



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE



OFÍCIO Nº 010/2019 - Coordenação Regional/PB

20 / 08 / 19  
pbandeira

Patos, 19 de agosto de 2019.

À Sra.

**Lívia Menezes Borralho**

**Presidente**

**Comissão de Acompanhamento, Fiscalização e Avaliação dos Contratos  
de Gestão de Organizações Sociais – SES/PB**

**REF: Relatório de Gestão – Prestação de Contas Assistencial/Contrato de  
Gestão Nº 0392/ 2019/MDPF**

Prezada Presidente,

O Contrato de Gestão Nº 0392/ 2019 firmou no dia 19 de julho, a parceria estabelecida entre a Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba e a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui com vistas ao Gerenciamento Institucional de Ações e Serviços em Saúde na Maternidade Dr. Peregrino Filho.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui vem desenvolvendo os procedimentos necessários para prestar o conjunto de ações e serviços ofertados ao paciente e seus familiares, envolvendo as atividades assistenciais, de apoio diagnóstico/terapêutico e de apoio logístico. Em cumprimento ao compromisso firmado com a Gestão Estadual, através de

RECEBIDO EM:  
20/08/19  
CAFOS / SES / PB  
Raimundo

1



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

processos gerenciais, organizacionais e assistenciais, não permitiu solução de continuidade nas ações e serviços de saúde.

O Contrato de Gestão Nº 0392/2019 estabeleceu na Cláusula Segunda:

*2.1.3.7. As informações mensais relativas à produção assistencial, indicadores de qualidade e desempenho, movimentação de recursos econômicos e financeiros e dados do Sistema de Custos Hospitalares, serão encaminhados em arquivo físico e eletrônico, de acordo com normas, critérios de segurança e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE;*

Em consonância com o estabelecido, a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui encaminha anexo o 1º Relatório de Gestão, que se refere à Prestação de Contas Assistencial do período de 19 a 31 de julho de 2019, conforme segue:

- Volume 1 (arquivo físico): Relatório de Gestão e anexos, da página 1 a 408.
- Volume 2 (arquivo físico): Relatório de Gestão - anexos, da página 409 a 691.
- Volume 3 (arquivo eletrônico): Relatório de Gestão e respectivos anexos, da página 1 a 691.

Sem mais, nos colocamos à disposição para os encaminhamentos que se fizerem necessários.

  
Coordenador Regional/PB

## RELATÓRIO DE GESTÃO

**Unidade Assistencial SES/PB**

**Maternidade Dr. Peregrino Filho de Patos-PB**

**1º RELATÓRIO DE GESTÃO/MÊS: 19 A 31 JULHO DE 2019**, referente ao Contrato de Gestão **Nº 0392/2019**, parceria estabelecida entre a Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba e a **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**, com vistas ao gerenciamento institucional, operacionalização e execução das ações e serviços em saúde na Maternidade Dr. Peregrino Filho de Patos.

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	8
2. METAS QUANTITATIVAS PACTUADAS NO CONTRATO DE GESTÃO .....	9
3. METAS QUALITATIVAS PACTUADAS NO CONTRATO DE GESTÃO .....	27
4. COMUNICAÇÃO, MOBILIZAÇÃO E EVENTOS .....	54
5. GESