **Ofício nº121/2020** referente à proposta de repactuação do Contrato de Gestão nº 011/2014. **Ofício nº133/2020** acerca de proposta de reajuste dos plantões médicos vinculados ao projeto através de Contratos de Prestação de Serviços Médicos PJ, necessários à execução do Contrato de Gestão nº011/SESPA/2014. **Ofício nº144/2020** referente a reiteração do ofício nº 494/2019 acerca de solicitação de reconsideração do resultado do indicador do Serviço de Atendimento ao Usuário do trimestre de dezembro/2018, janeiro e fevereiro/2019. **Ofício147/2020** referente a solicitação de autorização para aquisição de OPME não coberto pelo SUS.

Rodrigo Fauth
Diretor Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

3. Execução do Plano de Trabalho

As ações do Plano de Trabalho têm como objetivo não só o cumprimento de obrigações apresentadas no projeto de implantação de gestão da unidade, mas o controle da qualidade e prazos, aumentando assim a produtividade e a melhoria contínua no trabalho desenvolvido. Este controle é realizado através do Sistema Interact - SA Performance Manager, onde os prazos são estipulados e cumpridos com êxito. Desse modo, foram cumpridos no mês de Março/2020 as seguintes ações do Plano de Trabalho:

Ações Mensais Plano de Trabalho - Março/2020
Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Prontuário do Paciente - Fevereiro
Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Verificação de Óbitos - Fevereiro
Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Ética Médica - Fevereiro
Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Ética de Enfermagem - Fevereiro
Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - Fevereiro
Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Farmácia e Terapêutica - Fevereiro
Implantar a Comissão de Padronização de novas tecnologias (Materiais, Medicamentos e equipamentos) - Fevereiro
Implantar a Comissão da Qualidade e Segurança - Fevereiro
Implantar a Comissão de Nutrição Enteral/Parenteral - Fevereiro
Controle de acompanhamento dos procedimentos legais de risco ocupacionais relacionados aos serviços terceirizados - Fevereiro
Controle do histórico de manutenções, calibrações, laudos técnicos e certificados dos equipamentos e dispositivos de medição - Fevereiro
Controle dos extintores e hidrantes (SESMT) - Fevereiro
Elaborar Relatório de indicadores básicos obrigatórios e atualizados conforme NR-32 - Fevereiro
Dispor e manter em pleno funcionamento um Núcleo Hospitalar de Epidemiologia - NHE - Fevereiro
Implantar o serviço de atendimento ao usuário - SAU - Fevereiro
Registrar os treinamentos institucionais em atas ou em listas de presença. - Fevereiro
Implantar acolhimento e classificação de riscos - Fevereiro
Implantar de sistema de custos - Fevereiro
Elaborar o Mapa mensal e relação de compra e vendas de entorpecentes da Polícia Federal- Divisão de entorpecentes - Fevereiro
Implantar as Escalas para cobertura 24h dos seguintes plantões: Administração, Manutenção e médicos - Fevereiro
Implantar o PGRSS
Acompanhar e monitorar o tempo de espera dos usuários para internação e cirurgias eletivas. - Fevereiro
Relatório de Prestação de Contas (Fev.20)
Relatório de Prestação de Contas Econômico-Financeira (Fev.20)

S	Título	Plano de Ação	Prazo	Início	Fim	Progresso
■	Relatório de Prestação de Contas (Fev.20)	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento da Prestação de Contas Econômico-Financeira (2020)	Estimado Realizado	10/03/2020 20/03/2020	20/03/2020 20/03/2020	100%
■	Relatório de Prestação de Contas Econômico-Financeira (Jan.20)	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento da Prestação de Contas (2020)	Estimado Realizado	10/03/2020 20/03/2020	20/03/2020 20/03/2020	100%
✓	Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Prontuário do Paciente - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 20/03/2020	30/03/2020 20/03/2020	100%
✓	Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Verificação de Óbitos - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 09/03/2020	100%
✓	Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Ética Médica - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 09/03/2020	100%
✓	Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Ética de Enfermagem - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 09/03/2020	100%
✓	Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 02/03/2020	100%
■	Dispor e manter em pleno funcionamento a Comissão de Farmácia e Terapêutica - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
■	Implantar a Comissão de Padronização de novas tecnologias (Materiais, Medicamentos e equipamentos) - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
✓	Implantar a Comissão da Qualidade e Segurança - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 09/03/2020	100%
■	Implantar a Comissão de Nutrição Enteral/Parenteral - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
■	Controle de acompanhamento dos procedimentos legais de risco ocupacionais relacionados aos serviços terceirizados - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 26/03/2020	100%
■	Controle do histórico de manutenções, calibrações, laudos técnicos e certificados dos equipamentos e dispositivos de medição - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
■	Controle dos extintores e hidrantes (SESMT) - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 020/03/2020	30/03/2020 25/02/2020	100%
■	Elaborar Relatório de indicadores básicos obrigatórios e atualizados conforme NR-32 - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%

✓	Dispor e manter em pleno funcionamento um Núcleo Hospitalar de Epidemiologia - NHE - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 09/03/2020	100%
	Implantar o serviço de atendimento ao usuário - SAU - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
	Registrar os treinamentos institucionais em atas ou em listas de presença. - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
	Implantar acolhimento e classificação de riscos - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
	Implantar de sistema de custos - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 26/03/2020	100%
	Elaborar o Mapa mensal e relação de compra e vendas de entorpecentes da Polícia Federal-Divisão de entorpecentes - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
	Implantar as Escalas para cobertura 24h dos seguintes plantões: Administração, Manutenção e médicos - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 02/03/2020	100%
	Implantar o PGRSS	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 25/03/2020	100%
	Acompanhar e monitorar o tempo de espera dos usuários para internação e cirurgias eletivas. - Fevereiro	PAC - (HPEG) - % de Cumprimento de Obrigações Contratuais (2020)	Estimado Realizado	01/03/2020 02/03/2020	30/03/2020 27/03/2020	100%

Assistente Administrativo
Diretoria
HPEG/Pró-Saúde

Raíssa Sales

Assistente Administrativo / Diretoria

Hospital Público Estadual Galileu

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes de Almeida Costa

Gerente Administrativa e Financeira

Hospital Público Estadual Galileu

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

FREQUÊNCIA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
DIÁRIO	• Busca Ativa, visita multiprofissional, notificações de IRAS e busca fonada.	Enf. Jéssica e Enf. Carla
	• Notificação de não conformidades/incidentes; • Orientações in loco sobre prevenção de IRAS quando necessário.	Enf. Jéssica, Enf. Carla, Drª Larissa e Jayne Cereja, Drª Rose Sheyla
	• Controle e parecer de antimicrobianos;	Drª Larissa, Drª Rose Sheyla
	• Monitoramento e feedback para a equipe assistencial sobre resultados de culturas e necessidade de isolamento	Enf. Jéssica e Enf. Carla
	• Análise e classificação dos resultados de culturas e discussão com médicos assistentes.	Enf. Jéssica, Enf. Carla, Drª Larissa, Drª Rose Sheyla
	• Controle dos usuários em precaução.	Enf. Jéssica, Enf. Carla e Jayne Cereja
SEMANAL	• Avaliação de necessidade de treinamentos específicos	Enf. Jéssica, Enf. Carla e Drª Larissa, Drª Rose Sheyla
	• Feedback para a equipe assistencial do infectômetro (IRAS ocorridas no setor, observação direta da higiene das mãos e biossegurança).	Enf. Jéssica e Enf. Carla
	• Monitoramento e acompanhamento de limpezas terminais de áreas críticas e semicríticas e validação com gel fluorescente.	Enf. Jéssica, Enfª Carla e Jayne Cereja
	• Acompanhamento de cirurgias	Enf. Carla
	• Envio das notificações de doenças compulsórias à vigilância epidemiológica	Jayne Cereja

MENSAL	• Treinamentos conforme o cronograma anual	Enf. Jessica, Enfª Carla e Drª Larissa, Drª Rose Sheyla
	• Realização de visitas técnicas aos setores críticos e semicríticos conforme o cronograma anual	Enfª Carla, Enfª Jessica, e Drª Larissa, Drª Rose Sheyla
	• Alimentação dos indicadores via sistema Interact	Enf.Carla
	• Análise crítica dos indicadores de resultados	Membros executores
	• Reunião da CCIH	Membros consultores e executores.
	• Relatório dos Indicadores de resultado e Processo.	Enfª Carla e Drª Débora

EDUCAÇÃO CONTINUADA E OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS:

✓ Realizado integração institucional dos novos colaboradores, apresentando as noções básicas do controle de infecção e, as medidas específicas para enfermeiros e técnicos admitidos no hospital;

✓ Paramentação e desparamentação para atendimento a usuários com suspeita ou confirmação COVID-19 (equipe de enfermagem, médicos, maqueiros e equipe de higienização);

✓ Orientação quanto a realização de triagem do hospital (equipe de enfermagem e médica);

✓ Fluxos de atendimento aos colaboradores, usuários e fornecedores com quadro gripal;

✓ Orientação quanto as medidas de precaução por contato, gotículas (EPIS utilizados na assistência ao usuário com suspeita ou confirmação COVID -19);

✓ Orientação a equipe administrativa quanto a higienização das mãos, etiqueta da tosse, não utilização de adornos;

✓ Orientação aos usuários no ambulatório sobre cuidados com ferida operatória no domicílio e Higienização das mãos.

ESTATÍSTICA DOS INDICADORESDE RESULTADOS GLOBAIS:

Tabela 1 – Dados de IRAS globais do HPEG.

	Março/20
Total de pacientes com IRAS	8
Nº de saídas	319
Taxa de Pacientes com IRAS global	**2,51**
Nº de IRAS	8
Nº de saídas	319
Taxa de IRAS global	**2,51**
Nº de IRAS	8
Paciente-dia	2262
Densidade de incidência de IRAS	**3,54**
Nº de ISC em cirurgias limpas	2
Total de cirurgias limpas realizadas	74
Taxa de ISC em cirurgia limpas	**2,70**
Nº de óbitos associados a IRAS	0
Total de pacientes com IRAS	8
Taxa de letalidade por IRAS	**0,00**

Gráfico 1

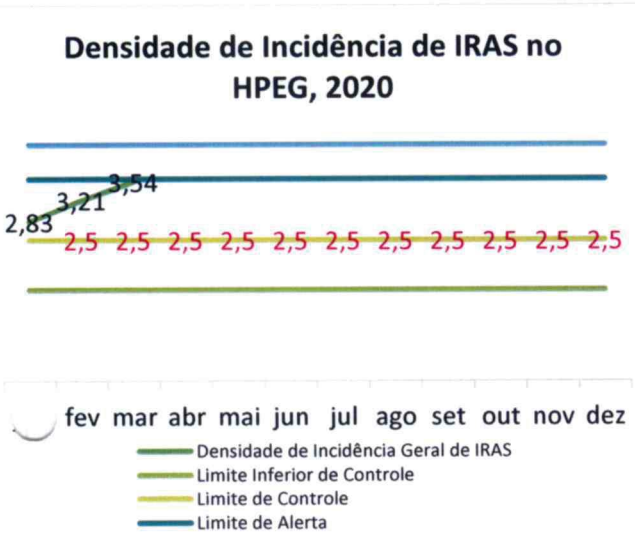
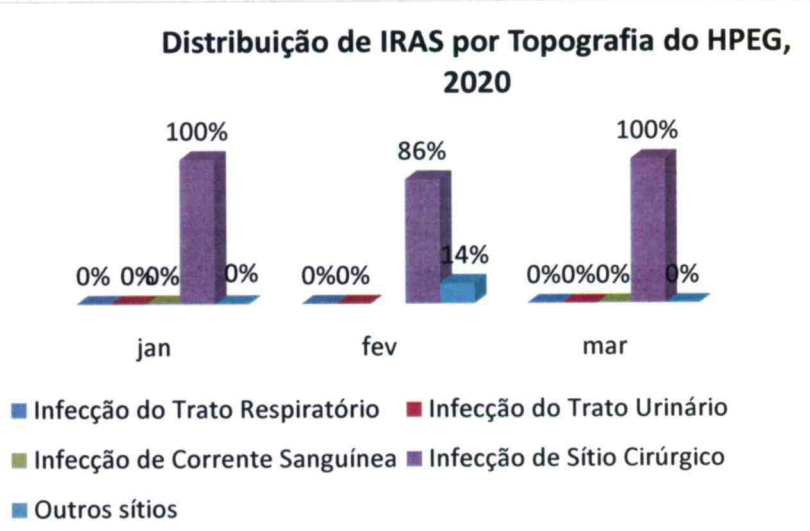


Gráfico 2



Análise crítica 1: Foram notificadas 08 **IRAS em 08 usuários**, resultando numa **densidade de incidência geral de 3,54 episódios de IRAS por 1.000 pacientes-dia**, apresentando aumento **de 0,33** em relação ao mês anterior, **ficando fora do limite** de controle institucional que é **2,5 episódios de infecções por 1000 pacientes-dia.** As IRAS notificadas foram:

- **08 Infecções de sítio cirúrgico:** Durante análise individual dos casos, foi verificado que todos as medidas de prevenção de ISC estavam em conformidade, apresentando como fatores contribuintes os fatores clínicos dos usuários (cirurgias potencialmente contaminadas, uso de fixador externo por mais de 14 dias, cirurgias prévias, novos acidentes) e, foi discutido quanto a realização correta do curativo secundário e será definida conduta de usuários em POI nas clínicas e Centro cirúrgico sendo assim aberta ação de melhoria. São os seguintes casos:

USUÀRIO	CIRURGIA	SETOR NOTIFICADO	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS INCIDENTES
N.S.M, FIA: 4245/2019 Nº INC 5410	Retirada de fixador externo e Osteossíntese de tíbia esquerda	Centro cirúrgico	Usuária, 26 anos, sexo feminino, foi admitida neste hospital dia 29/12/2019, vítima de acidente de moto ocorrido no dia 18/12/19, evoluindo com fratura exposta de tíbia esquerda + luxação acromioclavicular esquerda. Submetida no HMUE a fixação externa em mie. Durante admissão condições de pele de usuária segundo evolução da enfermeira hospitalista apresentava sutura extensa em região medial de tíbia com necrose em sua quase totalidade e drenagem de secreção serosanguinolenta em moderada quantidade em gaze; apresentava sutura extensa em região posterior de coxa esquerda com drenagem de secreção serosanguinolenta em moderada quantidade em gaze e presença de edema em região lateral externa de coxa; óstios de fixador com drenagem de secreção serosa em pequena quantidade em gazes. Usuária nega comorbidades. No dia 30/12 foi encaminha ao bloco cirúrgico para realização de Drenagem cirúrgica de lesão morell levalle de coxa esquerda. Indicadores: - Cirurgia classificada como Potencialmente Contaminada, antibiótico profilático adequado (administrado as 16:25hs/

			incisão cirúrgica as 16:30hs), sem necessidade de repique (termino de cirurgia as 16:45hs), sem necessidade de tricotomia. No dia 19/01 realizou procedimento Retirada de fixador externo e Osteossíntese de tíbia esquerda. Indicadores: Cirurgia classificada como Potencialmente Contaminada, antibiótico profilático adequado (administrado as 13:20hs/ incisão cirúrgica as 13:35hs), sem necessidade de repique (termino de cirurgia as 13:55hs), preparo adequado da pele (clorexidina degermante e posteriormente clorexidina alcoólica), sem necessidade de tricotomia. Recebeu alta dia 29/01/2020, com ferida operatória apresentando duas suturas limpas e secas, cicatriz cirúrgica e discreta lesão granulada após retirada de pontos de sutura em região medial de tíbia; apresentava lesão granulada em região posterior de coxa esquerda com drenagem de secreção serossanguinolenta em pequena quantidade em gazes. Reinternou dia 02/03 em PO Osteossíntese de tíbia esquerda e tratamento cirúrgico de luxação acrômio-clavicular esquerda, evoluiu com dor em ombro esquerdo buscando atendimento por demanda espontânea neste hospital, porém não foi observado critérios sugestivos de ISC neste foco e ao realizar curativo em perna esquerda foi observado drenagem de secreção piosanguinolenta, com critérios para ISC neste foco. Foi discutido em reunião no dia 13/03/2020 na sala da SCIH sobre este caso de infecção. Ao ser analisado, foram identificadas possíveis causas do usuário ter adquirido infecção. Dentre elas, a condição de pele inadequada, com sutura extensa e drenando exsudato serosanguinolento, a cirurgia realizada em 30/12 ser potencialmente contaminada e outro fator foi a demora da conversão do fixador externa para fixação interna, que segundo protocolo o tempo limite é 14 dias, levando 32 dias para tal fato ocorrer. Além destes fatos, foi discutido sobre a realização correta do curativo secundário e será definida conduta de usuários em POI nas clínicas e CC e, aberta ação: Definir rotina de curativo secundário de usuários em POI no centro centro cirúrgico e nas clínicas.

J.L.G, FIA: 58/2020 Nº INC 5411		Centro cirúrgico	Usuário, 45 anos, sexo masculino, admitido neste hospital dia 05/01/2020 vítima de queda de altura de 6 metros ocorrido em 03/01, tendo apresentado fratura fechada de antebraço direito. Transferido do HMUE para tratamento cirúrgico. Segundo evolução usuário mantem pele integra em msd em uso de calha gessada e escoriações em mmii, joelhos e tornozelo. Nega comorbidades. Dia 18/02 foi submetido a Osteossíntese de fratura-luxação de galeazzi do antebraço direito (com placa e parafusos e bloqueio da rádio-ulnar distal com fio de k 2.0). Indicadores: Cirurgia classificada como LIMPA, antibiótico profilático adequado (administrado as 15:40hs/ incisão cirúrgica as 15:50), sem necessidade de repique (termino de cirurgia as 16:50hs), preparo adequado da pele (clorexidina degermante e posteriormento clorexidina alcoólica). Dia 20/01 foi realizado avaliação de ferida operatória sendo descrita como "em Msd rádio suturas sem hiperemia, secreção sanguinolenta em discreta quantidade em gaze, mão com edema cacifo +3", recebendo alta após avaliação da ortopedia. Dia 03/02 usuário compareceu a este serviço por demanda espontânea relatando queda de moto em dias anteriores, apoiando-se em antebraço fraturado, porém sem relato de dor intensa. Ferida operatória estava com pontos de sutura limpos e secos que foram retirados no atendimento e fio de kirschnner exposto em punho esquerdo com baixo débito de secreção serosa. Usuário disse que estava se sentindo bem e que não esperaria atendido médico. Dia 03/03 usuário compareceu por demanda espontânea, referindo dor, febre (não mensurada), edema e saída de secreção purulenta em msd, sendo avaliado pelo SCIH com ferida operatória com presença de fio de kirschner em região de punho drenando secreção purulenta em gaze e a expressão, membro apresentava-se edemaciado e

			hiperemiado. Usuário com critério de ISC devido possuir material interno (placa e parafuso). Dia 04/03 usuário reinternou para avaliação ortopédica. Foi discutido em reunião no dia 13/03/2020 na sala da SCIH sobre este caso de infecção. Ao ser analisado, foram identificadas possíveis causas do usuário ter adquirido infecção. Dentre elas, o novo acidente de moto do usuário que o levou a buscar a instituição por demanda espontânea, porém, não quis esperar o atendimento, podendo ter comprometido o resultado da cirurgia anterior, devido se apoiar no braço ja fraturado e não ter prestado os devidos cuidados pós queda. Outro fator é que o usuário ja portava fios de Kirschner sendo porta de entrada para microorganismos na pele.
F.N.S, FIA 472/2020 Nº INC 5471			Usuário 37 anos, sexo masculino, admitido neste hospital no dia 14/02/2020, proveniente do HMUE onde permaneceu mais ou menos 7 dias, vítima de acidente de moto no dia 28/01/2020, ocasionando fratura diafisária da tíbia esquerda. Usuário submetido a fixação externa em tíbia esquerda no HMUE. Condições de pele na admissão com óstios de fixador externo drenando secreção serosanguinolenta em moderada quantidade. Nega comorbidades. No dia 27/02/2020 realizou procedimento cirúrgico de retirada de fixador externo + Osteossíntese fratura segmentar de tíbia esquerda com haste bloqueada, cirurgia classificada como potencialmente contaminada, antibiótico profilático adequado (administrado as 9h55min/ incisão cirúrgica as 10h20min), sem necessidade de repique (término da cirurgia as 11h30min). Preparo da pele adequado (com clorexidina degermante + clorexidina alcóolica). Sem necessidade de tricotomia. Em 29/02/2020 recebeu alta hospitalar, com curativo limpo e seco externamente. Em 10/03/2020 retornou a este serviço por demanda espontânea devido febre há 5 dias, dor e presença de secreção purulenta em moderada quantidade em ferida operatória. No dia 12/03/2020 usuário realizou procedimento cirúrgico

			de limpeza + desbridamento com coleta de partes moles de perna esquerda com resultado positivo para Klebsiella pneumoniae.
E.B.C de FIA 226/2020 INC Nº 5472			Usuário, 39 anos, sexo masculino, admitido neste hospital no dia 19/01/2020, proveniente do HMUE onde permaneceu mais ou menos 6 dias. Vítima de acidente automobilístico ocorrido em 13/01/2020, ocasionado fratura exposta de tíbia esquerda. Submetido a fixação externa no HMUE. Condições de pele na admissão, apresentando sutura em região distal de perna esquerda limpa e drenando secreção serosanguinolenta em quantidade moderada. Óstios de fixador externo drenando secreção serosa em pouca quantidade. Nega comorbidades. Usuário fez uso de oxacilina + gentamicina (DI:19/01 - DF:26/01). Em 28/01/2020 realizou procedimento cirúrgico de retirada de fixador perna esquerda + osteossintese de fratura cominutiva de tíbia esquerdo com placa ponte, cirurgia classificada como potencialmente contaminada, antibiótico profilático adequado (administrado as 8h35min/ incisão cirúrgica as 9h), término da cirurgia as 09h30min não necessitando de repique. Preparo da pele com clorexidina degermante + clorexidina alcóolica. Sem necessidade de tricotomia. Em 30/01/2020 recebeu alta hospitalar, com curativo apresentando suturas sem hiperemia, discreta secreção sanguinolenta em gazes. Em 11/03/2020 usuário retornou a este serviço por demanda espontânea, referindo dor, edema, febre não mensurada, e saída de secreção de orifícios em perna esquerda, informa episódios com início no dia 20/02/2020. Realizado avaliação de ferida operatória em perna esquerda com presença de hiperemia, calor, edema, realizado expressão em orifício de antigos pontos de sutura com saída de secreção piosanguinolenta. Em 13/03/2020 usuário foi submetido a limpeza + desbridamento com coleta de material (partes moles) de perna

			esquerda, ortopedista observou biofilme por todo o material da síntese. Resultado de cultura positivo para Citrobacter freundii.
E.B.L.A., FIA nº 419/2020 INC Nº 5473			Usuário sexo masculino, 28 anos, com história de acidente de moto com trauma no braço esquerdo e fratura exposta do úmero submetido a fixação externa no HMUE em Novembro/19. Nega comorbidades. Esteve internado de 26/11/19 a 27/11/19. Ortopedista avaliou Rx de admissão e visualizou fratura de úmero esquerdo alinhada e devido ao risco aumentado de infecção ao se utilizar material de síntese interno, decidiu-se por tratamento conservador com o fixador externo. Permaneceu em acompanhamento pela ortopedia no ambulatório. Em 15/01/20 internou e, foi submetido a retirada de fixador externo úmero esquerdo no dia 16/01/20. Recebeu alta no dia 17/01/20 com, orientação de retorno para Osteossíntese interna. Internou em 09/02/20 apresentava pequena escoriações drenando secreção serosa em pouca quantidade em membro superior esquerdo. No dia 10/02/20 foi submetido a Osteossíntese por via aberta em decorrência de tecido de fibrose abundante o que dificultou assentamento da placa sem possível compressão de nervo radial. Observado e optado por não abordagem do foco de fratura em virtude da boa fibrose óssea em formação do foco. Cirurgia classificada como limpa porém, havia área com escoriação no membro operado com drenagem de secreção serosa devido a isto, reclassificamos como potencialmente contaminada. Preparo da pele adequado (clorexidina degermante e posteriormente alcoólica), sem necessidade de tricotomia, antibiótico profilático adequado (administrado as 14:15 h) incisão as 14:25), sem necessidade de repique (término as 15:40). Alta em 11/02/20.

			Em retorno com ortopedia no ambulatório no dia 28/02/20, referiu muita dor e, ortopedista avaliou raio x observando soltura parcial de material de síntese e, indicou internação. No dia 10/03/20 foi submetido a procedimento cirúrgico e cirurgião descreveu no intra operatório: identificado durante exploração inicial, coleção purulenta em região de síntese anterior, sendo optado pela retirada do material de síntese, coleta de material e fixação externa.
A.J.C.N, FIA: 61/2020 INC Nº 5485			Usuário 48 anos, sexo masculino, admitido neste hospital dia 09/12/2019 vítima de acidente automobilístico, tendo apresentado fratura exposta de tíbia distal esquerda. Submetido a fixação externa no HMUE, sendo transferido para este serviço para cirurgia. Condições de pele com presença de fixador externo + sutura drenando secreção serosa em pequena quantidade. Refere diabete. Recebeu alta com retorno cirúrgico dia 18/12/2020. Retornou dia 05/01/2020 com condições de pele fixador externo com óstios drenando secreção serosa em pouca quantidade. Realizou dia 07/01/2020 Osteossíntese interna de tíbia e fíbula esquerda, com placas e parafusos, cirurgia classificada como **Potencialmente Contaminada**, antibiótico profilático adequado (administrado as 14:15hs/ incisão cirúrgica as 14:55hs), sem necessidade de repique (termino de cirurgia as 16:10hs), preparo adequado da pele (clorexidina degermante e posteriormento clorexidina alcoólica), sem necessidade de tricotomia. Recebeu alta dia 09/01 após avaliação de condições de pele que apresentava suturas em região medial de tíbia esquerda, sem drenagem de secreção e hiperemia. Retornou dia 24/03 procedente do HMUE, evoluindo com saída de secreção piosanguinolenta. Nega febre.
E.L.S.B., FIA nº 639 INC Nº5474			Usuário sexo masculino, 34 anos, com história de POT Osteossíntese de tornozelo esquerdo (cerca de 6 anos) +POT de enxertia, transferido do HMUE para RMS. Nega comorbidades. No dia 05/03/20 foi submetido a retirada de placa e parafusos de tornozelo esquerdo, cirurgia classificada como Limpa, preparo da pele adequado (clorexidina degermante

www.prosaude.org.br • comunicacao@hpegprosaude.org.br • Rodovia Mário Covas, 2553, Una. CEP 66652-000 • Belém (PA).Todos os serviços prestados pelo Hospital Público Estadual Galileu são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

			e posterior alcoólica), sem necessidade de tricotomia, antibiótico profilático adequado (administrado as 14:15 / incisão as 14:40), sem necessidade de repique (término da cirurgia as 15:20). Recebeu alta em 06/03/20. Retornou por demanda espontânea no dia 25/03/20 apresentando sinais flogísticos (celulite local e, drenagem de secreção piosanguinolenta em ferida operatória. Refere febre há cerca de 03 dias. Fez uso de ciprofloxacino na alta hospitalar e realizava curativo com fisiológico e dersani em seu domicilio.
F.W.S.S, FIA: 636/2020 INC Nº 5486			Usuário, 40 anos, sexo masculino, admitido neste hospital dia 29/02/2020. Condições de pele com presença de fixador externo em mse, apresentando ostios distais com secreção serosanguinolenta em gaze e discreto orifício com esfacelo. Nega comorbidades. Realizou dia 09/03/2020 Retirada de fixador externo de membro superior esquerdo + osteossintese de ulna proximal esquerda, cirurgia classificada como Potencialmente Contaminada, antibiótico profilático adequado (administrado as 09:10hs/ incisão cirúrgica as 09:28hs), sem necessidade de repique (termino de cirurgia as 10:50hs), preparo adequado da pele (clorexidina degermante e posteriormento clorexidina alcoólica), sem necessidade de tricotomia. Avaliado pele 11/03/2020 com presença de pontos de sutura drenando secreção sanguinolenta em moderada quantidade, membro com edema cacifo +4, segundo evolução. Recebeu alta dia 12/03/2020. Retornou dia 26/03/2020 devido apresentar febre, edema, hiperemia e saída de secreção piossanguinolenta pela ferida operatória.

22

Tabela 2: Distribuição dos dados de infecção e de utilização de dispositivos invasivos na Unidade de Terapia Intensiva do HPEG em Março/2020

Total infecções	Total pacientes infectados	Óbito por IH	Saídas	N.º pac-dia	Admissões
0	0	0	6	87	6

Taxa infecção bruta (%)	Densidade de incidência de IRAS/1000 pac-dia	Letalidade	Tempo médio de permanência	Taxa de IH ajustada pelo TMP
0	0,00	0	#DIV/0!	#DIV/0!

Topografia infecção	Nº Infecções	Procedimentos ou paciente-dia	Densidade de Incidência
ITU associada a SVD	0	37	0,00
ITU não associada a SVD	0	87	0,00
IPCS associada a CVC	0	43	0,00
IPCS não associada a CVC	0	87	0,00
PNEU associada a VM	0	6	0,00
PNEU não associada a VM	0	87	0,00
OUTRAS**	0	87	0,00
Total	0		

Procedimento	Procedimento-dia	Paciente-dia	Taxa de utilização (%)
Sonda vesical	37	87	42,53
Cateter vascular central	43	87	49,43
Ventilador	6	87	6,90
Total	86	87	0,99

Proporção das Infecções Hospitalares por Topografia

Topografia	Proporção*
Pneumonia	0
ITU	0
IPCS	0
OUTRAS	0,00

*** nº de IH por topografia x 100 / total de IH**

**** OUTRAS:**

Gráfico 3

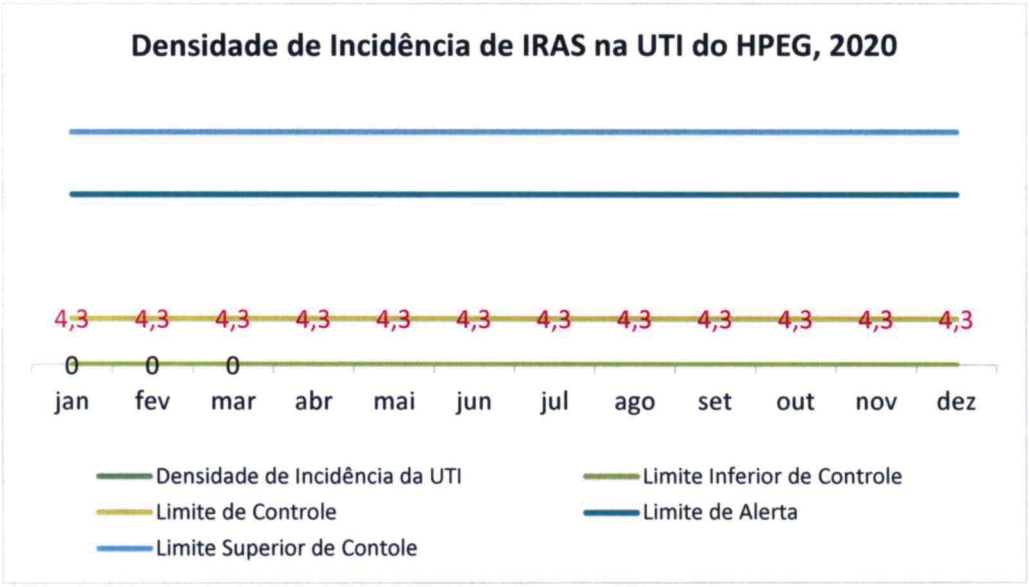


Gráfico 4

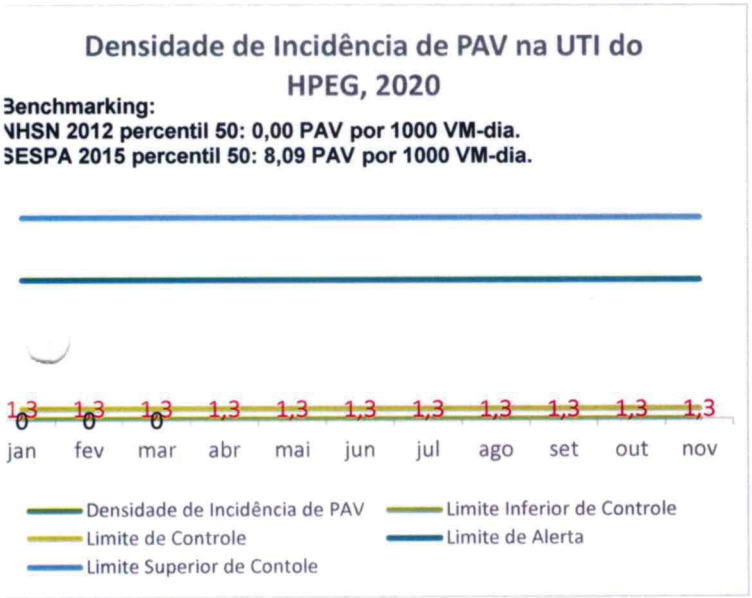


Gráfico 5

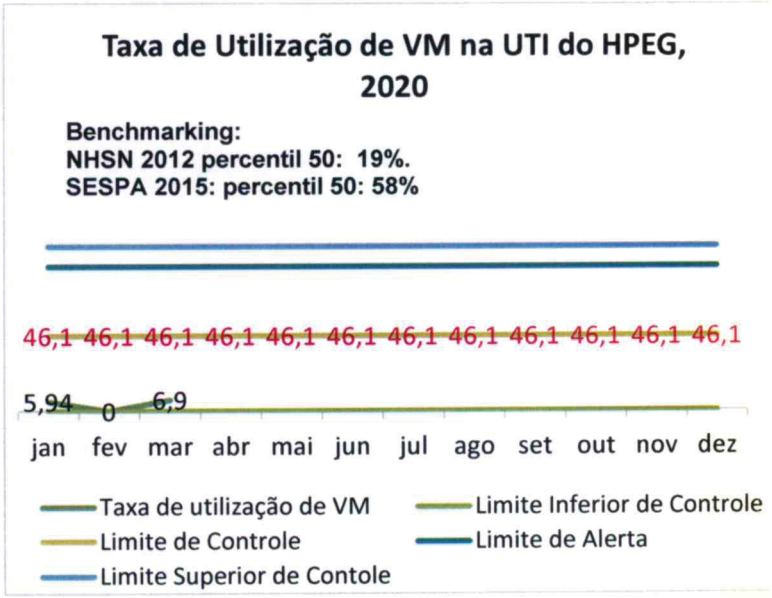


Gráfico 6

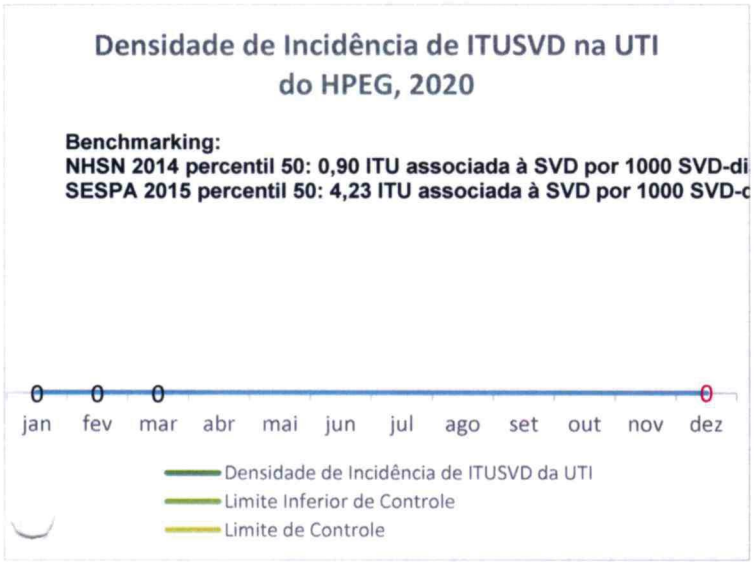


Gráfico 7

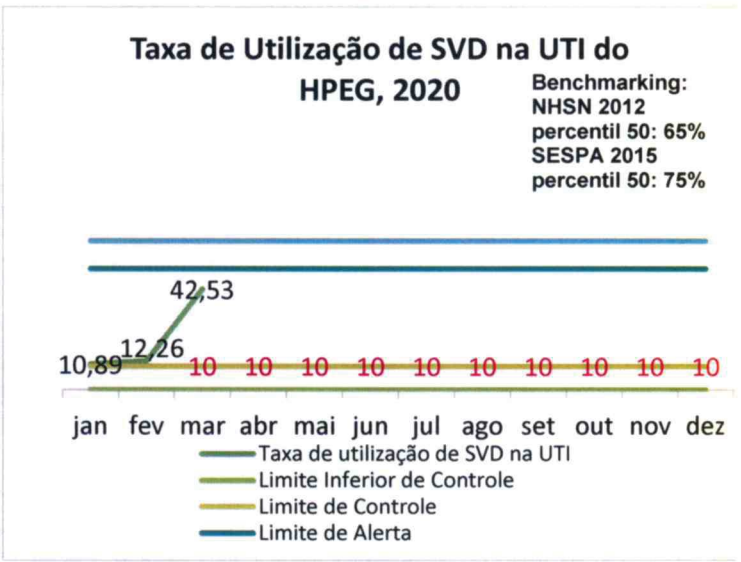


Gráfico 8

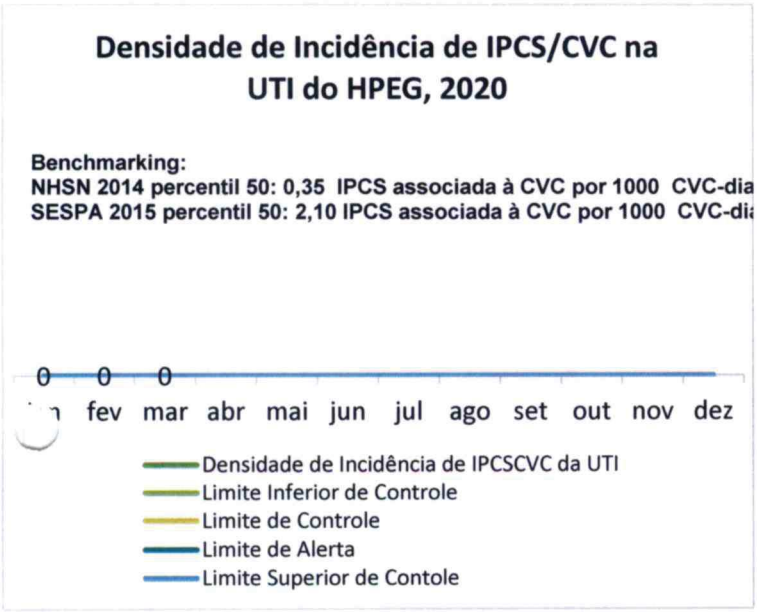
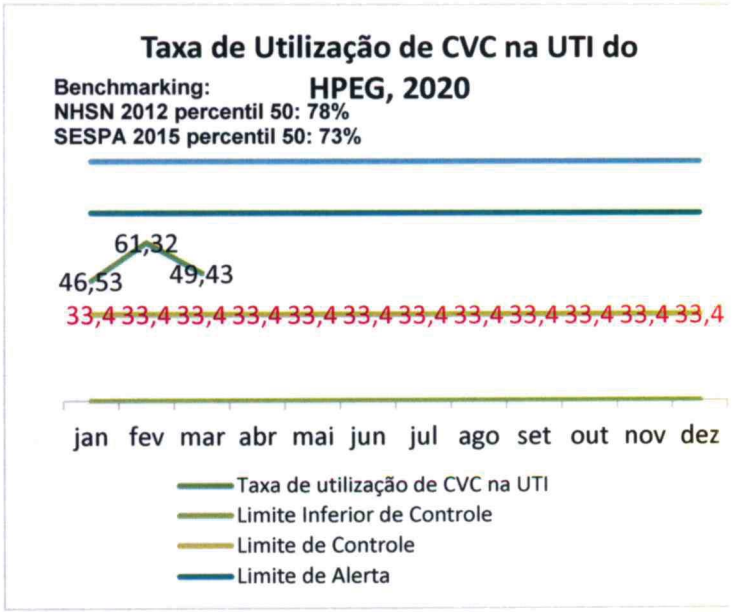


Gráfico 9



Análise crítica 2: No mês de Março de 2020 não ocorreu nenhuma IRAS na UTI, ficando dentro do limite de controle que é 4,3 IRAS por 1000 paciente-dia, apresentando-se igual ao mês anterior.

Com relação a taxa de utilização de dispositivos na UTI:

Houve aumento na taxa de utilização de VM de 6,9 pontos percentuais em relação ao mês anterior, se mantendo abaixo da média da série histórica do hospital que é de 46,1%, e comparando com os referenciais externos, abaixo do percentil 50 do NHSN 2012 que é 19% e abaixo do percentil 50 da SESPA 2015 que é 58% (gráfico 5). Aumento0 devido gravidade dos usuários internados neste mês.

Aumento, também, na taxa de utilização de SVD de 40,53 pontos percentuais em relação ao mês anterior, ficando em 42,53%, ficando acima da média da série histórica do hospital que é de 10% e comparando com os referenciais externos, permaneceu abaixo do percentil 50 do NHSN 2012 que é 65% e do percentil 50 da SESPA 2015 que é de 75% (gráfico 7). Este aumento foi devido aos usuários em PO de cirurgia urológica.

Quanto a taxa de utilização de CVC houve uma redução de 11,89 pontos percentuais em relação ao mês anterior, ficando em 49,43%, ficando acima da série histórica do hospital que é de 33,4%, e comparando com os referenciais externos, permaneceu abaixo do percentil 50 do NHSN 2012 que é 78% e do percentil 50 da SESPA 2015 que é de 73% (gráfico 9).

Gráfico 10

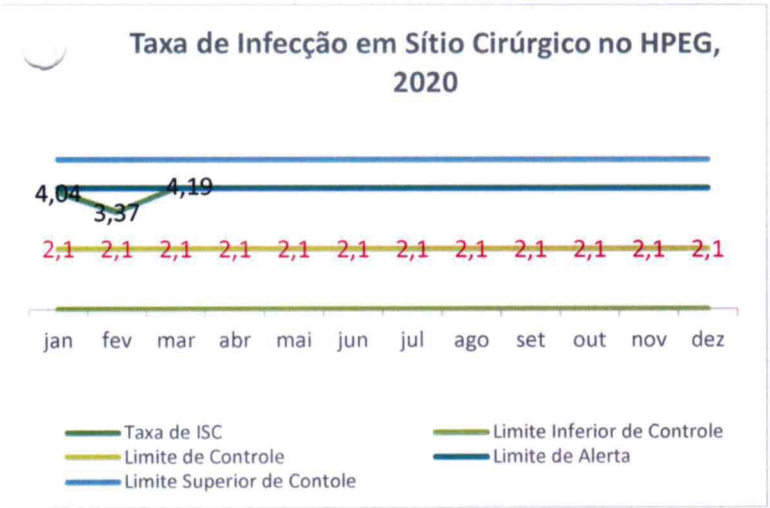


Gráfico 11

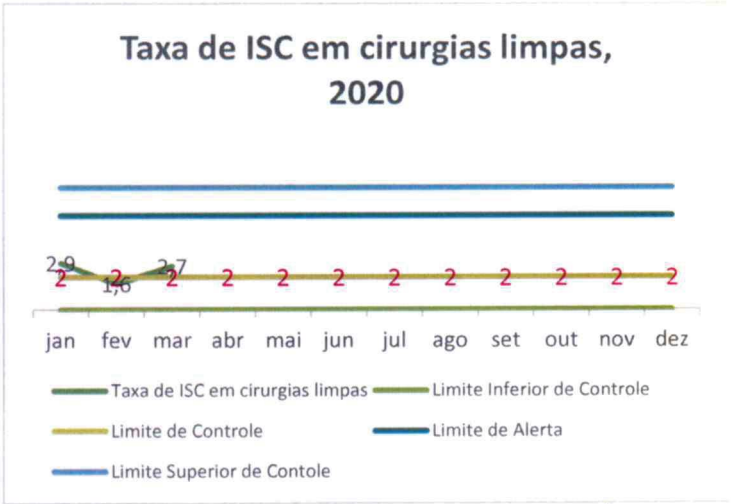


Tabela 3: Distribuição dos dados de infecção de sítio cirúrgico do HPEG.

Tipo de Cirurgia	Realizadas		Infecção de sítio cirúrgico		ANVISA 2017
	N.º	%	N.º	%	%
Limpa	74	38,74	2	2,7	1 a 5
Potencialmente Contaminada	71	37,17	6	8,5	3 a 11
Contaminada	21	10,99	0	0	10 a 17
Infectada	25	13,09	0	0,00	>27
Total	**191**	**100**	**8**	**4,19**	
FONTE: CCIH/HPEG	PERÍODO: Março/2020				

Análise crítica 3: Em Março de 2020 foram notificadas 08 infecções de sítio cirúrgico em 08 usuários, resultando numa taxa de ISC de 4,19% (gráfico 10), apresentando aumento de 0,82 pontos percentuais em relação ao mês anterior, ficando acima do limite de controle institucional que é 2.1%. Analisando a distribuição das taxas de infecção por potencial de contaminação, foram 6 infecções de sítio cirúrgico em cirurgias potencialmente contaminadas, resultando em 8,5% nesse potencial de contaminação, ficando dentro do dos parâmetros comparativos da ANVISA que é entre 3% a 11%; e 2 infecções de sítio cirúrgicos em cirurgias limpas resultando em 2,7% nesse potencial de contaminação, apresentando aumento de 1,1 pontos percentuais comparado ao mês anterior, ficando acima do limite de controle institucional que é 2% porém, dentro dos parâmetros comparativos da ANVISA que é entre 1% a 5%, conforme o gráfico 11 e a tabela 3 (análise e descrição dos casos estão na análise 01).

Carla Luciana Q. Da Silva
Enfermeira SCIH
COREN-PA 213.910
HPEG/Pró-Saúde

Carla Luciana Queiroz da Silva

Coordenadora SCIH

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Hospital Público Estadual Galileu

Dr. Lucas da Silva Geralde
CRM/PA: 11.943
Diretor Técnico
HPEG / Pró-Saúde - ABASH

Lucas da Silva Geralde

Diretor Técnico

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Hospital Público Estadual Galileu

5. Pesquisa de Satisfação do Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U. do Hospital Público Estadual Galileu/HPEG, tem como missão ser um canal de comunicação e relacionamento com o usuário, buscando soluções no ato do atendimento a fim de atender a expectativa do usuário. Procura acolher o usuário de forma humanizada, recebendo suas demandas e suas necessidades. Dentro desse contexto, tem como finalidade conhecer o nível de satisfação e a opinião do usuário em relação aos serviços prestados pelo Hospital, buscando assim, a melhoria de seus serviços, sendo interface entre o usuário e a Instituição.

As ações são desenvolvidas através da escuta acolhedora, registro das demandas e aplicação de questionário de Pesquisa de Satisfação. Este processo ocorre a partir da procura espontânea do usuário e da captação de reclamações, sugestões e elogios que são coletadas das urnas do S.A.U, dispostas estrategicamente nos corredores das clínicas e recepção do Hospital Público Estadual Galileu/HPEG. Dessa forma, nos permite conhecer melhor as necessidades e expectativas dos usuários, priorizando um atendimento ético, humanizado, com qualidade, respeito e eficiência.

Este Relatório vem apresentar o cumprimento dos indicadores quantitativos e qualitativos estipulados pela SESPA (Controle e Avaliação) seguindo os parâmetros da política de Humanização do SUS. As entrevistas são realizadas periodicamente nas enfermarias do Hospital.

5.2.1 ATIVIDADE DESENVOLVIDA AMBULATORIAL

ATIVIDADE DESENVOLVIDA AMBULATÓRIO	QUANTIDADE
Retorno ao usuário referente às reclamações	-
Pesquisas coletadas aos usuários	316

5.2.2 COLABORADORES ELOGIADOS NO MÊS DE MARÇO.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U, homenageia os colaboradores elogiados pelos usuários, durante o mês de Março, através do "Quadro de colaboradores elogiados no mês", bem como, também é realizada entrega de brindes alimentícios acompanhados dos elogios recebidos pelos mesmos, com o objetivo de reconhecer o colaborador e valorizar o desenvolvimento de suas funções de forma pautada no compromisso da qualidade na assistência hospitalar.

5.3. TOTAL DE PESQUISAS COLETADAS CLÍNICAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U, no período de 1 a 31 de Março realizou um total de 248 (Duzentas e quarenta e oito) pesquisas. Foram coletados registros, entre reclamações e elogios.

Clínicas	Total de altas	Pesquisas Preenchidas	Pesquisas respondidas %
Amarela	66	53	80,30%
Verde	62	49	79,03%
Laranja	82	80	97,56%
Azul	105	66	62,85%
Total	**315**	**248**	**78,73%**

Fonte: Pesquisas Satisfação S.A.U e SAME/ Estatística- SAU Março de 2020.

Obs.: Em nosso total de altas não trabalhamos com óbitos, UTI e usuários transferidos.

5.4 – TOTAL DE PESQUISAS COLETADAS - AMBULATORIAL

O Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U, no período de Março, realizou um total de 316 (Trezentas e Dezesseis) pesquisas. Dentre este número, 286 pesquisas foram realizadas com **Usuários** e 30 com seus **acompanhantes**. Foram coletados registros de elogios.

Total de Atendimentos	Pesquisas Preenchidas	Total de Atendimento %
412	316	76,69%

Fonte: Pesquisas Satisfação S.A.U e SAME/ Estatística- SAU Março de 2020.

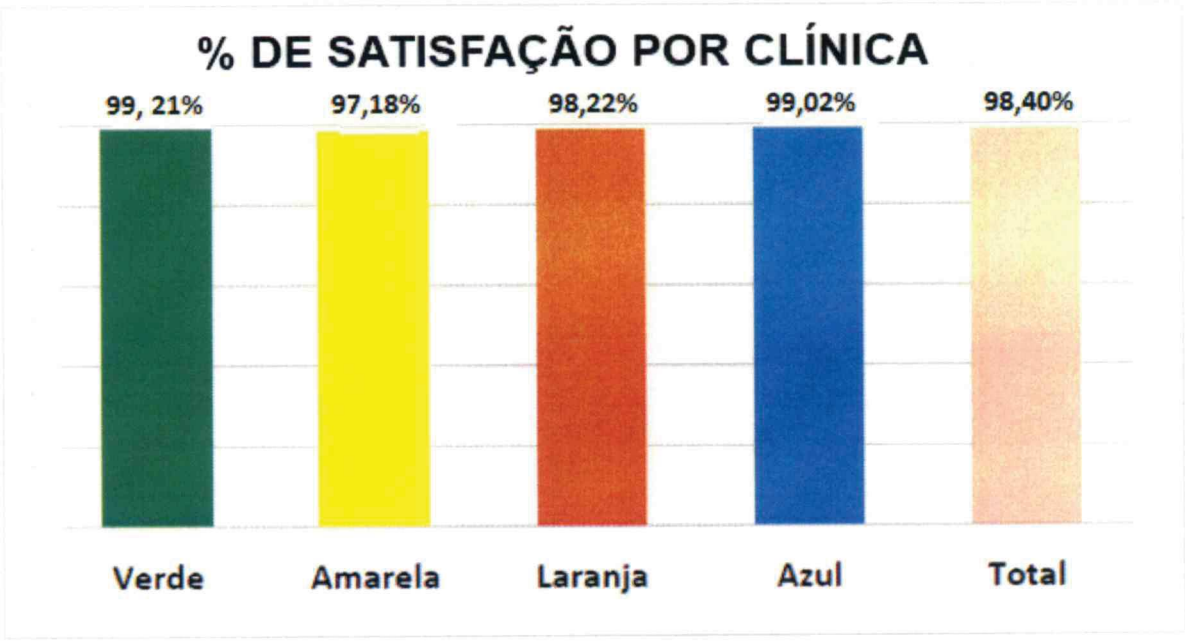
5.5 - % DE SATISFAÇÃO GLOBAL DO HPEG.

No mês de Março, a satisfação geral no HPEG foi de 98,29% (Noventa e Oito e Vinte e Nove). Demos continuidade às atividades desenvolvidas no Setor, demonstrando o compromisso em "Cuidar de vidas", promovendo assistência hospitalar segura e humanizada aos usuários, conforme nossa Missão Institucional.



Fonte: Pesquisas Satisfação Março 2020.

5.5.1. % DE SATISFAÇÃO POR CLÍNICA DO HPEG



Fonte: Pesquisas Satisfação Março de 2020.

5.5.2 - RESULTADO GLOBAL DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.

Pesquisa de Internação

Informações

Entidade:	Clínica Azul / Clínica Amarela / Clínica Laranja / Clínica Verde / Serviço de Atendimento ao Usuário
Ocorrência:	Março/2020
Data de Início:	01/03/2020
Data de Fim:	31/03/2020
Competência:	202003
Situação:	Encerrada
Data da consulta:	02/04/2020 – 09:51 Hs

Formulários concluídos: 248

4) Recepção/Portaria

4.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	74,77%	163
Bom	0	24,31%	53
Regular	0	0,92%	2
Percentual de Satisfeitos		**99,08%**	**216**

4.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	66,67%	144
Bom	0	28,7%	62
Regular	0	3,7%	8
Ruim	0	0,93%	2
Percentual de Satisfeitos		**95,37%**	**206**

4.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,27%	159
Bom	0	25,81%	56
Regular		0,92%	2
Percentual de Satisfeitos		**99,08%**	**215**

4.4) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	74,54%	161
Bom	0	24,54%	53

Regular	0,46%	1
Ruim	0,46%	1
Percentual de Satisfeitos	**99,07%**	**214**

4.5) Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e sala de espera.

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,14%	168
Bom	0	21,86%	47
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**215**

5) Médicos

5.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,56%	199
Bom	0	16,8%	41
Regular	0	1,64%	4
Percentual de Satisfeitos		**98,36%**	**240**

5.2) O médico realiza visita diariamente

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	99,59%	243
Não	0	0,41%	1

5.3) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	76,64%	187
Bom	0	18,44%	45
Regular	0	3,69%	9
Ruim	0	1,23%	3
Percentual de Satisfeitos		**95,08%**	**232**

5.4) Todas as suas dúvidas foram esclarecidas?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	0	95,9%	234
Não	0	4,1%	10

6) Enfermagem

6.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	78,6%	191
Bom	0	19,75%	48
Regular	0	1,23%	3
Ruim	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,35%**	**239**

6.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	65,16%	159
Bom	0	23,36%	57
Regular	0	8,2%	20
Ruim	0	3,28%	8
Percentual de Satisfeitos		**88,52%**	**216**

6.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	75,72%	184
Bom	0	22,22%	54
Regular	0	1,65%	4
Ruim	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,94%**	**238**

6.4) Visita diária

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	78,19%	190
Bom	0	20,99%	51
Regular	0	0,82%	2
Percentual de Satisfeitos		**99,18%**	**241**

6.5) Roupas de cama limpas e em condições de uso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	79,92%	195
Bom	0	20,08%	49
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**244**

6.6) Informações claras e completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	77,87%	190
Bom	0	18,44%	45
Regular	0	3,28%	8
Ruim	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**96,31%**	**235**

7) Acomodações/Limpeza

7.1) Simpatia/Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,13%	202
Bom	0	16,05%	39
Regular	0	0,41%	1
Ruim	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**99,18%**	**241**

7.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	82,38%	201
Bom	0	17,21%	42
Regular	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**99,59%**	**243**

7.3) Limpeza diária das enfermarias

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	84,36%	205
Bom	0	15,64%	38
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**243**

8) Alimentação/ Serviço de Copa

8.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	84,36%	205
Bom	0	15,64%	38
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**243**

8.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	80,74%	197
Bom	0	18,85%	46
Regular	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**99,59%**	**243**

8.3) Pontualidade da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas

Ótimo	0	83,13%	202
Bom	0	15,64%	38
Regular	0	1,23%	3
Percentual de Satisfeitos		**98,77%**	**240**

8.4) Temperatura da refeição

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	83,54%	203
Bom	0	16,05%	39
Regular	0	0,41%	1
Percentual de Satisfeitos		**99,59%**	**242**

9) Fisioterapia

9.1) Simpatia / Educação / Apresentação pessoal

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80,92%	140
Bom	0	17,34%	30
Regular	0	1,16%	2
Ruim	0	0,58%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,27%**	**170**

9.2) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	82,42%	136
Bom	0	15,15%	25
Regular	0	1,82%	3
Ruim	0	0,61%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,58%**	161

9.3) Você indicaria o serviço de fisioterapia?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	0	99,39%	163
Não	0	0,61%	1

10) Equipe Multidisciplinar

10.1) Simpatia / Educação / Apresentação das Assistentes Sociais

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	74,11%	146
Bom	0	23,86%	47
Regular	0	1,52%	3
Ruim	0	0,51%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,97%**	**193**

10.2) Simpatia / Educação / Apresentação da Psicóloga

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	61,22%	30
Bom	0	30,61%	15
Ruim	0	8,16%	4
Percentual de Satisfeitos		**91,84%**	**45**

10.3) Simpatia / Educação / Apresentação das Farmacêuticas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	71,59%	63
Bom	0	28,41%	25
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**88**

10.4) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Terapia Ocupacional

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	62,5%	20
Bom	0	34,38%	11

Regular		3,12%	1
Percentual de Satisfeitos		**96,88%**	**31**

10.5) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Fonoaudiologia

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	66,67%	20
Bom	0	33,33%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**30**

10.6) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe do SAU

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,93%	173
Bom	0	21,17%	47
Regular	0	0,9%	2
Percentual de Satisfeitos		**99,1%**	**220**

11) Exames

11.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,55%	190
Bom	0	18,45%	43
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**233**

11.2) Tempo de espera para realizar exames

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,79%	182
Bom	0	19,48%	45
Regular	0	1,3%	3
Ruim	0	0,43%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,27%**	**227**

12) Centro Cirúrgico

12.1) Simpatia e Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,52%	152
Bom	0	15,93%	29
Regular	0	0,55%	1
Percentual de Satisfeitos		**99,45%**	**181**

12.2) Informações Claras e Completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	80,9%	144
Bom	0	17,42%	31
Regular	0	1,12%	2
Ruim	0	0,56%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,31%**	**175**

13) Geral

13.1) Equipamentos (cama, chuveiro, campainha e poltronas), estavam funcionando?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	79,25%	191
Bom	0	19,09%	46
Regular	0	1,66%	4
Percentual de Satisfeitos		**98,34%**	**237**

13.2) Como você classifica o nosso atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,54%	203
Bom	0	16,05%	39
Regular	0	0,41%	1

Percentual de Satisfeitos	**99,59%**	**242**

Itens abordados nas pesquisas preenchidas pelos Usuários Internados

Clínica Amarela

Pesquisa de Internação

Informações

Entidade:	Clínica Amarela
Ocorrência:	Março/20
Data de Início:	01/03/2020
Data de Fim:	31/03/2020
Competência:	202003
Situação:	Encerrada
Data da consulta:	02/04/2020 - 11:01 Hs
Formulários concluídos:	53

4) Recepção/Portaria

4.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	82,22%	37
Bom	0	17,78%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**45**

4.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	67,44%	29
Bom	0	27,91%	12
Regular	0	2,33%	1

Ruim	0	2,33%	1
Percentual de Satisfeitos		**95,35%**	**41**

4.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	72,73%	32
Bom	0	25%	11
Regular	0	2,27%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,73%**	**43**

4.4) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,33%	33
Bom	0	24,44%	11
Ruim	0	2,22%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,78%**	**44**

4.5) Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e sala de espera.

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	86,36%	38
Bom	0	13,64%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**44**

5) Médicos

5.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	84%	42
Bom	0	14%	7
Regular	0	2%	1
Percentual de Satisfeitos		**98%**	**49**

5.2) O médico realiza visita diariamente

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	0	100%	50

5.3) Informações claras e completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	70%	35
Bom	0	20%	10
Regular	0	10%	5
Percentual de Satisfeitos		**90%**	**45**

5.4) Todas as suas dúvidas foram esclarecidas?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	0	92%	46
Não	0	8%	4

6) Enfermagem

6.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	84%	42
Bom	0	12%	6
Regular	0	2%	1
Ruim	0	2%	1
Percentual de Satisfeitos		**96%**	**48**

6.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	58%	29
Bom	0	28%	14
Regular	0	10%	5

Ruim	0	4%	2
Percentual de Satisfeitos		**86%**	**43**

6.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78%	39
Bom	0	18%	9
Regular	0	2%	1
Ruim	0	2%	1
Percentual de Satisfeitos		**96%**	**48**

6.4) Visita diária

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78%	39
Bom	0	20%	10
Regular	0	2%	1
Percentual de Satisfeitos		**98%**	**49**

6.5) Roupas de cama limpas e em condições de uso?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	84%	42
Bom	0	16%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**50**

6.6) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	74%	37
Bom	0	22%	11
Regular	0	2%	1
Ruim	0	2%	1

Percentual de Satisfeitos		**96%**	**48**

7) Acomodações/Limpeza

7.1) Simpatia/Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	82%	41
Bom	0	16%	8
Ruim	0	2%	1
Percentual de Satisfeitos		**98%**	**49**

7.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	40
Bom	0	18%	9
Ruim	0	2%	1
Percentual de Satisfeitos		**98%**	**49**

7.3) Limpeza diária das enfermarias

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	87,76%	43
Bom	0	12,24%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**49**

8) Alimentação/ Serviço de Copa

8.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	86%	43
Bom	0	14%	7
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**50**

8.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	76%	38
Bom	0	24%	12
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**50**

8.3) Pontualidade da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	79,59%	39
Bom	0	18,37%	9
Regular	0	2,04%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,96%**	**48**

8.4) Temperatura da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	84%	42
Bom	0	16%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**50**

9) Fisioterapia

9.1) Simpatia / Educação / Apresentação pessoal

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,78%	31
Bom	0	10,81%	4
Regular	0	2,7%	1
Ruim	0	2,7%	1
Percentual de Satisfeitos		**94,59%**	**35**

9.2) Informações claras e completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	85,71%	30

Bom	0	8,57%	3
Regular	0	2,86%	1
Ruim	0	2,86%	1
Percentual de Satisfeitos		**94,29%**	**33**

9.3) Você indicaria o serviço de fisioterapia?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	97,14%	34
Não	0	2,86%	1

10) Equipe Multidisciplinar

10.1) Simpatia / Educação / Apresentação das Assistentes Sociais

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,17%	30
Bom	0	26,83%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**41**

10.2) Simpatia / Educação / Apresentação da Psicóloga

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	54,55%	6
Bom	0	45,45%	5
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**11**

10.3) Simpatia / Educação / Apresentação das Farmacêuticas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	63,64%	14
Bom	0	36,36%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**22**

10.4) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Terapia Ocupacional

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*

Ótimo	0	70%	7
Bom	0	20%	2
Regular	0	10%	1
Percentual de Satisfeitos		**90%**	**9**

10.5) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Fonoaudiologia

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	63,64%	7
Bom	0	36,36%	4
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**11**

10.6) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe do SAU

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	75%	36
Bom	0	20,83%	10
Regular	0	4,17%	2
Percentual de Satisfeitos		**95,83%**	**46**

11) Exames

11.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	76,09%	35
Bom	0	23,91%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**46**

11.2) Tempo de espera para realizar exames

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	36
Bom	0	15,56%	7
Regular	0	2,22%	1

Ruim	0	2,22%	1
Percentual de Satisfeitos		**95,56%**	**43**

12) Centro Cirúrgico

12.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,58%	31
Bom	0	15,79%	6
Regular	0	2,63%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,37%**	**37**

12.2) Informações Claras e Completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	75,68%	28
Bom	0	21,62%	8
Regular	0	2,7%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,3%**	**36**

13) Geral

13.1) Equipamentos (cama, chuveiro, campainha e poltronas), estavam funcionando?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	40
Bom	0	20%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**50**

13.2) Como você classifica o nosso atendimento?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	90%	45
Bom	0	8%	4
Regular	0	2%	1

Percentual de Satisfeitos	**98%**	**49**

Itens abordados nas pesquisas preenchidas pelos usuários internados na clínica:

Clínica Verde

Pesquisa de Internação

Informações

Entidade:	Clínica Verde
Ocorrência:	Março/20
Data de Início:	01/03/2020
Data de Fim:	31/03/2020
Competência:	202003
Situação:	Encerrada
Data da consulta:	02/04/2020 - 11:50 Hs
Formulários concluídos:	49

4) Recepção/Portaria

4.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,33%	33
Bom	0	26,67%	12
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**45**

4.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	68,89%	31

Bom	0	31,11%	14
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**45**

4.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,78%	35
Bom	0	22,22%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**45**

4.4) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,78%	35
Bom	0	22,22%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**45**

4.5) Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e sala de espera.

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,78%	35
Bom	0	22,22%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**45**

5) Médicos

5.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,08%	37
Bom	0	20,83%	10
Regular	0	2,08%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,92%**	**47**

5.2) O médico realiza visita diariamente

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*

Sim	0	100%	48

5.3) Informações claras e completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	79,17%	38
Bom	0	16,67%	8
Regular	0	2,08%	1
Ruim	0	2,08%	1
Percentual de Satisfeitos		**95,83%**	**46**

5.4) Todas as suas dúvidas foram esclarecidas?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	0	97,92%	47
Não	0	2,08%	1

6) Enfermagem

6.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	70,83%	34
Bom	0	29,17%	14
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

6.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	60,42%	29
Bom	0	31,25%	15
Regular	0	6,25%	3
Ruim	0	2,08%	1
Percentual de Satisfeitos		**91,67%**	**44**

6.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	68,75%	33
Bom	0	31,25%	15
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

6.4) Visita diária

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	68,75%	33
Bom	0	31,25%	15
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

6.5) Roupas de cama limpas e em condições de uso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	70,83%	34
Bom	0	29,17%	14
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

6.6) Informações claras e completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	72,92%	35
Bom	0	25%	12
Regular	0	2,08%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,92%**	**47**

7) Acomodações/Limpeza

7.1) Simpatia/Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	81,25%	39
Bom	0	18,75%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

7.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,25%	39
Bom	0	18,75%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

7.3) Limpeza diária das enfermarias

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,25%	39
Bom	0	18,75%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

8) Alimentação/ Serviço de Copa

8.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,08%	37
Bom	0	22,92%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

8.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	75%	36
Bom	0	25%	12
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

8.3) Pontualidade da refeição

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	79,17%	38
Bom	0	20,83%	10

Percentual de Satisfeitos	**100%**	**48**

8.4) Temperatura da refeição

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,08%	37
Bom	0	22,92%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

9) Fisioterapia

9.1) Simpatia / Educação / Apresentação pessoal

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,53%	25
Bom	0	26,47%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**34**

9.2) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,33%	22
Bom	0	26,67%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**30**

9.3) Você indicaria o serviço de fisioterapia?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	100%	30

10) Equipe Multidisciplinar

10.1) Simpatia / Educação / Apresentação das Assistentes Sociais

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	69,23%	27
Bom	0	25,64%	10

Regular	0	2,56%	1
Ruim	0	2,56%	1
Percentual de Satisfeitos		**94,87%**	**37**

10.2) Simpatia / Educação / Apresentação da Psicóloga

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	20%	1
Bom	0	80%	4
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**5**

10.3) Simpatia / Educação / Apresentação das Farmacêuticas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	71,43%	10
Bom	0	28,57%	4
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**14**

10.4) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Terapia Ocupacional

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	50%	1
Bom	0	50%	1
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**2**

10.5) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Fonoaudiologia

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	60%	3
Bom	0	40%	2
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**5**

10.6) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe do SAU

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*

Ótimo	0	86,05%	37
Bom	0	13,95%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**43**

11) Exames

11.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,25%	39
Bom	0	18,75%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

11.2) Tempo de espera para realizar exames

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	87,23%	41
Bom	0	12,77%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**47**

12) Centro Cirúrgico

12.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	88,89%	32
Bom	0	11,11%	4
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**36**

12.2) Informações Claras e Completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	85,29%	29
Bom	0	14,71%	5
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**34**

13) Geral

13.1) Equipamentos (cama, chuveiro, campainha e poltronas), estavam funcionando?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	85,42%	41
Bom	0	10,42%	5
Regular	0	4,17%	2
Percentual de Satisfeitos		**95,83%**	**46**

13.2) Como você classifica o nosso atendimento?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	87,5%	42
Bom	0	12,5%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**48**

Itens abordados nas pesquisas preenchidas pelos usuários internados na clínica:

Clínica Laranja

Pesquisa de Internação

Informações

Entidade:	Clínica Laranja
Ocorrência:	Março/20
Data de Início:	01/03/2020
Data de Fim:	31/03/2020
Competência:	202003
Situação:	Encerrada
Data da consulta:	02/04/2020 - 13:26 Hs

Formulários concluídos:	80

4) Recepção/Portaria

4.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	63,24%	43
Bom	0	33,82%	23
Regular	0	2,94%	2
Percentual de Satisfeitos		**97,06%**	**66**

4.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	55,88%	38
Bom	0	33,82%	23
Regular	0	8,82%	6
Ruim	0	1,47%	1
Percentual de Satisfeitos		**89,71%**	**61**

4.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	67,65%	46
Bom	0	32,35%	22
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**68**

4.4) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	66,67%	44
Bom	0	33,33%	22
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

4.5) Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e sala de espera.

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	70,15%	47
Bom	0	29,85%	20
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**67**

5) Médicos

5.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	64
Bom	0	18,75%	15
Regular	0	1,25%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,75%**	**79**

5.2) O médico realiza visita diariamente

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	98,75%	79
Não	0	1,25%	1

5.3) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,5%	62
Bom	0	20%	16
Regular	0	1,25%	1
Ruim	0	1,25%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,5%**	**78**

5.4) Todas as suas dúvidas foram esclarecidas?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*

Sim	0	95%	76
Não	0	5%	4

6) Enfermagem

6.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	75%	60
Bom	0	22,5%	18
Regular	0	2,5%	2
Percentual de Satisfeitos		**97,5%**	**78**

6.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	62,5%	50
Bom	0	21,25%	17
Regular	0	10%	8
Ruim	0	6,25	5
Percentual de Satisfeitos		**83,75%**	**67**

6.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	72,15%	57
Bom	0	24,05%	17
Regular	0	3,8%	3
Percentual de Satisfeitos		**96,2%**	76

6.4) Visita diária

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	64

Bom	0	18,75%	15
Regular	0	1,25%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,75%**	**79**

6.5) Roupas de cama limpas e em condições de uso?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,75%	63
Bom	0	21,25%	17
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**80**

6.6) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,75%	63
Bom	0	16,25%	13
Regular	0	5%	4
Percentual de Satisfeitos		**95%**	**76**

7) Acomodações/Limpeza

7.1) Simpatia/Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,01%	64
Bom	0	17,72%	14
Regular	0	1,27%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,73%**	**78**

7.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	64
Bom	0	20%	16
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**80**

7.3) Limpeza diária das enfermarias

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	80%	64
Bom	0	20%	16
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**80**

8) Alimentação/ Serviço de Copa

8.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	82,5%	66
Bom	0	17,5%	14
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**80**

8.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	80%	64
Bom	0	18,75%	15
Regular	0	1,25%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,75%**	**79**

8.3) Pontualidade da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	82,5%	66
Bom	0	15%	12
Regular	0	2,5%	2
Percentual de Satisfeitos		**97,5%**	**78**

8.4) Temperatura da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	82,28%	65

Bom	0	16,46%	13
Regular	0	1,27%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,73%**	**78**

9) Fisioterapia

9.1) Simpatia / Educação / Apresentação pessoal

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	77,05%	47
Bom	0	21,31%	13
Regular	0	1,64%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,36%**	**60**

9.2) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,33%	47
Bom	0	18,33%	11
Regular	0	3,33%	2
Percentual de Satisfeitos		**96,67%**	**58**

9.3) Você indicaria o serviço de fisioterapia?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	100%	60

10) Equipe Multidisciplinar

10.1) Simpatia / Educação / Apresentação das Assistentes Sociais

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	73,91%	51
Bom	0	24,64%	17
Regular	0	1,45%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,55%**	**68**

10.2) Simpatia / Educação / Apresentação da Psicóloga

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	68%	17
Bom	0	16%	4
Regular	0	16%	4
Percentual de Satisfeitos		**84%**	**21**

10.3) Simpatia / Educação / Apresentação das Farmacêuticas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	70,27%	26
Bom	0	29,73%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**37**

10.4) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Terapia Ocupacional

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	50%	8
Bom	0	50%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**16**

10.5) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Fonoaudiologia

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	72,73%	8
Bom	0	27,27%	3
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**11**

10.6) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe do SAU

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	69,01%	49
Bom	0	30,99%	22

Percentual de Satisfeitos		**100%**	**71**

11) Exames

11.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,82%	63
Bom	0	18,18%	14
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**77**

11.2) Tempo de espera para realizar exames

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	70,13%	54
Bom	0	27,27%	21
Regular	0	2,6%	2
Percentual de Satisfeitos		**97,4%**	**75**

12) Centro Cirúrgico

12.1) Simpatia e Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	80%	52
Bom	0	20%	13
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**65**

12.2) Informações Claras e Completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	79,69%	51
Bom	0	20,31%	13
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**64**

13) Geral

13.1) Equipamentos (cama, chuveiro, campainha e poltronas), estavam funcionando?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	75,32%	58
Bom	0	24,68%	19
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**77**

13.2) Como você classifica o nosso atendimento?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,48%	62
Bom	0	21,52%	17
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**79**

13.3) Você gostou do nosso serviço e retornaria, se necessário?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	100%	79

Itens abordados nas pesquisas preenchidas pelos usuários internados na clínica:

Clínica Azul

Pesquisa de Internação

Informações

Entidade:	Clínica Azul
Ocorrência:	Março/20
Data de Início:	01/03/2020
Data de Fim:	31/03/2020
Competência:	202003
Situação:	Encerrada

Data da consulta: 02/04/2020 - 14:10 Hs

Formulários concluídos: 66

4) Recepção/Portaria

4.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	83,33%	50
Bom	0	16,67%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**60**

4.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	76,67%	46
Bom	0	21,67%	13
Regular		1,67%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,33%**	**59**

4.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	76,67%	46
Bom	0	21,67%	13
Regular	0	1,67%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,33%**	**59**

4.4) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,67%	49
Bom	0	16,67%	10

Regular	0	1,67%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,33%**	**59**

4.5) Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e sala de espera.

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	81,36%	48
Bom	0	18,64%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**59**

5) Médicos

5.1) Simpatia / Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	84,85%	56
Bom	0	13,64%	9
Regular	0	1,52%	1
Percentual de Satisfeitos		**98,48%**	**65**

5.2) O médico realiza visita diariamente

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	100%	66

5.3) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	78,79%	52
Bom	0	16,67%	11
Regular	0	3,03%	2
Ruim	0	1,52%	1
Percentual de Satisfeitos		**95,45%**	**63**

5.4) Todas as suas dúvidas foram esclarecidas?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*

Sim	0	98,48%	65
Não	0	1,52%	1

6) Enfermagem

6.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	84,62%	55
Bom	0	15,38%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**65**

6.2) Tempo de espera para o atendimento

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	77,27%	51
Bom	0	16,67%	11
Regular	0	0,06%	4
Percentual de Satisfeitos		**93,94%**	**62**

6.3) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,33%	55
Bom	0	16,67%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

6.4) Visita diária

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,08%	54
Bom	0	16,92%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**65**

6.5) Roupas de cama limpas e em condições de uso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas

Ótimo	0	84,85%	56
Bom	0	15,15%	10
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

6.6) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	83,33%	55
Bom	0	13,64%	9
Regular	0	3,03%	2
Percentual de Satisfeitos		**96,97%**	**64**

7) Acomodações/Limpeza

7.1) Simpatia/Educação

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	87,88%	58
Bom	0	12,12%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

7.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	87,88%	58
Bom	0	12,12%	8
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

7.3) Limpeza diária das enfermarias

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	89,39%	59
Bom	0	10,61%	7
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

8) Alimentação/ Serviço de Copa

8.1) Simpatia / Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	90,77%	59
Bom	0	9,23%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**65**

8.2) Apresentação pessoal dos colaboradores

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	89,39%	59
Bom	0	10,61%	7
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

8.3) Pontualidade da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	89,39%	59
Bom	0	10,61%	7
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

8.4) Temperatura da refeição

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	89,39%	59
Bom	0	10,61%	7
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

9) Fisioterapia

9.1) Simpatia / Educação / Apresentação pessoal

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	90,24%	37
Bom	0	9,76%	4

Percentual de Satisfeitos		**100%**	**41**

9.2) Informações claras e completas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	92,5%	37
Bom	0	7,5%	3
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**40**

9.3) Você indicaria o serviço de fisioterapia?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Sim	0	100%	39

10) Equipe Multidisciplinar

10.1) Simpatia / Educação / Apresentação das Assistentes Sociais

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	79,17%	38
Bom	0	18,75%	9
Regular	0	2,08%	1
Percentual de Satisfeitos		**97,92%**	**47**

10.2) Simpatia / Educação / Apresentação da Psicóloga

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	75%	6
Bom	0	25%	2
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**8**

10.3) Simpatia / Educação / Apresentação das Farmacêuticas

Opção	*Pontos*	*%Respostas*	*Respostas*
Ótimo	0	86,67%	13
Bom	0	13,33%	2
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**15**

10.4) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Terapia Ocupacional

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	100%	4
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**4**

10.5) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe de Fonoaudiologia

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	66,67%	2
Bom	0	33,33%	1
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**3**

10.6) Simpatia / Educação / Apresentação da equipe do SAU

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	85%	51
Bom	0	15%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**60**

11) Exames

11.1) Simpatia e Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	85,48%	53
Bom	0	14,52%	9
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**62**

11.2) Tempo de espera para realizar exames

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	82,26%	51
Bom	0	17,74%	11
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**62**

12) Centro Cirúrgico

12.1) Simpatia e Educação

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	86,05%	37
Bom	0	13,95%	6
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**43**

12.2) Informações Claras e Completas

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	83,72%	36
Bom	0	11,63%	5
Regular	0	2,33%	1
Ruim	0	2,33%	1
Percentual de Satisfeitos		**95,35%**	**41**

13) Geral

13.1) Equipamentos (cama, chuveiro, campainha e poltronas), estavam funcionando?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	78,79%	52
Bom	0	18,18%	12
Regular	0	3,03%	2
Percentual de Satisfeitos		**96,97%**	**64**

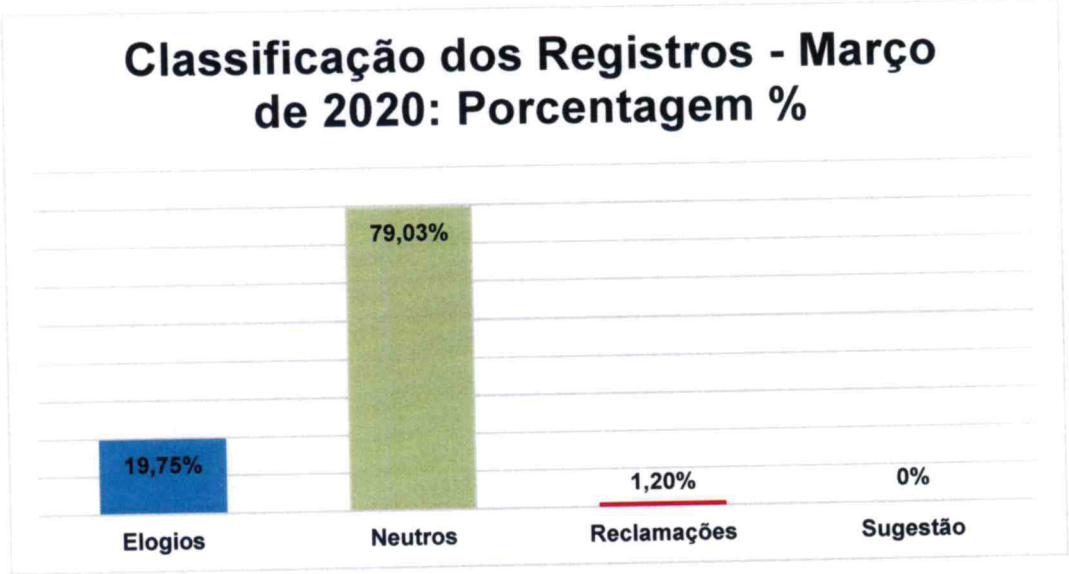
13.2) Como você classifica o nosso atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Ótimo	0	81,82%	54
Bom	0	18,18%	12
Percentual de Satisfeitos		**100%**	**66**

5.6 - FLUXO DAS DEMANDAS REGISTRADAS.

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	Pesquisas de satisfação e registros de atendimento	49
NEUTROS	Pesquisas de satisfação e registros de atendimento	196
SUGESTÕES	Pesquisas de satisfação e registros de atendimento	-
RECLAMAÇÕES	Pesquisas de satisfação e registros de atendimento	03
TOTAL		**248**

Fonte: Pesquisas de satisfação Março de 2020.



Fonte: Pesquisas de satisfação Março de 2020.

5.6.1 - RETORNO AO USUÁRIO

No mês de Março, através do Serviço de atendimento ao usuário -S.A.U do Hospital Público Estadual Galileu, foram recolhidas 03 (Três) manifestações de usuários e acompanhantes. Todas foram tratadas e dado o devido retorno.

5.6.2 - DIFICULDADES VIVENCIADAS

A maior dificuldade que vivenciamos no mês de Março foram as perdas de pesquisas com usuários que recebem altas durante o final de semana, aja vista que o S.A.U não atua neste

período. De 316 altas, 73 ocorreram durante este espaço de tempo, contribuindo para que o número de participações em pesquisas diminuísse.

5.6.3 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U ressalta aos usuários durante as visitas, o quão fundamental se faz sua manifestação e participação dentro da instituição, possibilitando melhorias e/ou continuidade na qualidade em nossos serviços. Bem como, adotamos a idéia de identificar usuários com possíveis altas para o final de semana, realizar escuta ativa com os mesmos e aplicar a pesquisa de satisfação, objetivando não perder suas consideração para com o serviço do HPEG.

5.6.4 - MEDIDAS DE ELOGIOS E RECLAMAÇÃO DO MÊS DE MARÇO/2020.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U repassa todos os registros de atendimentos referentes às reclamações, elogios, e sugestões para todas as Diretorias, Gerências, Coordenações e Supervisões, onde é enfatizado que a resolução da reclamação deve ser devolvida no prazo máximo de 72 horas úteis. Caso não haja a resolutividade, será repassado à Diretoria responsável pelo setor para darmos resolutividade ao problema com posterior retorno ao usuário. Segue abaixo, as demandas registradas.

Reclamação

Descrito na pesquisa de satisfação

RECLAMAÇÃO SAU.HPEG.144: "Quero reclamar do atendimento, pois, no acolhimento falaram que eu não precisaria de acompanhante porque ia ter a equipe ao meu dispor quando fosse preciso. Mas quando precisei, só pude contar com a ajuda dos acompanhantes de outros pacientes". (Gabrielly Lima Costa)

TRATATIVA EM RELAÇÃO À RECLAMAÇÃO: "Supervisora de Enfermagem Paula Cardeal; Enfermeira Uiara Santos; Técnicos de Enfermagem Danilo Silva, Silvania Santos e Andressa Melo. Ao levantamento de dados, a equipe relatou que a campainha do leito da usuária apesar de acender, não acionava o painel do posto de enfermagem, dificultando o atendimento simultâneo ao acionamento da campainha. O que não justifica a falha assistencial como um todo, no entanto, diante do empecilho exposto pela equipe, verifiquei pessoalmente o alarme da campainha confirmando o fato. Gostaria de informar que os acompanhantes para os usuários são liberados diante de critérios como: idoso, menor de idade, nível de consciência,

distúrbios psiquiátricos, uso de fixador transarticular, além de critérios sociais. Critérios os quais a usuária não se enquadrou para a liberação de acompanhante. Com base no exposto, tomamos a reclamação como forma de melhorar a comunicação entre profissionais e usuários, sendo assim, a equipe foi orientada quanto a priorização e atendimento empático aos usuários que não tenham acompanhantes e apresentarem queixas e intercorrências. Informo também que o processo de manutenção das campainhas está em andamento, tendo em vista melhorar a assistência dos nossos usuários, sanando suas demandas em tempo hábil. Estamos a disposição". - Enfª Paula Cardeal – Supervisora de Enfermagem

RETORNO AO USUÁRIO: Retorno realizado pelo S.A.U via telefone de contato da usuária. A mesma agradeceu o retorno e informou estar fazendo acompanhamento em outro Hospital. Ainda assim, agradeceu o retorno e, compreendeu a situação. Segundo a usuária, a mesma acreditou ser importante registrar sua insatisfação, contribuindo para que medidas sejam tomadas e casos como o seu não ocorram novamente. O S.A.U agradeceu a contribuição. Usuária ficou satisfeita com o retorno.

(Segue em anexo 01, a Análise da manifestação - SAU.HPEG.144)

Ações de Análise propostas

Descrição	Início estimado	Fim estimado	Início realizado	Fim realizado	Responsável	Situação	Retorno
Orientação quanto a priorização e atendimento empático de usuários que não tenham acompanhantes.	16/03/2020	17/03/2020	16/03/2020	16/03/2020	Paula Rayra Neri Cardeal	Concluída	A equipe da clínica laranja foi orientada quanto a priorização e atendimento empático aos usuários que não tenham acompanhantes e apresentem queixas e intercorrências.
Criar cronograma para execução de ar[illegible]ção/reparo d[illegible]mpainhas	16/03/2020	16/04/2020	06/04/2020	n/d	Joabe Sousa Lopes da Silva	Em Andamento	06/04/2020 - Já realizado a cotação das campainhas e em elaboração a criação do cronograma de reparo das campainhas;

RECLAMAÇÃO SAU.HPEG.145: "Cheguei aqui no Hospital 19/03/2020 e internei para retirar material do fêmur direito, porque além de incomodar e sentir dor, iria me prejudicar no concurso que quero fazer, já que o concurso não aceita candidatos com implante. Hoje às 5 da manhã tomei água de côco e fiquei de jejum até umas 6 da manhã, quando fui chamada para o bloco cirúrgico. Fiquei aguardando vários pacientes entrarem na minha frente e nada de me chamarem. Então, perguntei para um funcionário como seria o pós operatório. O médico que estava atendendo outro paciente, ouviu e me perguntou o motivo de eu retirar o ferro, e eu respondi. Foi quando ele veio todo arrogante, me responder que era uma cirurgia desnecessária, que isso iria dar trabalho pra ele e seria cansativo pra mim, que eu iria sentir muita dor e iria abrir a minha perna, o osso todo e eu ficaria 6 meses sem andar, além de uma

8. Capacitações/Treinamentos

ATIVIDADES NEP

O treinamento é uma atividade fundamental para o desenvolvimento dos recursos humanos de qualquer instituição. A educação continuada busca constantemente qualidade nos processos das organizações e valorização do capital humano.

O Hospital Público Estadual Galileu, neste intuito, busca através de seu Núcleo de Educação Permanente (NEP), promover a qualificação dos seus colaboradores, aumentando assim os conhecimentos, habilidades e competências, e consequentemente, melhorando o desempenho geral da organização.

As atividades que o NEP desenvolveu e apoiou durante o mês foram as seguintes:

- ✓ Integração Institucional de novos colaboradores;
- ✓ Treinamentos, orientações e palestras;

DATA	SETOR	TEMA	PÚBLICO ALVO	Nº DE COLABORADORES	CARGA HORARIA EM MINUTOS	TOTAL DE HORAS COLABORADOR
02/mar	Faturamento	Entrega das Planilhas dos Dados Estatísticos	Setores Específicos	16	60	960
02/mar	Contabilidade /Financeiro	Fechamento - Fevereiro de 2020	Contabilidade, Financeiro, Patrimônio e Custos	4	60	240
02/mar	Centro Cirúrgico	Aprimoramento da elaboração do mapa cirúrgico	Equipe de Enfermagem	2	30	60
02/mar	NIR	Entrega dos prontuários junto com o Usuário nas UI's	Colaboradores do Setor	1	5	5
02/mar	NIR	Homônimos e Gerenciamento dos leitos	Colaboradores do Setor	3	5	15

02/mar	NQSP	Reunião dos Gestores	Todos os Gestores	26	70	1820
02/mar	Manutenção	Manutenção Preventiva	Colaboradores do Setor	4	15	60
03/mar	NEP	Integração Institucional	Novos Colaboradores	9	540	4860
03/mar	Manutenção	Serviços de Manutenção Prediais	Colaboradores do Setor	5	90	450
03/mar	NIR	Reunião Mensal - NIR	Colaboradores do Setor	2	30	60
03/mar	NQSP	Análise de Incidentes	SCIH, CC, UI e Farmácia	7	60	420
03/mar	Coordenação de Enfermagem	CIHDOTI	Colaboradores Específicos	3	20	60
03/mar	Assistência	Novo Formulário de alta inserido no SALUX	Enfermeiros	11	20	220
04/mar	NEAS	Treinamento sobre coleta, amostra e armazenamento do material	Equipe de Enfermagem	11	60	660
04/mar	Farmácia	Atualização do Formulário de Admissão Farmacêutica	Farmacêuticos	9	30	270
05/mar	Manutenção	Organização da Área	Colaboradores do Setor	5	80	400

05/mar	Centro Cirúrgico	Reunião Mensal - Centro Cirúrgico	Equipe de Enfermagem	11	60	660
05/mar	Unidade de Internação	Folgas e troca de folga	Colaboradores do Setor	24	20	480
05/mar	Assistência	Placas de Precaução	Equipe de Enfermagem	18	20	360
05/mar	Unidade de Internação	Reforçar quanto ao encaminhamento adequado dos Usuários para o Centro Cirúrgico	UI e UTI	21	20	420
06/mar	NEP	Integração Institucional	Novos Colaboradores	6	540	3240
06/mar	SCIH	Orientar equipe do SCIH sobre a importância dos registros no prontuário	Executores do SCIH	5	30	150
06/mar	Centro Cirúrgico	Abrir chamados técnicos pelo sistema, mesmo se houver necessidade de usar telefone	Equipe de Enfermagem	1	10	10
06/mar	Equipe Multi	Reunião Mensal - Serviço Social	Serviço Social	4	60	240
06/mar	NIR	Aprimorar o curativo e registro no SALUX	Colaboradores do Setor	1	10	10
06/mar	NIR	Proibido o uso de adornos - NR32	Colaboradores do Setor	4	5	20
06/mar	Comissão de Resíduos	Reunião NUE	Membros da Comissão	14	60	840

06/mar	Comissão de Resíduos	Reunião CCIH	Membros da Comissão	14	60	840
06/mar	SHL	Fixadores e perfurocortantes	Colaboradores do Setor	3	15	45
07/mar	Farmácia	Fios Cirúrgicos	Farmacêuticos	8	60	480
07/mar	Farmácia	Interação Farmaco x Nutriente	Farmacêuticos	9	30	270
07/mar	Farmácia	Reunião Quinzenal com Auxiliares Farmácia	Colaboradores do Setor	7	15	105
08/mar	Assistência	Necessário registro do ponto (vestimentas adequadas)	Equipe de Enfermagem	20	20	400
08/mar	Assistência	Orientação do Enfermeiro pós alta (formulário no SALUX) + medicação 8:00hs	Equipe de Enfermagem	7	10	70
08/mar	Assistência	Retirada de adornos (não utilizar micropore para cobrir)	Equipe de Enfermagem	25	20	500
09/mar	SAME	Atividades do Setor	Colaboradores do Setor	1	60	60
09/mar	Farmácia	Reunião periódica	Colaboradores do Setor	7	30	210
09/mar	Ambulatório	Reunião Mensal - Ambulatório	Colaboradores do Setor	3	30	90

09/mar	UTI	Atenção aos episódios de desorientação e criar estratégias para evitar a remoção das disp. Médicos	Equipe de Enfermagem	15	10	150
09/mar	UTI	Conferir as prescrições médicas antes de entregar na Farmácia	Equipe de Enfermagem	15	5	75
09/mar	UTI	Realizar rodízio com a braçadeira e/ou instalar somente na verificação	Equipe de Enfermagem	15	10	150
09/mar	UTI	Posiciomento adequado dos dispositivos médicos	Equipe de Enfermagem	15	15	225
09/mar	NQSP	Treinamento do Gerenciamento de Riscos	Todos os Gestores	19	60	1140
09/mar	SHL	Orientação sobre a limpeza nos setores	Colaboradores do Setor	27	30	810
10/mar	NEP	Integração Institucional	Novos Colaboradores	6	540	3240
10/mar	NEAS	Preenchimento correto dos Bundles - Medidas de Prevenção de IRAS na UTI e Unidade de Internação	Equipe de Enfermagem	27	15	405
10/mar	Farmácia	Reconciliação Medicamentosa	Colaboradores do Setor	8	60	480
10/mar	SCIH	Reunião Interna SCIH	Colaboradores do Setor	3	30	90
10/mar	Assistência	Meta 3 - Administração segura de medicação e Identificação correta do Usuário	Clínica Laranja	4	20	80

10/mar	Unidade de Internação	Guarda de documentos nos prontuários	Colaboradores do Setor	24	20	480
10/mar	Assistência	Aviso cirúrgico e termo sem assinatura e carimbo	Enfermeiros	8	20	160
10/mar	NQSP	Reunião dos Gestores	Todos os Gestores	22	75	1650
11/mar	NEAS	Treinamento sobre a manipulação da bomba de dieta enteral e bomba de infusão	Equipe de Enfermagem	80	15	1200
11/mar	NIR	Cumprir com a rotina de publicação do mapa cirúrgico	Colaboradores do Setor	1	5	5
11/mar	NIR	Fluxo de Acidente de Trabalho	Colaboradores do Setor	3	10	30
11/mar	Comissão de Resíduos	Reunião Comissão de Resíduos	Membros da Comissão	8	30	240
12/mar	Recursos Humanos	Reunião de Divisão das demandas do setor	Colaboradores do Setor	2	40	80
12/mar	Farmácia	Orientação quanto ao uso dos diluentes e diluições EV	Clínica Laranja	6	15	90
12/mar	CME	Rotinas CME	Equipe de Enfermagem	7	10	70
12/mar	SHL	Orientação sobre a utilização do formulário	Colaboradores do Setor	27	15	405

12/mar	SND	Reunião Mensal da EMTN	Colaboradores Específicos	6	60	360
12/mar	Humanização	Reunião GTH	Colaboradores Específicos	10	60	600
12/mar	SCIH	Prevenção de Infecção de Sítio Cirúrgico	Equipe de Enfermagem	71	60	4260
12/mar	UTI	Realizar revisão dos prontuários no fim do plantão	Enfermeiros	2	10	20
12/mar	UTI	Meta 3 - Medicação Segura	Equipe de Enfermagem	5	10	50
13/mar	Faturamento	Reunião Setorial	Colaboradores do Setor	2	30	60
13/mar	Almoxarifado/ Compras	Reunião Setorial	Colaboradores do Setor	5	50	250
13/mar	NEAS	Orintar e monitorar o uso indevido das etiquetas nos prontuários do Usuário	Equipe de Enfermagem	5	15	75
13/mar	NEAS	Orintar e monitorar o uso indevido das etiquetas nos prontuários do Usuário	Equipe de Enfermagem	20	15	300
13/mar	Farmácia	Treinamento buscativa EAM (Farmacovigilância)	Farmacêuticos	6	20	120
13/mar	Centro Cirúrgico e CME	Notificar não conformidades com materiais e intercorrências com usuário	Equipe de Enfermagem	1	10	10

13/mar	CME	Reunião Mensal - Março - 2020 - CME	Equipe de Enfermagem	9	60	540
13/mar	NQSP	Remodelação do Risco	RH e NEP	3	120	360
13/mar	Assistência	Recebimento das fitas de medicamentos	Equipe de Enfermagem	5	20	100
14/mar	Farmácia	Potenciais uso de curativos de carvão ativado com prata, nano partículas com prata e avanço de apresentações farmacêuticas com prata	Farmacêuticos	8	60	480
14/mar	Farmácia	Treinamento do Time de Apoio à Medicação Segura	Farmacêuticos	4	30	120
14/mar	SCIH	Precaução de Vigilância	NIR	1	40	40
14/mar	UTI e UI	Medicaçõe na fita da Farmácia	Equipe de Enfermagem	17	20	340
15/mar	Unidade de Internação	Registro de ponto devidamente uniformizado	UI e UTI	14	10	140
15/mar	Unidade de Internação	Rastreabilidade e Doses coletivas	Colaboradores do Setor	14	10	140
15/mar	Unidade de Internação	Organização de postos e limpeza concorrente	Colaboradores do Setor	15	10	150

15/mar	Unidade de Internação	Retirada de adornos durante jornada de trabalho	UI e UTI	14	10	140
16/mar	RH/NEP	Orientação sobre os registros das runiões e entrega da lista de presença	Todos os Colaboradores	38	5	190
16/mar	Higienização/ Rouparia	Colaborador Anjo - Treinamento	Colaboradores do Setor	19	60	1140
16/mar	SND	Alerta sobre o corona vírus	Colaboradores do Setor	16	30	480
16/mar	Farmácia	Orientação sobre registro de ponto	Colaboradores do Setor	7	10	70
16/mar	Centro Cirúrgico	Parada Cardiorrespiratória	Colaboradores do Setor	15	60	900
16/mar	Unidades de Internação	Placa de Jejum	Colaboradores do Setor	12	30	360
16/mar	Unidades de Internação	Orientar Novos Colaboradores quanto as rotinas assistenciais pós-bloco	Colaboradores do Setor	7	30	210
16/mar	NQSP	Reunião dos Gestores	Todos os Gestores	26	60	1560
16/mar	Assistência	Reorientando os Enfermeiros sobre a importância da comunicação eficaz entre os profissionais e setores	Enfermeiros	5	15	75
16/mar	Acolhimento	Orientar a Equipe multiprofissional quanto a atenção e coerência nas evoluções	Equipe de Enfermagem	3	15	45

16/mar	Assistência	Orientar e monitorar o uso indevido das etiquetas nos prontuários do Usuário	Equipe de Enfermagem	23	15	345
16/mar	UTI e UI	Preenchimento correto dos Bundles - Medidas de Prevenção de IRAS na UTI e Unidade de Internação	Equipe de Enfermagem	22	20	440
17/mar	NEP	Alinhamento de demandas do NEAS	NEP e NEAS	3	30	90
17/mar	SHL	Orientação quanto a higiene pessoal de cada um	Colaboradores do Setor	19	30	570
17/mar	Rouparia	Realizar orientação para Equipe de Camareiro	Colaboradores do Setor	7	30	210
17/mar	NIR	Reunião Mensal - Administrativo NIR	Colaboradores do Setor	1	30	30
17/mar	Coordenação de Enfermagem	Reunião Mensal - Coordenação de Enfermagem	Colaboradores do Setor	4	60	240
17/mar	NIR	Reunião Mensal - NIR	Colaboradores do Setor	3	30	90
18/mar	Contabilidade /Financeiro	Fechamento Contábil-Financeiro (Parte 2): Prestação de Contas	Contabilidade, Financeiro, Patrimônio e Custos	4	60	240
18/mar	Higienização	ASO mudança de função	Colaboradores do Setor	2	10	20
18/mar	SCIH	Orientar Usuários e Acompanhantes sobre práticas de prevenção e controle da COVID 19	SCIH, S.A.U, Humanização e NEAS	8	30	240

18/mar	SCIH	Orientar Colaboradores quanto os passos corretos de higienização das mãos	Colaboradores Específicos	1	30	30
18/mar	Equipe Multi	Reunião - Nutrição e Fonoaudiologia	Nutrição e Fonoaudiologia	2	60	120
18/mar	Clínicas/Unidades de Internação	Fluxo de rotina das Unidades de Internação	Equipe de Enfermagem	23	30	690
18/mar	Assistência	Orientar Equipe sobre cuidados intermediários e de alta dependência	Equipe Azul	6	30	180
18/mar	Assistência	Política de comunicação (vedado registros de fotos, vídeos e outros)	Equipe de Enfermagem	24	20	480
18/mar	Assistência	Utilização de sabão líquido para o banho pré-operatório	Equipe de Enfermagem	26	20	520
19/mar	SHL	Orientação e treinamento sobre a utilização do formulário	Colaboradores do Setor	4	15	60
19/mar	Higienização/ Rouparia	Orientação quanto o registro de ponto	Colaboradores do Setor	18	30	540
19/mar	SCIH	Orientar Colaboradores quanto a importância de prevenção da COVID 19	Portaria, Recepção e Radiologia	8	30	240
19/mar	Manutenção	Cuidados com COVID 19	Colaboradores do Setor	4	15	60
19/mar	TI	Finalização de Atividades	Colaboradores do Setor	2	15	30

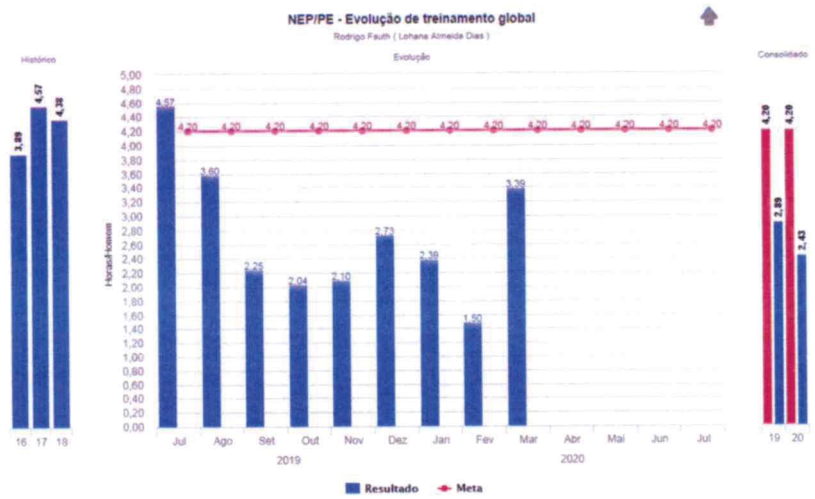
19/mar	NQSP	Reunião estratégias enfrentamento corona vírus	Setores estratégicos	26	180	4680
20/mar	Higienização/ Hotelaria	Orientação e sensibilização da Equipe quanto aos novos fluxos - COVID 19	Colaboradores do Setor	22	10	220
20/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem, Fisioterapia e SHL	20	60	1200
20/mar	NIR/Acolhimento	Reunião Mensal - COVID 19	Colaboradores do Setor	3	10	30
20/mar	NQSP	Reunião estratégias enfrentamento corona vírus II	Setores estratégicos	24	240	5760
20/mar	NQSP	Remodelação do Risco	Todos os Setores	7	90	630
20/mar	SESMT	Dispensação de EPI's	Colaboradores da Farmácia	7	30	210
23/mar	Higienização/ Rouparia	Escala do refeitório lanche (horário de lanche - Setores)	Colaboradores do Setor	21	15	315
23/mar	SCIH	Orientação para prevenção COVID 19	Assistencial e Apoio	52	60	3120
23/mar	SCIH	Orientação quanto ao uso de distribuição das máscaras	Assistencial	3	30	90
23/mar	Faturamento	Suspensação de solicitação de cópia de prontuário	Colaboradores Específicos	15	60	900

23/mar	SND	Entrega de refeição no isolamento em casos de COVID19 positivo	Colaboradores do Setor	10	30	300
23/mar	SND	Revisão dos critérios de análise do indicador de visitas	Nutricionistas	4	20	80
23/mar	SND	Plano de contigências e rotinas refeitório	Colaboradores do Setor	8	20	160
23/mar	Assistência	Equipe Triagem	Equipe de Enfermagem	14	45	630
23/mar	Equipe Multi	Uso racional da máscara cirúrgica	Colaboradores do Setor	3	15	45
23/mar	Clínicas e UTI	Órientar Colaboradores quanto a validação das prescrições	Colaboradores do Setor	19	30	570
24/mar	Higienização/ Rouparia	Realizar duas limpezas terminais no isolamento no intervalo	Colaboradores do Setor	22	30	660
24/mar	Higienização/ Rouparia	Disponibilizar lixeiras e hamper para resíduos	Colaboradores do Setor	20	30	600
24/mar	SCIH	Orientar quanto as práticas de prevenção e controle da COVID 19	DP, RH, NEP e SESMT	10	60	600
24/mar	SND	COVID 19 e campanha vacinação	Colaboradores do Setor	14	20	280
24/mar	Assistência	Atenção sinais vitais	Clínica Verde	11	30	330

24/mar	SESMT	Orientação quanto ao uso adequado dos EPI's	Equipe de Enfermagem	27	10	270
25/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação de EPI's em casos de Usuários suspeito ou confirmação de COVID 19; Orientação sobre o uso correto da máscara cirúrgica simples em tempo de COVID 19	SCIH, SESMT, NEAS, Laboratório e NQSP	7	60	420
25/mar	SCIH	Orientações quanto ao manejo e prevenção da COVID 19	SHL	12	60	720
25/mar	SND	Identificação Segura	Nutricionistas	4	15	60
25/mar	SESMT	Orientação quanto ao uso do respirador N95	Colaboradores da Manutenção	5	30	150
25/mar	NQSP	Contingência de documentos do SAS para impressão	Recepção	4	30	120
26/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem, Fisioterapia e SHL	21	60	1260
26/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem, Fisioterapia e SHL	20	60	1200
26/mar	SND	Treinamento de dietas	Colaboradores do Setor	7	25	175
26/mar	Clínicas e UTI	Evolução e Avaliação de feridas	Colaboradores do Setor	10	30	300
27/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem, Fisioterapia e SHL	20	40	800
27/mar	SND	Análise de Incidente - Etiquetagem, porcionamento e distribuição de dietas	Colaboradores do Setor	9	15	135

27/mar	TI	Processos Internos	Colaboradores do Setor	2	30	60
28/mar	Farmácia	Reunião Quinzenal com Auxiliares Farmácia	Colaboradores do Setor	7	20	140
30/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem, Fisioterapia e SHL	20	40	800
30/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem, Fisioterapia e SHL	5	60	300
30/mar	Farmácia	Reunião com Equipe	Colaboradores do Setor	8	30	240
31/mar	SCIH	Paramentação e desparamentação dos colaboradores em casos da COVID 19 + Fluxo	Enfermagem e Fisioterapia	16	60	960
31/mar	Centro Cirúrgico e CME	Repescagem - Protocolo de Flebite e Cobertura Estéril - CC e CME	Colaboradores do Setor	16	60	960
31/mar	SESMT	Reunião mensal	Colaboradores do Setor	2	30	60
				1829		
Total em minutos:						**81.005**
Total de colaboradores ativos no mês:						**398**
Total de horas:						**1.350**
Total de hora/homem:						**3,39**

Neste mês o indicador apresentou o resultado 3,39. Em comparação com o mês anterior houve aumento de 1,89. Apesar de continuar fora da meta de 4,20 percebe-se uma melhoria significativa em seus resultados quando comparado com os meses anteriores.



No mês de março, devido ao cenário global de calamidade pública, os treinamentos precisaram ser suspensos, o que gerou impactos nos indicadores do NEP. Entretanto, o número de orientações com as equipes aumentou consideravelmente, o que se entende como resultado da ação aberta no mês anterior, na qual foi realizado reforço in loco com os gestores a respeito da importância de registrar as reuniões e DDRE's feitos com as equipes em lista de presença.

Para os próximos meses, visando o alcance da meta de 4,20, continuaremos reforçando com a equipe a importância dos registros em lista. Entretanto, entende-se que os resultados ainda sofrerão impacto do cenário atual, uma vez que os treinamentos continuam suspensos por tempo indeterminado.

Lohana Almeida Dias
Psicóloga
CRP 10/05742

Lohana Dias

Analista de Recursos Humanos

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Hospital Público Estadual Galileu

Rodrigo Fauth
Diretor Hospitalar
CRA/PA: 14268
Pró-Saúde / ABASH
HPEG

Rodrigo Fauth

Diretor Hospitalar

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Hospital Público Estadual Galileu

9. Atividades Sociais

Tendo em sua missão cuidar de vidas, pautada no atendimento humanizado, o HPEG tem como plano de gestão estabelecer estratégias e mecanismo que tornem os serviços do hospital mais humanizado de acordo com a Política Nacional de Humanização (PNH). Atuando junto aos usuários, acompanhantes e visitantes, realizando acolhimento para os mesmos, respeitando a singularidade, a cultura e as necessidades especiais de cada um. Trabalhando junto as equipes, focando na garantia do direito ao usuário, a fim de estes tenham atendimento digno atencioso e respeitoso, fortalecendo esse processo com atividades lúdicas, promoção ao bem estar, promovendo momentos de leveza, para que melhor se enfrente este período de fragilidade na saúde.

9.1 ATIVIDADES DO SERVIÇO DE HUMANIZAÇÃO DO HPEG NO MÊS DE MARÇO 2020

Ação: Dia do elogio.

Data: 02 a 06/03/2020.

Público Alvo: Colaboradores.

Número de Participantes: Aproximadamente 200 (duzentos) participantes.

Descrição: O Hospital Público Estadual Galileu – HPEG em conjunto com o Setor de Humanização, Grupo de Trabalhadores de Humanização – GTH, realizou no durante a semana do dia 02 a 06 de março, ação alusiva ao dia mundial do elogio junto aos colaboradores. Durante a semana foi disponibilizado aos colaboradores post it, no qual escreviam elogios aos colegas, no final da semana os elogios foram entregues pelo GTH aos colaboradores com um doce.

A ação visa proporcionar momento de integração e descontração aos colaboradores.





Belém, 03 de abril de 2020.

Lidiana Ferreira.

Lidiana Ferreira

Supervisora de Humanização

Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH

Hospital Público Estadual Galileu

Rodrigo Fauth

Diretor Hospitalar

Pro Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH

Hospital Público Estadual Galileu

10.Mapa de Produção

PRÓ-SAÚDE

HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU

Secretaria de Saúde Pública — GOVERNO DO PARÁ

MAPA DE PRODUÇÃO MARÇO - 2020

1 - Leitos Operacionais

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS ATÉ 24 HORAS	ÓBITO APÓS 24 HORAS	TRANSFERÊNCIA EXTERNA	PACIENTES/ DIA	LEITOS OPERACIONAIS	TOTAL DE SAÍDAS
Clínica Cirúrgica Ortopédica	264	278	0	0	1	1.896	85	279
Clínica Médica/Cardiológica	4	3	0	0	0	161	8	3
Clinica Cirurgia Geral	36	35	0	0	0	118	5	35
TOTAL	**304**	**316**	**0**	**0**	**1**	**2.175**	**98**	**317**

1.2 - Diárias de UTI

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	ÓBITOS ATÉ 24 HORAS	ÓBITO APÓS 24 HORAS	TRANSFERÊNCIA EXTERNA	PACIENTES/ DIA	LEITOS OPERACIONAIS	TOTAL DE SAÍDAS
Adulto	0	0	0	2	0	87	6	2
								0
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**87**	**6**	**2**

TOTAL GERAL	304	316	0	2	1	2.262	104	319

Fonte: Hpeg/SAME-Estatística-censo hospitalar

Obs. Em aequção a operacionalização e segurança dos pacientes o número de leitos do Hospital ficou assim distribuido conforme Quadro 1 e 2 totalizando 104 leitos.

Saídas Realizadas	*Meta Contratada*	*% alcançado*
319	**400**	79,75%

Atividade Cirúrgica

Nº de cirurgias por especialidade	*Urgencia*		*Eletiva*		*Total*	*Média diária de cirurgias por sala*
	Qtd.	*%*	*Qtd.*	*%*		
Cirúrgica Ortopédica	0	0,00%	189	77,8%	189	4,19
Cirurgia Traqueosplastia	0	0,00%	11	4,5%	11	
Cirurgia Alongamento Osseo	0	0,00%	22	9,1%	22	
Cirurgia Urologia	0	0,00%	21	8,6%	21	
Total	**0**	0,00%	**243**	100%	**243**	

Fonte: HPEG/Centro cirurgico - Estatística

Belem, 05 de Março de 2020.

Rodrigo Fauth
Diretor Hospitalar

Patrícia Hermes
Gerente Administrativa e Financeira

Kátia Correa
Supervisora de faturamento

11. Produção Referente ao Serviço De Reconstrução e Alongamento Ósseo



5º TERMO ADITIVO

MARÇO/2020

11.1 Introdução

A Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, honrada em cumprimentá-lo, vem apresentar o Relatório referente ao 5º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 011/SESPA/2014.

O Relatório contem a Produção do Serviço de Reconstrução e Alongamento Ósseo referente a competência de Março/2020, incluindo a **Relação de Cirurgias Realizadas, Quantitativo de Consultas Ambulatoriais e Notas Fiscais de OPME com planilhas referentes ao período.**

Rodrigo Fauth
Diretor Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Clínica AZUL ORTOPÉDICA	78	46	68										192
Clínica AZUL CIRÚRGICA	22	11	8										41
Clínica LARANJA	84	74	79										237
UTI Adulto	1	0	0										1
Total	**355**	**284**	**304**										943
1.11. Internações por Municipio													
Abaetetuba	11	9	9										29
Ananindeua	71	67	46										184
Barcarena	9	3	6										18
Belém	86	81	96										
Benevides	11	3	11										25
Bragança	12	6	7										25
Capanema	7	3	6										16
Castanhal	17	12	15										44
Marituba	12	5	10										27
Santa Isabel do Pará	6	7	4										17
Outros	113	88	94										295
Total	**355**	**284**	**304**										943
1.12 Internações por Faixa etária													
De 0 a 18 anos	20	14	10										44
De 19 a 23 anos	33	37	35										105
De 24 a 28 anos	40	25	33										98
De 29 a 33 anos	46	34	46										126
De 34 a 38 anos	41	36	44										121
De 39 a 43 anos	42	36	40										118
De 44 a 48 anos	42	31	25										98
De 49 a 53 anos	36	24	14										74
De 54 a 58 anos	12	19	14										45
Maior ou Igual a 59 anos	43	28	43										114
Total	**355**	**284**	**304**										943
1.13 Internações por Sexo													
Feminino	89	70	73										232
Masculino	266	214	231										711
Total	**355**	**284**	**304**										943
1.14. Altas Melhoradas Por Especialidade													
Clínica ORTOPEDICA	303	290	278										871
Clínica Médica/Cardiologia	1	0	3										4
Clinica Cirurgica	37	8	35										80
Total	**341**	**298**	**316**										955
1.15. Altas por Unidade													
Clínica VERDE	83	77	62										222
Clínica AMARELA	76	63	66										205
Clínica AZUL MÉDICA	20	15	26										61
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	66	46	64										176
Clínica AZUL CIRÚRGICA	22	14	15										51
Clínica LARANJA	74	83	82										239
UTI Adulto	0	0	1										1
To'	**341**	**298**	**316**										955
1.16. Óbitos por Especialidade													
Clínica ORTOPEDICA	0	0	1										1
Clínica Médica/Cardiologia	0	1	1										2
Clinica Cirurgica	0	0	0										-
Total	**0**	**1**	**2**										3
1.17. Óbitos por Unidade													
Clínica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELA	0	0	0										-
Clínica AZUL MÉDICA	0	0	0										-
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	0	0	0										-
Clínica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0										-
Clínica LARANJA	0	0	0										-
UTI Adulto	0	1	2										3
Total	**0**	**1**	**2**										3
1.18. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-24h)													
Clínica ORTOPEDICA	0	0	0										-
Clínica Médica/Cardiologia	0	0	0										-
Clinica Cirurgica	0	0	0										-
UTI Adulto	0	0	0										-
Atendimento de Urgência (externo)	0	0	0										-
Total	**0**	**0**	**0**										
1.19. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+24h)													
Clínica ORTOPEDICA	0	0	1										1
Clínica Médica/Cardiologia	0	1	1										2

Clinica Cirurgica	0	0	0										0
UTI Adulto	0	0	0										0
Total	**0**	**1**	**2**										3

1.20. Óbitos Operatório p/ Especialidade													
Clínica ORTOPEDICA	0	0	0										-
Clínica Médica/Cardiologia	0	0	0										-
Clinica Cirurgica	0	0	0										-
UTI Adulto	0	0	0										-
Total	**0**	**0**	**0**										-

1.21. Óbitos por Faixa Etária													
De 0 a 18 anos	0	0	0										0
De 19 a 23 anos	0	0	0										0
De 24 a 28 anos	0	0	0										0
De 29 a 33 anos	0	0	0										0
De 34 a 38 anos	0	0	1										1
De 39 a 43 anos	0	0	1										1
De 44 a 48 anos	0	0	0										0
De 49 a 53 anos	0	0	0										0
De 54 a 58 anos	0	0	0										0
Maior ou Igual a 59 anos	0	1	0										1
Total	**0**	**1**	**2**										3

1.22. Transferência Interna por Especialidade (Entrada)													
Clínica ORTOPEDICA	123	39	70										232
Clínica Médica/Cardiologia	25	10	16										51
Clinica Cirurgica	10	3	9										22
To	**158**	**52**	**95**										305

1.23. Transferência Interna por Unidade (Entrada)													
Clínica VERDE	33	4	5										42
Clínica AMARELA	20	8	16										44
Clínica AZUL MÉDICA	25	10	16										51
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	32	13	25										70
Clínica AZUL CIRÚRGICA	10	2	9										21
Clínica LARANJA	32	11	16										59
UTI Adulto	6	4	8										18
Total	**158**	**52**	**95**										305

1.24. Transferência Interna por Especialidade (Saída)													
Clínica ORTOPEDICA	141	48	77										266
Clínica Médica/Cardiologia	0	0	0										0
Clinica Cirurgica	17	4	18										39
Total	**158**	**52**	**95**										305

1.25. Transferência Interna por Unidade (Saída)													
Clínica VERDE	28	4	13										45
Clínica AMARELA	18	15	11										44
Clínica AZUL MÉDICA	15	4	13										32
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	41	18	28										87
Clínica AZUL CIRÚRGICA	10	0	6										16
Cl ARANJA	40	8	19										67
UTI Adulto	6	3	5										14
Total	**158**	**52**	**95**										305

1.26. Transferência Externa por Especialidade													
Clínica ORTOPEDIA	2	0	1										3
Clínica Médica/Cardiologica	0	0	0										0
Clinica Cirurgica	0	0	0										0
Total	**2**	**0**	**1**										3

1.27. Transferência Externa por Unidade													
Clínica VERDE	1	0	0										1
Clínica AMARELA	0	0	0										0
Clínica AZUL MÉDICA	0	0	0										0
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	1	0	1										2
Clínica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0										0
Clínica LARANJA	0	0	0										0
UTI Adulto	0	0	0										0
Total	**2**	**0**	**1**										3

1.28. Pacientes Saidos p/ Especialidade													
Clínica ORTOPEDICA	305	290	280										875
Clínica Médica/Cardiologica	1	1	4										6
Clinica Cirurgica	37	8	35										80
Total	**343**	**299**	**319**										961

1.29. Pacientes Saidos por Unidade													
Clínica VERDE	84	77	62										223
Clínica AMARELA	76	63	66										205

Clínica AZUL MÉDICA	20	15	26										61
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	67	46	65										178
Clínica AZUL CIRÚRGICA	22	14	15										51
Clínica LARANJA	74	83	82										239
UTI Adulto	0	1	3										4
Total	**343**	**299**	**319**										961

1.30. Porcentagem de Ocupação por Unidade													
Clínica VERDE	92,26%	75,17%	72,10%										79,95%
Clínica AMARELA	92,26%	78,28%	71,77%										80,82%
Clínica AZUL MÉDICA	102,42%	81,47%	64,92%										82,97%
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	80,81%	59,14%	68,39%										69,67%
Clínica AZUL CIRÚRGICA	79,35%	77,93%	76,13%										77,80%
Clínica LARANJA	90,84%	74,07%	74,84%										80,04%
UTI Adulto	54,30%	60,92%	46,77%										53,85%
Total	**87,69%**	**72,21%**	**70,16%**										76,79%
Porcentagem Geral de Ocupação	**87,69%**	**72,21%**	**70,16%**										76,79%

1.31. Porcentagem de Ocupação por Especialidade													
Clínica ORTOPEDICA	96,77%	82,52%	77,76%										85,75%
Clínica Médica/Cardiologica	7,83%	7,39%	12,90%										9,42%
Clinica Cirurgica	156,77%	78,62%	101,29%										112,97%
Total	**87,69%**	**72,21%**	**70,16%**										76,79%

1.32. Média de Permanência por Especialidade													
Clínica ORTOPEDICA	8,36	7,01	7,32										5,81
Clínica Médica/Cardiologica	34,00	30,00	14,00										20,00
Clinica Cirurgica	6,57	14,25	4,49										4,32
To	**8,24**	**7,28**	**7,09**										5,74

1.33. Média de Permanência por Unidade													
Clínica VERDE	5,11	5,38	5,96										5,43
Clínica AMARELA	6,09	5,82	5,78										5,91
Clínica AZUL MÉDICA	7,26	9,95	4,13										6,49
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	4,64	5,36	4,56										4,78
Clínica AZUL CIRÚRGICA	3,84	8,07	5,62										5,28
Clínica LARANJA	6,18	5,90	5,74										5,95
UTI Adulto	16,83	26,50	10,88										16,33
Média Geral de Permanência	**8,24**	**7,28**	**7,09**										5,74

1.34. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade													
Clínica VERDE	4,20	3,85	3,10										11,15
Clínica AMARELA	3,80	3,15	3,30										10,25
Clínica AZUL MÉDICA	2,50	1,88	3,25										7,63
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	3,35	2,30	3,25										8,90
Clínica AZUL CIRÚRGICA	4,40	2,80	3,00										10,20
Clínica LARANJA	2,96	3,32	3,28										9,56
UTI Adulto	0,00	0,17	0,50										0,67
Total	**3,30**	**2,88**	**3,07**										9,24

1.35. Taxa de Mortalidade por Unidade													
Clínica VERDE	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Cl AMARELA	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Clínica AZUL MÉDICA	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Clínica AZUL CIRÚRGICA	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Clínica LARANJA	0,00%	0,00%	0,00%										16,67%
UTI Adulto	0,00%	25,00%	25,00%										0,24%
Total	**0,00%**	**0,33%**	**0,63%**										0,24%
Taxa de Mortalidade Global	**0,00%**	**0,33%**	**0,63%**										

1.36. Taxa de Mortalidade por Tipo													
Institucional	0,00%	0,33%	0,63%										0,31%
Não Institucional	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%

2. Ambulatorio													
2.1 Consultas													
2.1.1 Consultas Ortopédicas	391	345	255										991
2.1.2 Consultas SRAO	135	116	101										352
2.1.3 Consulta Torácica	11	21	10										42
2.1.4 Consulta Urologia	89	0	56										145
2.1.5 Consulta Clinica Médica	70	28	24										122
Total	**696**	**510**	**446**										1.652
2.1.6 Consultas de Enfermagem	537	480	406										1.423
2.1.7 Consultas de Fonoaudiologia	11	4	3										18
2.1.8 Consultas da Terapia Ocupacional	23	3	10										36
Total	**571**	**487**	**419**										1.477
Total Geral	**1.267**	**997**	**865**										3.129

2.3 Outros procedimentos

20

2.2.1 Curativos	79	85	61										225
2.2.2 Comissão de Feridas (Enfermagem)	9	5	0										14
2.2.3 Imobilização	3	0	3										6
Total	**91**	**90**	**64**										245
3. Serviços Assistenciais													
3.1. Centro Cirúrgico													
3.1.1. Cirurgias por Porte													
Cirurgias Pequenas	237	206	211										654
Cirurgias Médias	45	34	30										109
Cirurgias Grandes	5	4	2										11
Total	**287**	**244**	**243**										774
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**										-
Média Diária útil de Cirurgias	**9,57**	**9,04**	**8,38**										2,25
Nº de Salas Cirúrgicas	2	2	2										2,00
Média de Cirurgias por Sala	**4,78**	**4,52**	**4,19**										1,12
3.1.2. Cirurgias de Usuários por Tipo													
Cirurgias Eletivas Ortopedia	229	208	189										626
Cirurgias Eletivas Traqueosplastia	12	13	11										36
Cirurgias Eletivas Geral	0	0	0										-
Alongamento Osseo	22	22	22										66
Cirurgia Urologia	24	1	21										46
Total	**287**	**244**	**243**										774
3.1.3 Procedimentos													
Ortopedia/Traumatologia	347	298	277										922
Traqueoplastia	27	20	13										60
Alongamento	29	33	26										88
Urologia	27	1	31										59
Outras (GTT - Gastrostomia)	0	0	0										-
Total	**430**	**352**	**347**										1.129
3.2. Anestesia													
3.2.1. Número de Anestesias por Tipo													
Analgesia	0	0	0										-
Local	3	2	2										7
Geral	19	18	23										60
Peridural	0	0	0										-
Raquidiana	132	101	110										343
Bloqueio	79	73	70										222
Sedação	209	166	164										539
Outras	0	0	0										-
Total	**442**	**360**	**369**										1.171
Média Diária	**14,73**	**13,33**	**12,72**										3,20
3.2.2. Anestesia por Unidade													
Clínica VERDE	112	97	65										274
Clinica AMARELA	87	85	74										246
Clínica LARANJA	112	80	98										290
Clínica AZUL	131	96	132										359
UTI	0	2	0										2
Total	**442**	**360**	**369**										1.171
3.2.3. Produção - CME													
Pacotes Grandes	1.619	1.547	1.286										4.452
Pacotes Médios	2.788	2.339	2.313										7.440
Pacotes Pequenos	4.377	3.791	3.756										11.924
Total	**8.784**	**7.677**	**7.355**										23.816
3.2.4. Pacotes Ditribuídos por Setor													
Clinica Verde	391	266	322										979
Clínica Amarela	403	246	226										875
Clinica Laranja	420	211	254										885
Clinica Azul	821	523	573										1.917
NIR	215	108	113										436
UTI Adulto	700	481	551										1.732
Farmácia	980	768	574										2.322
Ambulatório	92	63	69										224
Centro Cirúrgico	3.726	2.732	5.285										11.743
Total	**7.748**	**5.398**	**7.967**										21.113
4. Atividades Sociais													
4.1. Serviço Social													
Clinica VERDE	178	179	165										522
Clinica AMARELA	192	168	158										518
Clinica LARANJA	183	180	187										550
Clinica AZUL MÉDICA	39	21	46										106

Clinica AZUL ORTOPEDICA	166	102	145									413
Clinica AZUL CIRURGICA	47	28	28									103
U.T.I	1	10	13									24
Ambulatório	17	21	12									50
Orientação de TFD unidades	29	17	22									68
Atendimento Externo	0	0	1									1
Total	**852**	**726**	**777**									2.355

4.2. Serviço de atendimento ao usuário(SAU)

4.2.1. Internação

Visitas Sociais	0	0	0									-
Visitas à Pacientes Internados S.A.U	110	103	118									331
Nº de Pesquisas Aplicadas Interno	0	0	0									-
Nº de Participações	305	239	248									792
Outros (missas, unções,...)	0	0	0									-

4.2.2. Ambulatório

Nº de Pesquisas Aplicadas Interno	0	0	0									-
Nº de Participações	660	442	316									1.418
Total de Nº de Participações	**965**	**681**	**564**									2.210

4.3. Serviço Psicologia

Atendimento Externo(familiares)	112	75	41									228
Atendimento Clinica VERDE	9	6	2									17
Atendimento Clinica AMARELA	57	15	5									77
Atendimento Clinica LARANJA	25	25	6									56
Atendimento Clinica AZUL MÉDICA	7	11	10									28
Atendimento Clinica AZUL ORTOPÉDICA	34	18	12									64
Atendimento Clinica AZUL CIRÚRGICA	4	5	6									15
Atendimento na UTI	10	22	13									45
Acompanhamento de óbito	0	0	0									-
Atendimento em grupo	95	0	0									95
Ambulatório	31	18	22									71
Total	**384**	**195**	**117**									696

4.4. Educação(NEP)

Cursos Ministrados												
Total de Participantes	**726**	**746**	**1.829**									3.301
Total de Carga Horária	**53.000**	**35.900**	**81.005**									169.905
Total de Cursos Ministrados	**91**	**89**	**156**									336
Treinamento												
Nº de Cursos Ministrados - (Internos)	91	89	156									336
Nº de Participantes em Cursos Internos	726	746	1.829									3.301
Carga Horária	53.000	35.900	81.005									169.905
Cursos Externos												
Nº de Cursos Ministrados - (Externo)	0	0	0									-
Nº de Participantes em Cursos Externos	0	0	0									-
Carga Horária	0	0	0									-

4.5. Terapia Ocupacional

4.5.1. Exames por Unidade - Pac. Internos

Clínica VERDE	21	13	21									55
Clínica AMARELA	28	17	31									76
Clínica LARANJA	33	15	19									67
Clinica AZUL MÉDICA	13	0	0									13
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	34	15	4									53
Clinica AZUL CIRÚRGICA	7	0	4									11
UTI	1	2	0									3
Atividade em Grupo	39	0	7									46
Ambulatório	26	6	15									47
Total	**202**	**68**	**101**									371
Média Diária	**6,52**	**2,34**	**3,26**									1,01

4.6. Fonoaudiologia

4.6.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos

Clínica AZUL MÉDICA	16	12	18									46
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	43	60	33									136
Clínica AZUL CIRURGICA	14	6	13									33
Clínica LARANJA	40	25	40									105
Clinica AMARELA	16	30	26									72
Clinica VERDE	29	14	11									54
UTI	53	52	42									147
Atividade em Grupo	0	0	0									0
Avaliação	0	0	0									0
Ambulatório	16	10	3									29
Total	**227**	**209**	**186**									622
Média Diária	**7,32**	**7,21**	**6,00**									1,70

4.7. Fisioterapia

4.7.1. Sessões por Unidade - Pac. Internos

Clinica VERDE	569	430	453										1.452
Clinica AMARELO	567	458	422										1.447
Clinica LARANJA	712	514	575										1.801
Clinica AZUL MÉDICA	236	180	215										631
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	415	343	422										1.180
Clinica AZUL CIRÚRGICA	190	144	106										440
UTI	302	315	260										877
NIR	345	280	302										927
Total	**3.336**	**2.664**	**2.755**										8.755
Média Diária	**107,61**	**91,86**	**88,87**										23,92

5. Serv. Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

5.1. Laboratório de Análises Clínicas

5.1.1. Exames por Tipo Pac. Internos

Anatomia Patológica	0	1	9										10
Bioquímica	1.277	1.171	1.246										3.694
Gasometria	52	60	72										184
Hematologia	828	821	884										2.533
Hormônios	0	1	1										2
Imunologia	52	145	103										300
Liquor	0	0	0										-
Microbiologia	201	214	251										666
Parasitologia (Fezes)	3	5	1										9
Urina	26	10	18										54
Total	**2.439**	**2.428**	**2.585**										7.452

5.1.2. Exames por Unidade

Cl[illegible] VERDE	248	212	232										692
Cli[illegible] AZUL MÉDICA	90	91	146										327
Clínica AZUL ORTOPÉDICA	358	187	403										948
Clínica AZUL CIRÚRGICA	44	65	108										217
Clinica LARANJA	311	193	408										912
Clinica AMARELA	220	192	253										665
UTI	343	372	348										1.063
Medicina do Trabalho	346	511	407										1.264
Ambulatorio	473	605	268										1.346
Acolhimento	6	0	12										18
Total	**2.439**	**2.428**	**2.585**										7.452

5.2 Hemoterapia - Agência Transfusional

5.2.1. Nº de Bolsas Utilizadas p/ Unidade

Clínica VERDE	0	0	0										0
Clínica AMARELA	0	0	0										0
Clinica LARANJA	1	2	1										4
Clinica AZUL MÉDICA	0	0	0										0
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	1	3	2										6
Clinica AZUL CIRÚRGICA	1	0	0										1
UTI	0	0	5										5
Total	**3**	**5**	**8**										16
Média Diária	**0,10**	**0,17**	**0,26**										0,04

N[illegible]sfusões Realizadas	3	5	8										16
Média Diária	**0,10**	**0,17**	**0,26**										0,04

5.3 Radiologia - Raio-X

5.3.1. Exames por Tipo Pac. Interno

Abdomen Simples	0	8	6										14
Abdomen Agudo	0	2	2										4
Arcos Costais	4	0	2										6
Antebraço	94	76	12										182
Articulação coxo-femoral	0	0	0										0
Braço	58	68	160										286
Bacia	8	10	8										26
Calcaneo	14	8	4										26
Coluna Cervical	4	8	6										18
Coluna Dorsal	0	0	0										0
Coluna Lombar	0	0	0										0
Coluna Lombar Sacra	0	0	4										4
Clavícula	36	20	28										84
Costela	2	0	2										4
Cotovelo	52	60	40										152
Crânio	0	0	4										4
Dedos da mão	0	0	6										6
Escapula	0	4	8										12
Fêmur	28	62	24										114
Joelho	86	68	78										232
Mão	46	64	50										160
Mandíbula	0	0	0										0
Ombro	50	30	54										134
Osso Nasal	0	0	0										0

Osso da Face	0	0	2										2
Pelve	0	0	0										0
Pe	46	26	32										104
Perna	336	260	242										838
Punho	68	102	142										312
Quadril	2	4	2										8
Seios da Face	0	0	0										0
Tórax	156	142	175										473
Tornozelo	112	130	98										340
Outros	0	0	0										0
Total	**1.202**	**1.152**	**1.191**										3.545
Média Diária	**38,77**	**39,72**	**38,42**										9,69

5.3.2. Exames por Setor													
Clínica VERDE	304	246	260										810
Clínica AMARELO	272	262	281										815
Clinica AZUL Cirurgica	46	47	33										126
Clinica AZUL Médica	86	90	42										218
Clinica AZUL ORTOPEDICA	167	143	213										523
Clinica LARANJA	286	284	304										874
UTI	41	50	58										149
Total	**1.202**	**1.122**	**1.191**										3.515
Média Diária	**38,77**	**38,69**	**38,42**										9,60

5.3.3. Exames por Tipo Pac. Externo (Ambulatório)													
Abdomen Simples	0	0	2										2
Abdomen Agudo	0	0	0										0
Arcos Costais	0	0	0										0
An[illegible]ço	84	62	56										202
Br[illegible]	26	86	68										180
Bacia	22	10	8										40
Calcaneo	22	38	8										68
Coluna Cervical	6	12	6										24
Coluna Dorsal	0	0	0										0
Coluna Lombar	30	66	30										126
Coluna Lombar Sacra	0	2	0										2
Coluna Toracica	0	0	0										0
Clavicula	26	28	12										66
Cotovelo	70	26	42										138
Crânio	0	0	0										0
Escapula	0	0	0										0
Fêmur	136	126	82										344
Joelho	122	98	52										272
Mão	28	46	50										124
Mandíbula	0	0	0										0
Ombro	40	24	18										82
Osso Nasal	0	0	0										0
Pelve	0	0	0										0
Pe	78	48	36										162
Perna	486	374	272										1.132
Punho	96	86	104										286
Quadril	10	0	0										10
S[illegible]a Face	0	0	0										0
Tórax	72	41	37										150
Tornozelo	126	98	74										298
Úmero	0	0	0										0
Uretrocistografia	0	0	0										0
Outros	0	0	0										0
Total	**1.480**	**1.271**	**957**										3.708
Média Diária	**47,74**	**43,83**	**30,87**										10,13

5.3.4. Filmes Gastos													
8 X 10	0	0	0										-
12 x 10	0	0	0										-
Total	**0**	**0**	**0**										-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**										0,00

Filmes perdidos													
8 X 10	0	0	0										-
12 x 10	0	0	0										-
Total	**0**	**0**	**0**										-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**										0,00

Total Exames Internos	**1.202**	**1.152**	**1.191**										3.545
Total de Exames Externos (Ambulatório)	**1.480**	**1.271**	**957**										3.708
Total Exames Realizados	**2.682**	**2.423**	**2.148**										7.253

5.4. Ultrasonografia

5.4.1. Exames por Tipo Pacientes Internos													
Abdome Total	2	0	2										4
Abdome C/ Contraste	0	0	0										

Abdome S/ Contraste	0	0	0										-
Abdome Superior	0	0	0										-
Bolsa Escrotal	0	0	0										-
Fêmur	0	0	0										-
US Doppler Arterial MIE	1	0	0										1
US Doppler Arterial MMII	0	0	0										-
US Doppler Cervical/Tireóide	0	0	0										-
Doppler de Carótidas	0	0	0										-
Partes Moles	0	0	0										-
Pélvica	0	0	0										-
Próstata Via Abdomen	4	1	0										5
Prostática Transretal	0	0	0										-
Rins e Vias Urinárias	2	2	0										4
Transvaginal	0	0	0										-
Vias Urinárias	0	0	4										4
Outros	1	0	0										1
Total	**10**	**3**	**6**										19

5.4.2. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	2										2
Clínica AMARELO	1	0	0										1
Clinica AZUL MEDICA	2	1	0										3
Clinica AZUL ORTOPEDICA	1	0	0										1
Clinica AZUL CIRÚRGICA	2	0	2										4
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	1	1										2
Ambulatório	4	1	1										6
Total	**10**	**3**	**6**										19
Média Diária	**0,32**	**0,10**	**0,19**										0,05

5.5. Endoscopia Digestiva Alta

5.5.1. Exames por Tipo Pacientes Internos													
Biopsia	0	0	0										-
Dilatação de Esôfago	0	0	0										-
EDA	0	0	0										-
Esclerose	0	0	0										-
Esofagogastroduodenoscopia	0	1	0										1
Hemostasia	0	0	0										-
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0										-
Urease	0	0	0										-
Outros	0	0	0										-
Total	**0**	**1**	**0**										1

5.5.2. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	1	0										1
Total	**0**	**1**	**0**										1
Média Diária	**0,00**	**0,03**	**0,00**										0,00

5.6. Colonoscopia

5.6.1. Exames por Tipo Pacientes Internos													
Biopsia	0	0	0										-
Colonoscopia	0	0	0										-
Esclerose	0	0	0										-
Ligadura Hemorragica	0	0	0										-
Retossigmoidoscopia	0	0	0										-
Outros	0	0	0										-
Total	**0**	**0**	**0**										-

5.6.2. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	0	0										-
Total	**0**	**0**	**0**										-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**										-

5.7. Gastrostomia Endoscópica (GTT)

5.7.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	0	0										-
Total	0	0	0										-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**										-

5.8. Ecocardiograma

5.8.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	0	0	1									1
Clínica AMARELO	0	0	0									-
Clinica AZUL MÉDICA	0	0	2									2
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	0	0	1									1
Clinica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0									-
Clinica LARANJA	0	0	1									1
UTI	0	0	0									-
Ambulatório	0	0	0									-
Total	**0**	**0**	**5**									5
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,16**									0,01

5.9. Ecodoppler de Carótidas

5.9.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	0	0	0									-
Clínica AMARELO	0	0	0									-
Clinica AZUL	0	0	0									-
Clinica LARANJA	0	0	0									-
UTI	0	0	0									-
Ambulatório	0	0	0									-
Total	**0**	**0**	**0**									-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**									0,00

5.10. Doppler Transcraneano

5.10.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	0	0	0									-
Clínica AMARELO	0	0	0									-
Clin[illegible]ZUL	0	0	0									-
Cli[illegible]ARANJA	0	0	0									-
UTI	0	0	0									-
Ambulatório	0	0	0									-
Total	**0,00**	**0,00**	**0,00**									-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**									0,00

5.11. Eletrocardiograma - ECG

5.11.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	19	9	9									37
Clínica AMARELO	23	12	16									51
Clinica AZUL	27	18	33									78
Clinica LARANJA	23	21	31									75
Acolhimento	0	0	0									-
Centro Cirúrgico	0	0	0									-
UTI Adulto	1	2	7									10
Ambulatorio	64	34	37									135
Total	**157**	**96**	**133**									386
Média Diária	**5,06**	**3,31**	**4,29**									1,05

5.12. Tomografia computadorizada

5.12.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	3	0	1									4
Clínica AMARELO	1	0	1									2
Clin[illegible]ZUL MEDICA	1	0	0									1
Clinica AZUL ORTOPEDICA	4	3	2									9
Clinica AZUL CIRURGICA	1	0	0									1
Clinica LARANJA	2	4	2									8
UTI	0	0	1									1
Ambulatório	10	1	5									16
Total	**22**	**8**	**12**									42
Média Diária	**0,71**	**0,28**	**0,39**									0,11

5.13. Broncoscopia

5.13.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	0	0	0									-
Clínica AMARELO	0	0	0									-
Clinica AZUL	0	0	0									-
Clinica LARANJA	0	0	0									-
UTI	0	0	0									-
Total	**0**	**0**	**0**									-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**									0,00

5.14. Angiorressonância

5.14.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos

Clinica VERDE	0	0	0									-
Clínica AMARELO	0	0	0									-
Clinica AZUL	0	0	0									-
Clinica LARANJA	0	0	0									-
UTI	0	0	0									-
Total	**0**	**0**	**0**									-
Média Diária	**0,00**	**0,00**	**0,00**									0,00

5.15. Ressonânica magnética													
5.15.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL MÉDICA	0	0	0										-
Clinica AZUL ORTOPEDICA	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	0	0										-
Ambulatório	4	3	0										7
Total	**4**	**3**	**0**										7
Média Diária	**0,13**	**0,10**	**0,00**										0,02

5.16. Avaliação Neurológica													
5.16.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	1	0										1
Clínica AMARELO	1	0	0										1
Clinica AZUL MÉDICA	0	0	1										1
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	3	0	0										3
Clinica AZUL CIRÚRGICA	1	0	0										1
Clinica LARANJA	3	3	1										7
UTI	0	0	0										-
Total	**8**	**4**	**2**										14
Média Diária	**0,26**	**0,14**	**0,06**										0,04

5.17. Avaliação Nefrologia													
5.17.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL MÉDICA	2	0	0										2
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	0	0	0										-
Clinica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	0	15										15
Total	**2**	**0**	**15**										17
Média Diária	**0,06**	**0,00**	**0,48**										0,05

5.18. Avaliação Nutrologia													
5.18.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL MÉDICA	0	6	0										6
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	0	0	0										-
Clinica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	7	5	8										20
Total	**7**	**11**	**8**										26
Média Diária	**0,23**	**0,38**	**0,26**										0,07

5.19. Cintilografia													
5.19.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL MÉDICA	0	0	0										-
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	1	0	0										1
Clinica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	0	0										-
Total	**1**	**0**	**0**										1
Média Diária	**0,03**	**0,00**	**0,00**										0,00

5.20. Angiografia													
5.19.1. Exames por Unidade de Pacientes Internos													
Clinica VERDE	0	0	0										-
Clínica AMARELO	0	0	0										-
Clinica AZUL MÉDICA	0	0	0										-
Clinica AZUL ORTOPÉDICA	0	0	0										-
Clinica AZUL CIRÚRGICA	0	0	0										-
Clinica LARANJA	0	0	0										-
UTI	0	1	0										1
Total	**0**	**1**	**0**										1
Média Diária	**0,00**	**0,03**	**0,00**										#DIV/0!

5.19. Total SADT Internos													
Laboratório	2.439	2.428	2.585										7.452
Hemoterapia	3	5	8										16
Raio-x	1.202	1.152	1.191										3.545
Ultrassonografia	10	3	6										19
Endoscopia	0	1	0										1
Colonoscopia	0	0	0										-
Gastrostomia Endoscópica (GTT)	0	0	0										-
Ecocardiograma	0	0	5										5

Ecodoppler de Carótidas	0	0	0										-
Doppler Transcraneano	0	0	0										-
Eletrocardiograma - ECG	157	96	133										386
Tomografia Computadorizada	22	8	12										42
Broncocospia	0	0	0										-
Angiorressonância	0	0	0										-
Ressonância Magnética	4	3	0										7
Avaliação Neurológica	8	4	2										14
Avaliação Nefrologia	2	0	15										17
Avaliação Nutrologia	7	11	8										26
Cintilografia	1	0	0										
Angiografia	0	1	0										
Total	**3.854**	**3.711**	**3.965**										11.530

6. Serviços de Apoio

6.1. Nutrição e Dietética

6.1.1. Refeições Servidas por Tipo

Desjejum	4.458	3.378	3.712										11.548
Colação	28	3	32										63
Almoço	5.290	4.268	4.695										14.253
Lanche	2.740	1.946	2.201										6.887
Jantar	4.391	3.298	3.738										11.427
Ceia	2.738	1.946	2.201										6.885
Suplementação via oral	329	406	322										1.057
Dieta Enteral	80	97	88										265
Lanches Pré Cirúrgicos	309	259	238										806
Coffe Beak (nº de comensais)	176	184	267										627
Total	**20.539**	**15.785**	**17.494**										53.818
Média Diária	**662,55**	**544,31**	**564,32**										147,0

6.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal

Colaboradores	2.683	2.310	2.539										7.532
Acompanhantes	3.113	2.216	2.748										8.077
Médicos	0	0	0										-
Unidade VERDE	2.870	2.222	2.380										7.472
Unidade AMARELA	3.023	2.269	2.335										7.627
Unidade LARANJA	3.524	2.509	2.837										8.870
Unidade AZUL MÉDICA	53	1	250										304
Unidade AZUL ORTOPEDICA	3.756	2.823	2.859										9.438
Unidade AZUL CIRÚRGICA	862	593	669										2.124
UTI Adulto	314	430	361										1.105
Centro Cirurgico	0	0	0										-
Coffees Breaks	176	184	267										627
Extras para Acompanhates	16	27	29										72
Extras para Colaboradores	2	13	46										61
Extras para Ambulatório	14	14	5										33
Extras para NIR	133	174	169										476
Total	**20.539**	**15.785**	**17.494**										53.818
Média Diária	**662,55**	**544,31**	**564,32**										147,0

6.2. Processamento da Roupa

6 Kg Roupas Lavada p/Unidade

Clínica VERDE	1.308	1.180	1.134										3.622
Clinica AMARELA	1.364	1.187	1.188										3.739
Clinica LARANJA	1.631	1.438	1.528										4.597
Clinica AZUL	2.634	2.242	2.478										7.354
UTI	1.523	1.581	1.364										4.468
Centro Cirúrgico	2.218	2.039	2.198										6.455
CME	570	602	617										1.789
MOP (pó e água)	1.286	1.146	1.230										3.662
Acolhimento	125	125	107										357
Privativos	1.088	977	1.306										3.371
Relave	0	0	0										-
Outros	198	45	37										280
Total	**13.945**	**12.562**	**13.187**										39.694
Média Diária	**450**	**433**	**425**										108,4

6.2.2. Resumo

Kg Roupas lavadas	**13.945**	**12.562**	**13.187**										39.694
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**450**	**433**	**425**										108,4

6.3. Manutenção

6.3.1. Reparos por Área

Abast. Gás(GLP) e Gazes Medicinais	32	18	19										69
Alvenaria	4	5	9										18
Carpintaria	9	15	14										38
Elétrica	17	19	32										68
Eletronica	1	1	3										5
Hidráulica	25	41	31										97
Manutenção	28	52	32										112

Marcenaria	4	8	7										1
Mecânica	0	1	0										
Pintura	7	9	6										2
Refrigeração	41	53	48										14
Telefonia	0	1	1										
T.I	0	0	0										
T. I. Chamado Técnico	0	0	0										
Outros	44	18	24										8
Total	**212**	**241**	**226**										67
Média Diária	**6,84**	**8,31**	**7,29**										1,
6.3.2. Reparos por Setor													
Acolhimento	3	4	2										
Administração	0	0	0										
Almoxarifado	1	2	2										
Ambulatório	2	1	2										
Ambulatório Consultório 01	0	0	1										
Ambulatório Consultório 02	0	0	0										
Areas Comuns	18	13	16										4
Auditoria de Enfermagem	0	0	1										
Auditorio	0	1	0										
Assistencia Social	0	0	0										
CME - Central de Materiais Esterilizados	5	11	8										1
Central de Gases Medicinais	0	1	0										
Centro Cirúrgico	39	28	25										9
Centro Cirúrgico Sala 01	2	1	3										
Centro Cirúrgico Sala 02	1	2	0										
Consultório	0	1	0										
C[illegible]nladoria	0	2	3										
C[illegible]enação de Enfermagem	2	0	3										
Compras	0	0	0										
Contabilidade	0	0	1										
Departamento de Pessoal	1	0	0										
Diagnóstico por Imagem	0	0	0										
Direção de Enfermagem	0	0	0										
Diretoria Administrativa Fiananceira	0	0	1										
Diretoria Assistencial	0	0	0										
Diretoria Geral	0	0	1										
Diretoria Técnica	1	1	1										
Eduacação Continuada	0	1	1										
Engenharia Cl´nicia	0	0	0										
Equipe Multi ADM	0	1	0										
Farmácia / Almoxarifado / Suprimento	6	11	6										2
Fármacia Satelite	3	1	1										
Faturamento	0	1	0										
Financeiro	0	4	0										
Fisioterapia	0	1	1										
Grupo de Gerador	0	0	0										
Hortelaria/Higienizaçao	0	0	0										
Humanização	0	0	0										
Laboratório	0	0	1										
Laboratorio Ag. Transfusional	0	0	0										
L[illegible]eria	0	0	0										
M[illegible]enção	1	2	2										
NEP	0	0	3										
NIR	2	6	2										10
NQSP	1	4	0										
Psicossocial	0	0	0										
Patrimônio	0	0	0										
Portaria	3	4	2										
Posto **VERDE**	3	4	2										
Enfermaria. 01	0	0	7										
Enfermaria 02	0	6	3										
Enfermaria 03	5	0	4										
Enfermaria 04	0	2	6										
Posto **AMARELO**	6	2	3										11
Enfermaria 05	3	0	4										
Enfermaria 06	0	2	6										
Enfermaria 07	2	1	2										
Enfermaria 08	1	1	8										10
Posto **LARANJA**	4	5	2										11
Enfermaria 09	1	1	2										
Enfermaria 10	2	2	1										
Enfermaria 11	2	6	4										12
Enfermaria 12	4	1	2										
Enfermaria 13	1	10	0										11
Posto **AZUL**	1	14	5										20
Enfermaria 14	0	5	1										
Enfermaria 15	10	3	5										18
Enfermaria 16	2	7	1										10
Enfermaria 17	3	0	1										

Enfermaria 18	5	2	1										
Enfermaria 19	0	0	1										
Enfermaria 20	1	1	1										
Isolamento 01	1	0	8										
Isolamento 02	1	0	7										
Isolamento 03	0	0	3										
Isolamento 04	1	1	0										
Raios X	0	0	0										
Reabilitação e Fisioterapia	0	0	0										
Recepção	3	2	5										1
Refeitório	2	1	3										
Repouso Médico	0	1	0										
RH	1	0	0										
SAME	1	0	0										
Sala de Atendimento	0	0	0										
S.A.U	0	1	1										
Supervisão de Atendimento	1	1	0										
SCIH	3	3	6										1
Secretaria Diretoria	1	0	0										
SHL - Serviço de Hotelaria e Limpeza	24	4	4										3
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	15	30	15										6
SADT - Exames	0	0	0										
Segurança Ocupacional	1	0	0										
Sustentabilidade	0	0	0										
Tecnologia da Informação	2	3	3										
UTI Adulto	4	11	9										2
Outros	4	4	1										
Total	**212**	**241**	**226**										67
7. Serviços Administrativos													
7.1. Departamento de Pessoal													
7.1.1. Funcionários Existentes - Geral Ativos e Afastados													
Administração	73	70	69										21
Enfermeiros	51	43	52										14
Téc. Enfermagem	171	152	159										48
Recepcionista	5	5	5										1
Agente de Portaria	11	11	11										3
Maqueiro	5	5	5										1
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	30	29	32										9
SHL - Limpeza e Higiene	39	38	41										11
SPR - Serv. Processam. Roupa	5	4	4										1
Manutenção	4	5	6										1
Farmácia	31	28	28										8
Motorista	0	0	0										
Multiprofissional	8	7	7										2
Sub-Total 1	**433**	**397**	**419**										1.24
Terceirizados	20	19	20										5
Corpo Clínico(Terceirizados Pessoa Juridica	54	54	54										16
Sub-Total 2	**74**	**73**	**74**										22
Total Geral	**507**	**470**	**493**										1.47
7.1.2. Grau de Instrução - Geral													
Superior	108	98	106										31
Superior Incompleto	9	9	9										2
2º Grau	289	263	277										82
2º Grau Incompleto	13	13	13										3
1º Grau	11	11	11										3
1º Grau Incompleto	3	3	3										
Sem Instrução	0	0	0										
Total	**433**	**397**	**419**										1.24
7.1.3. Índices do Depto. Pessoal													
Funcionários em Férias	1	13	18										3
Funcionários de Licenças / Afastamento	13	9	13										3
Admissões	2	24	35										6
Demissões	11	60	3										7
Nº de Funcionários/mês	433	397	419										1.24
Faltas em Dias/Mês	44	97	36										17
Índice de Absenteísmo	3,57	4,81	3,05										0,0
Horas Extras	487,73	499,42	1.107,03										2.094,1
Atrasos em Horas	403,37	378,46	241,35										1.023,1
Horas perdidas justificadas	1.847,49	2.241,31	1.563,63										5.652,4
Faltas em Horas	478,00	715,60	310,00										1.503,6
Horas Planejadas	76.370,00	69.210,00	69.300,00										214.880,0
Base Salarial da Enfermagem	480.750,69	420.404,52	469.843,06										########
Base Salarial - demais funções	416.330,13	403.388,52	393.538,76										########
Índice de Funcionários por Leito	1,00	0,98	0,97										0,9
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	0,00	0,00	0,00										
Índice de Rotatividade	1,50	10,58	4,53										5,5

% do Pessoal - S.Adm	16,86%	17,63%	16,47%										0,1
% do Pessoal de Enfermagem	51,27%	49,12%	50,36%										0,5
% do Pessoal S.Apoio	31,87%	33,25%	33,17%										0,3
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	74	73	74										73,6
Outros não Empregados	0	0	0										
9. Resumo Geral de Informações													
Total de Pacientes-Dia	**2.827**	**2.178**	**2.262**										7.2
Porcentagem Geral de Ocupação	**87,69%**	**72,21%**	**70,16%**										76,79
Média Geral de Pacientes-Dia	**91,19**	**75,10**	**72,97**										239,2
Índice Geral de Giro de Leitos	**3,30**	**2,88**	**3,07**										9,2
Taxa Mortalidade Global	**0,00%**	**0,33%**	**0,63%**										0,24
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**										0,00
Taxa de Infecção Hospitalar	**3,95%**	**3,21%**	**3,54%**										3,57
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**9,57**	**9,04**	**8,38**										2,2
Média Diária Refeições Servidas	**662,55**	**544,31**	**564,32**										147,0
Média Diária de Kg. Roupa Lavada	**449,84**	**433,17**	**425,39**										108,4
Nº de Dias do Mês	31	29	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	30

Belem, 05 de Março de 2020

Rodrigo Fauth
Diretor Hospitalar

Patrícia Hermes
Gerente Administrativa e Financeira

Kátia corrêa
Supervisora de Faturamento

ANEXO II – Relatório da Comissão de Revisão de Óbitos

RELATÓRIO MENSAL

REFERENTE AO MES DE MARÇO/2020

Comissão de Revisão de Óbitos

Relatório Mensal

Belém, 30 de maio de 2019

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS Nº 256/2019

A

SESPA – Secretaria de Estado de Saúde Pública

Ilmo.: Alberto Beltrame

M.D: Secretário de Estado de Saúde Pública

Assunto: Solicitação de retificação do resultado trimestral (junho, julho e agosto/2015) das metas qualitativas da unidade dispostas no Relatório da Parte Variável do Contrato de Gestão Nº 011/2014.

Prezado,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimenta-lo cordialmente, **considerando ofício recebido nº 045/2017 – GTCAGHMR/SESPA**, solicita a retificação do resultado mensurado no Relatório da Parte Variável do Contrato de Gestão nº 011/2014, referente as metas qualitativas da unidade do trimestre Junho, Julho e Agosto/2015, com resultado de 67,3 %, ficando fora da meta contratual.

Entretanto, foi apresentado, conforme relatório de prestação de contas da unidade (em anexo), a porcentagem de 100% de retorno aos usuários, sendo assim, cumprindo a meta do indicador de Serviço de Atenção ao Usuário.

Desse modo, solicitamos a consideração para atingimento da meta do período citado no que se refere ao retorno dos usuários do SAU.

Atenciosamente,

Saulo Mengarda
Diretor-Geral

30 05 19

Hospital Público Estadual Galileu PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar Secretaria de Saúde Pública GOVERNO DO PARÁ

Belém, 25 de Setembro de 2019.

Ofício DG/HPEG/Pro-Saúde – OSS N.384/2019

A

SESPA – Secretaria de Estado de Saúde Pública

Ilma.: Ivete Gadelha Vaz

M.D: Secretária Adjunta de Políticas em Gestão de Saúde

PAE 2019 446322 25/09/19 17:30

Assunto: Reiteração ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 270/2019 – Esclarecimentos – Serviço Urologia

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimenta-la cordialmente, referente ao serviço de urologia prestado na unidade, vem por meio deste esclarecer:

I. O 15º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 011/2014, prevê prorrogação do Serviço de Urologia na unidade Hospital Galileu até dezembro/2018;

II. No mês de fevereiro foi realizada a prorrogação do contrato de gestão nº 011/2014 com a publicação do 16º Termo Aditivo por mais 02 meses, considerando o valor do serviço da urologia. Mas em virtude da impossibilidade de realização, conforme oficio nº 120/2019, em anexo, enviado a SESPA, os meses de janeiro, fevereiro e março/2019, ficaram sem realização do serviço de urologia, onde emitimos as notas fiscais deste período citado sem os valores do respectivo serviço;

III. Posteriormente, foi publicado no mês de abril/2019, o 17º Termo Aditivo e emitido a Nota Fiscal com o valor integral prorrogando o referido serviço de urologia até outubro/20119. Onde retomamos o atendimento ambulatorial e cirurgico desta especialidade

IV. Solicitamos a retificação do 16º termo aditivo do Contrato de Gestão 011/SESPA/2014 para o valor de R$ 2.977.224,40 bem como sua publicação no Diário Oficial do Estado.

Atenciosamente,

Stéphanie Karenn Valdivia Mengarda
Diretora Hospital
Pró-Saúde Associação/ABASH
Hospital Público Estadual Galileu

Patrícia Hermes
Gestora Hospitalar
Pró-Saúde Associação/ABASH
Hospital Público Estadual Galileu

Belém, 25 de outubro de 2019

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS 410/2019

E-PROTOCOLO PAE
Governo do Estado do Pará
SESPA-SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA
Nº 19 524840 HORA: 10 : 37
25 10 19
PROTOCOLISTA

À
SESPA – Secretaria de Estado de Saúde Pública
Ilma.: Ivete Gadelha Vaz
MD: Secretária Adjunta de Gestão de Políticas de Saúde

Assunto: Solicitação de retorno referente aos ofícios DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 147/2019, nº 088/2018 e nº 197/2018 – Solicitação de mesa cirurgica

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-la cordialmente, vem por meio deste, em razão aos ofícios 147/2019, 088/2018 e 197/2018 – solicitação de mesa cirúrgica; esclarecer que fora cedida pela SESPA uma mesa cirúrgica, no entanto, e com ciência desta secretaria para substituição da segunda mesa cirúrgica avariada, fora emprestada uma pelo Hospital Oncológico Infantil Otávio Lobo.

Assim, considerando o cenário de encerramento de contrato de gestão previsto em 13/02/2020; solicitamos considerações sobre a aquisição de uma nova mesa cirúrgica por esta Ilustre Secretaria de Saúde, uma vez que há a previsão de que na data em questão efetuaremos a devolução do bem emprestado pelo HOIOL, de modo a evitar impactos operacionais.

Sem mais para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer novos esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Stéphanie Karenn Valdivia Mengarda
Diretora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde - ABASH

Patrícia Hermes
Gestora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde - ABSH

Hospital Público Estadual Galileu

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Belém, 09 de dezembro de 2019

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS Nº 478/2019

À

Ilma. Fátima Gouveia

MD: Coordenadora do Grupo Técnico

PROTOCOLO
Pró-Saúde/Hospital Galileu

Assunto: 1º Reiteração ao ofício nº DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 174/2019 – Solicitação de envio do Relatório de Avaliação das Metas Quantitativa do HPEG.

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-la cordialmente, vem por meio deste, conforme mencionado em epígrafe, solicitar o envio do relatório de avaliação das **metas quantitativas** do HPEG da competência de abril/2015 até o presente momento.

Tendo em vista o envio dos relatórios mensais e trimestrais encaminhados para esta Secretaria de Saúde do Estado, o qual o indicador foi cumprido em todo o período citado, entretanto, necessitamos de tal documento e formalização referente ao atingimento das metas contratuais.

E-PROTOCOLO CÓPIA
GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
GTCAGHMR/SESPA
Nº 2019/6185/8 HORA: 12:36
10/12/2019 Edinilda
PROTOCOLISTA

Atenciosamente,

Stéphanie Karenn Valdivia Mengarda
Diretora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

RECEBIDO
GTCAGHMR / SESPA
Em, 10/12/2019
Hora: 12:27
Edinilda

Patrícia Hermes
Gestora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Hospital Público Estadual Galileu

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Belém, 09 de dezembro de 2019

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS Nº 479/2019

À
SESPA/Grupo Técnico
Ilmo. Fátima Gouveia
MD: Coordenadora do Grupo Técnico

PROTOCOLO
Pró-Saúde/Hospital Galileu

Assunto: Solicitação de envio do Relatório de Avaliação das Metas Qualitativas do HPEG.

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-la cordialmente, vem por meio deste, conforme mencionado em epígrafe, solicitar o envio do relatório de avaliação das **metas qualitativas** pertinentes aos períodos de **março/2019 a maio/2019 e junho/2019 a agosto/2019**, referente ao Relatório de Avaliação da Parte Variável do Contrato nº 011/SESPA/2014.

E-PROTOCOLO CÓPIA
GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
GTCAGHMR/SESPA
Nº 2019/618531 HORA: 12:27
10/12/2019
PROTOCOLISTA

Atenciosamente,

Stéphanie Karenn Valdivia Mengarda
Diretora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes
Gestora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

RECEBIDO
GTCAGHMR / SESPA
Em, 10/12/2019
Hora: 12:27

Belém, 09 de Dezembro de 2019

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS Nº 510/2019

À

Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais - GTCAGHMR

Ilma.: Fátima Gouveia

M.D: Coordenadora do GTCAGHMR/SESPA

PROTOCOLO Pró-Saúde/Hospital Galileu

Assunto: Retorno ofício nº 123/2019 – GTCAGHMR/SESPA

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-la cordialmente, mediante à solicitação do encaminhamento da análise de metas do período de Outubro/2014 à Março/2015 informar que o mesmo fora respondido via ofício DG/HPEG/Pró-Saúde OSS Nº 15/2017, datado e protocolado em 09/01/2017 nesta Secretaria de Saúde, onde vem apresentar alguns apontamentos que, em nosso entendimento, alteram o valor apresentado para desconto em virtude do não cumprimento das metas quantitativas do período de Outubro de 2014 à março de 2015:

1. O valor correto de Faturamento no período informado é de R$2.747.600,00, uma vez que tínhamos desconto na fonte de R$30.000,00 referente ao aditivo nº2 e R$70.000,00 referente ao aditivo nº3.
2. O peso percentual da atividade internação é de 100% pois não existe outra forma de desconto em metas quantitativas na parte fixa, sendo assim a formula correta é = 0,90 x 1 x 14.837.040,00 = 13.353.336,00
   14.837.040,00 – 13.353.336,00 = 1.483.704,00

Em que se mantenha a posição de desconto, solicitamos efetuar do valor de DEA – Despesas de Exercícios Anteriores, acumulados até esta data no valor total de R$6.213.815,76, sendo composto da seguinte forma:

- Fevereiro/2014: R$1.328.880,00
- Março/2014: R$15,00
- Abril/2014: R$15,00
- Maio/2014: R$15,00
- Junho/2014: R$15,00
- Julho/2014: R$15,00
- Agosto/2014: R$30.00
- Setembro/2014: R$15,00

11 12 19

- Outubro/2014: R$15,00
- Janeiro/2016: R$2.358.993,52
- Fevereiro/2016: R$2.525.956,24
- Outubro/2017: R$19,99
- Julho/2018: R$0,10

Atenciosamente,

Stéphanie Karenn Valdivia Mengarda
Diretora Hospitalar
CRA/PA 15232
HPEG/Pró-Saúde / ABASH

Stephanie Karenn Valdivia Mengarda
Diretora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Gestora Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Belém, 12 de fevereiro de 2020.

Ofício DT/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 102/2020

A
Central Estadual de Regulação – DDASS/SESPA
Ilmo. Guilherme Neves de Mesquita
MD: Diretor CER/DDASS/SESPA
C/C
Ilmo.: Breno Henry Oliveira dos Santos
MD.: Diretor do DDASS/SESPA

PROTOCOLO
Pró-Saúde/Hospital Galileu

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
PROTOCOLO DO DDASS/SESPA
RECEBIDO EM: 12/02/20
HORA: 8
ASS.

ASSUNTO: Reiteração do ofício nº 042/2020 - Solicitação de apoio para realização de procedimento fora do perfil do HPEG – Exame de Arterografia

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-lo, vem respeitosamente, reiterar o Ofício DT/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 042/2020, o qual esta unidade solicita apoio para a realização de **01 arteriografia renal com possível embolização** para a usuária Sra. **Roselene Luz dos Santos**, nascida em 03/07/1979, que realizou no dia 08/12/2019 Nefrolitotomia Percutânea com implante de duplo J a direita, recebendo alta no dia 09/12/2019, sendo reinternada no dia 21/12/2019 com quadro de hematúria. Após avaliações do serviço de urologia gerou-se a hipótese de sangramento pós procedimento e assim foi indicado a Arteriografia Renal com possibilidade de embolização para diagnóstico e resolução do quadro clínico.

Cabe ressaltar que o exame foi solicitado no dia 03/01/2020, e desde então tentamos buscar apoio para realização do exame em instituições privadas e na rede de hospitais Estaduais, porém sem sucesso. Assim sendo, viemos reforçar a solicitação de apoio para resolução do caso; acreditamos que o Hospital Ophir Loyola e Hospital de Clínicas Gaspar Vianna tem capacidade técnica para resolução do caso, ficando o HPEG em total disposição para conduzir o pós-operatório da usuária.

Usuária encontra-se cadastrada no sistema estadual de regulação desde dia 15/01/2020, com ultima atualização realizada dia 12/02/2020, onde houve negativa de leitos por parte da instituição referenciada.

Frente ao quadro clínico delicado da paciente, solicitamos com urgência devolutiva em relação ao caso supracitado, uma vez que precisamos prestar a devida assistência à usuária.

Ciente de sua pronta acolhida,

Atenciosamente,

Anthony Jefferson Eulampio Carrera
Diretor Hospitalar
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu

Patrícia Hermes
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Dr. Lucas da Silva Geralde
Diretor Técnico
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu

Hospital Público Estadual Galileu

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Belém, 17 de fevereiro de 2020.

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 104/2020

A
Secretaria de Estado de Saúde Pública - SESPA
Ilmo. Dr. Alberto Beltrame
MD: Secretário de Estado de Saúde Pública

E-PROTOCOLO
Governo do Estado do Pará
SESPA-SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA
Nº 2020/1354148 HORA: 15:46
18/02/2020

ASSUNTO: Solicitação de autorização para iniciar agenda do serviço de urologia

Prezado Senhor,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-lo cordialmente, vem muito respeitosamente, expor e requerer o que segue.

Conforme manifestado por esta entidade no ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS nº 096/2020 em retorno ao ofício nº219/2020 – GAB/SESPA, em estar de pleno acordo com o aditamento contratual por mais 06 meses, cumpre-nos solicitar a esta Secretaria, por meio de Termo Aditivo ou ofício, autorização expressa para abertura da agenda do serviço de urologia, uma vez que temos pacientes aguardando acompanhamento por esta unidade ao tempo que estes atendimentos são contemplados em aditivos à parte.

Ciente da sua pronta acolhida,

Atenciosamente,

Anthony Jefferson Eulampio Carrera
Diretor Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Belém, 17 de Março de 2020.

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS Nº 118/2020

À

Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais - GTCAGHMR

Ilma.: Fátima Gouveia

M.D: Coordenadora do GTCAGHMR/SESPA

Assunto: Reiteração do ofício nº 511/2019 - Solicitação de formalização de descontos contratuais pertinentes às metas qualitativas do Contrato de Gestão 011/2014

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-la cordialmente, vem por meio deste, reiterar o Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 511/2019, o qual conforme reunião realizada em 03/12/2019 na SESPA – Secretaria Estadual de Saúde Pública do Pará, solicita a formalização com relação aos descontos contratuais dos trimestres abaixo citados, referentes às metas qualitativas, bem como a fundamentação e embasamento deste desconto:

- Junho/2015 a Agosto/2015
- Dezembro/2015 a Fevereiro/2016
- Março/2017 a Maio/2017

Em anexo apresentamos os ofícios protocolados na época, os quais evidenciam que os indicadores foram cumpridos, e documento recebido em 19/09/2019 em reunião nesta Secretaria Estadual de Saúde Pública - SESPA, portanto recorremos da decisão de glosa no valor de R$ 460.847,31, uma vez que a unidade não recebeu a formalização da não consideração dos recursos protocolados.

Atenciosamente,

E. PROTOCOLO
GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SESPA - Sec. Executiva de Saúde Pública
Nº: 2020 / 227613
18/03/2020
Protocolista

Rogério Kuntz
Diretor Operacional

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Gerente Administrativa e Financeira

Hospital Público Estadual Galileu
Pró - Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Belém, 28 de fevereiro de 2020.

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº121/2020

À
Secretaria de Estado da Saúde Pública do Pará
Belém, PA.

URGENTE

PROTOCOLO
Pró-Saúde/Hospital Galileu

RECEBIDO
02 / 03 / 2020

Exmo. Sr. Dr. Alberto Beltrame
Secretário de Estado da Saúde do Pará

Exmo. Sr. Dra. Ivete Vaz
Secretária Adjunto de Políticas Públicas de Saúde

Exmo. Sr. Dr. Peter Cassol
Secretário Adjunto de Gestão Administrativa

Grupo Técnico de Controle e Avaliação dos Hospitais Metropolitano e Regionais - GTCAGHMR

Assunto: Solicitação de Repactuação Contratual para os Contratos de Gestão

Prezado Senhor,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade filantrópica sem fins lucrativos, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, representada na forma indicada nos seus atos constitutivos, neste ato, por seus diretores infra-assinados (anexo: procuração), ao cumprimentá-lo cordialmente, vem, muito respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria requerer, conforme previsão contratual constante em sua ***Cláusula Quarta – DAS ALTERAÇÕES***[1] e em seu Anexo Técnico II – **I – REGRAS E CRONOGRAMA DO SISTEMA DE PAGAMENTO** [2] indicar o início das tratativas de repactuação ao Contrato de Gestão

[1] 4.1.- O presente Contrato poderá ser alterado a qualquer momento, mediante revisão das metas de produção e dos valores financeiros inicialmente pactuados, desde que prévia e devidamente justificada, mediante parecer favorável do Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais (GTCAGHMR) e autorização do Secretário de Estado de Saúde Pública;

[2] 8. - Semestralmente, a Contratante procederá à análise das quantidades de atividades assistenciais realizadas pela Contratada, verificando e avaliando os desvios (para mais ou para menos) ocorridos em relação às quantidades estabelecidas neste Contrato de Gestão. 9. - Da análise referida do item anterior, poderá resultar uma repactuação das quantidades de atividades assistenciais ora estabelecidas e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, efetivada através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, acordada entre as partes nas respectivas reuniões para ajuste semestral e anual do Contrato de Gestão. 10. - A análise referida no item 08 (oito) deste documento não anula a possibilidade de que sejam firmados Termo Aditivos ao Contrato de Gestão em relação às cláusulas que quantificam as atividades assistenciais a serem desenvolvidas pela Contratada e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, a qualquer momento, se condições e/ou ocorrências excepcionais incidirem de forma muito intensa sobre as atividades do hospital, inviabilizando e/ou prejudicando a assistência ali prestada;

nº011/SESPA/2014, visando a apresentação e contemplação dos valores necessários ao orçamento do Estado do Pará ao exercício 2020 e ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato de gestão do Hospital Público Estadual Galileu - HPEG, objetivando por fim a conclusão deste processo até 31 de março de 2020.

Tal processo se faz premente e necessário, considerando a ausência de reajustes no contrato de gestão desde a sua assinatura em 2014 até a presente data e a incidência de novos percentuais de reajustes sobres os diversos grupos orçamentários que compõe o custeio das unidades para 2020, a considerar os principais, como pessoal/convenção coletiva, materiais de uso no paciente, drogas/medicamentos, materiais de laboratório, dietas enterais e parenterais, gases medicinais, gêneros alimentícios, OPMEs, material de escritório e informática, material de limpeza e higiene, contratos diversos com fornecedores e prestadores, especialmente de serviços médicos.

Para tanto, propomos reajuste aos valores do contrato de gestão ora vigente para a unidade supra mencionada, na ordem de 6,3576%, em conformidade a evolução do INPC (vide tabela a seguir) contemplando o acumulado do exercício 2018 de 3,43% e o até setembro do exercício 2019 de 2,93%, visando a reposição dos custos dos exercícios de 2018 e 2019, de modo a assegurar o equilíbrio conômico-financeiro para o exercício 2020, possibilitando a manutenção da gestão, operacionalização e execução das atividades de saúde nas unidades hospitalares supra-mencionadas.

INPC Mês/ano	Índice do mês	Índice acumulado	Índice acumulado nos últimos 12 meses
set/19	-0,05	2,6268	2,9236
ago/19	0,12	2,6782	3,2840
jul/19	0,1	2,5551	3,1602
jun/19	0,01	2,4526	3,3148
mai/19	0,15	2,4424	4,7818
abr/19	0,6	2,2890	5,0747
mar/19	0,77	1,6789	4,6674
fev/19	0,54	0,9019	3,9403
jan/19	0,36	0,3600	3,5681
dez/18	0,14	3,4340	3,4340
nov/18	-0,25	3,2893	3,5579
out/18	0,4	3,5482	4,0043
set/18	0,3	3,1357	3,9732
ago/18	0	2,8272	3,6415
jul/18	0,25	2,8272	3,6104
jun/18	1,43	2,5708	3,5277
mai/18	0,43	1,1247	1,7620
abr/18	0,21	0,6917	1,6910
mar/18	0,07	0,4807	1,5591
fev/18	0,18	0,4104	1,8128
jan/18	0,23	0,2300	1,8738

Fonte: Base de dados Portal Brasil e IBGE

Desta forma teríamos:

Hospital Público Estadual Galileu	
Metas Contratuais Fixas e Variáveis -	Sem alteração
Valor do Contrato Atual -	R$ 3.196.273,65
Reajuste proposto INPC 6,36% -	R$ 203.283,00
Valor de Contrato Proposto para 2020 -	R$ 3.399.556,65

Para tanto, vimos apresentar ao Governo do Estado do Pará - Secretaria de Estado da Saúde, proposta de repactuação, visando o equilíbrio econômico-financeiro para o exercício 2020 do contratos de gestão *nº011/SESPA/2014,* atualmente firmado, com incremento global ao custeio hoje praticado na unidade, no valor de R$203.283,00 (Duzentos e Três Mil, Duzentos e Oitenta e Três Reais) por mês, totalizando o valor de custeio total mensal, conforme distribuição acima apresentada em R$3.399.556,65 (Três Milhões, Trezentos e Noventa e Nove Mil, Quinhentos e Cinquenta e Seis Reais e Sessenta e Cinco Centavos), destinados a cobertura das metas quantitativas e qualitativas previstas contratualmente.

Sendo o que tinha para o momento e no aguardo de vossa manifestação acerca de agendamento para o início das tratativas, atenciosamente,

Anthony Jefferson Eulâmpio Carrera
Diretor Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Belém, 17 de março de 2020.

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº133/2020

P.A.E

E-PROTOCOLO
GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETÁRIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA
2020124 5755
25/3/20 EDU GIL
PROTOCOLISTA

À
Secretaria de Estado de Saúde Pública - SESPA
Exmo. Dr. Alberto Beltrame
MD.: Secretário de Estado de Saúde Pública

Grupo Técnico de Controle e Avaliação dos Hospitais Metropolitano e Regionais - GTCAGHMR

Assunto: Necessidade de Repactuação Contratual - Reajuste dos Contratos de Prestação de Serviços Médicos PJ, vinculados ao projeto e necessários à execução do **Contrato de Gestão nº 011/SESPA/2014**.

Prezado Senhor,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade filantrópica sem fins lucrativos, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, representada na forma indicada nos seus atos constitutivos, neste ato, por seus diretores infra-assinados (procuração anexa), ao cumprimentá-lo cordialmente, vem, muito respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria informar e requerer o que segue.

Com o vencimento do 18º (décimo oitavo) Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 11/SESPA/2014, em 13/02/2020, e, consequente, novo aditamento por mais 06 (seis) meses, recebemos pedidos de reajustes contratuais de empresas médicas contratadas para a prestação de serviços na unidade.

Conforme se observa dos pedidos ora anexados, a título de ilustração, a **Empresa SCM - Serviços de Anestesiologia** pleiteia o reajuste do Contrato na proporção de 17% (dezessete por cento), para a prestação dos serviços de anestesiologia no Hospital Público Estadual Galileu desde a sua abertura.

Além disso, as **Empresas Preti Ortopedia Serviços Médicos** e a **UTI Adulto Belém Serviços Médicos-Hospitalares Ltda.** também formalizaram pedidos para o fim de reajustar os respectivos Contratos de Prestação de Serviços.

Referidos pedidos de reajuste deverão ser estendidos às demais empresas contratadas para a prestação de serviços médicos que, neste momento, se encontram prejudicadas em comparação aos demais grupos de despesas do projeto, tais como Recursos Humanos e Mat./Med., que demandam reajustes anuais legais.

Veja-se que os prestadores de serviços médicos também demandam reajustes, dado que se não estivessem vinculados por contratos como pessoa jurídica estariam contratados com vínculo CLT, fazendo jus aos reajustes anuais obrigatórios e definidos em acordo coletivo.

Reiteramos que o Contrato de Gestão nº11/SESPA/2014, desde sua assinatura em 14/02/2014, não sofreu qualquer reajuste para reequilíbrio frente às contas de despesas operacionais, exceto aqueles para aplicação direta em novos serviços como Urologia e Reconstrução e Alongamento Ósseo.

Durante este período, nenhum Contrato de Prestação de Serviços Médicos sofreu qualquer tipo de reajuste, sendo certo que várias foram as variações dos índices oficiais de preções superiores a 35% (IGPM 41/74%, INPC 38,45% e Inflação 39,45%)

Recentemente renovações contratuais por curtos períodos, tais como de quatro e seis meses, passaram a causar insegurança aos profissionais médicos e, diante de um cenário de pouca oferta local de mão de obra médica qualificada, bem como de um ambiente que apresenta surgimento de novas unidades hospitalares, tem levado as prestadoras de serviços médicos a enfrentar dificuldades para manter bons profissionais e em quantidades suficientes para cobrir integralmente as escalas da unidade. Tal situação é agravada pelo valor médio da hora de plantão médico no HPEG que se situa abaixo do que vem sendo praticado no mercado do Pará.

Assim, ante o exposto acima e frente ao iminente risco assistencial prestados aos pacientes, decorrente da finalização contratual de quaisquer de nossas prestadoras de serviços médicos, **a Pró Saúde comunica que somente poderá realizar as devidas adequações na valoração da hora médica e atender ao pleito das empresa prestadoras de serviços médicos, mediante as tratativas no processo de repactuação financeira dos contratos de gestão, em trâmite na SESPA, conforme solicitado, por meio de ofícios outrora encaminhados (Ofício DG/HPEG/PRÓ-SAÚDE OSS Nº 121/2020), de modo que requer sejam iniciadas as ações visando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Gestão.**

Certos de sua compreensão, aguardamos deferimento à nossa solicitação com a brevidade que o assunto exige, reiterando os votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Rodrigo Fauth
Diretor Hospitalar
Hospital Público Estadual Galileu
Pró Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Hospital Público Estadual Galileu

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Belém, 20 de Março de 2020.

Ofício DG/HPEG/Pró-Saúde - OSS Nº 144/2020

À
SESPA/Grupo Técnico
Ilma. Fátima Gouveia
MD: Coordenadora GTCAGHMR/SESPA

PROTOCOLO
Pró-Saúde/Hospital Galileu

Assunto: Reiteração do ofício nº 494/2019 - Retorno ao ofício nº 122/2019 – GTCAGHMR/SESPA

Prezada,

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, administradora do Hospital Público Estadual Galileu, ao cumprimentá-la cordialmente, vem por meio deste reiterar o ofício DG/HPEG/Pró-Saúde – OSS Nº 494/2019 em resposta ao ofício nº 122/2019 – GTCAGHMR/SESPA de 29/11/2019 em que, considerando o recebimento em 03/12/2019, do Relatório de Avaliação da Parte Variável do Contrato de Gestão nº 011/2014, referente aos meses de Dezembro/2018, Janeiro e Fevereiro/2019, nos manifestamos sobre o Indicador do Serviço de Atendimento ao Usuário, o qual não foi considerado cumprido. Solicitamos reconsideração mediante a apresentação de evidências que comprovam que ações foram tomadas a fim de minorar os impactos causados apresentados nas queixas recebidas, bem como, evitar a reincidência das mesmas.

Desta feita, solicitamos de apreciação sobre a atuação realizada por este nosocômio e **consideração do atingimento deste indicador.**

RECEBIDO
PROTOCOLO GERAL/SESPA
EM: 22 / 03 / 2020
ASS

Atenciosamente,

Rogério Kuntz
Diretor Operacional
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Gerente Administrativa e Financeira
Hospital Público Estadual Galileu
Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar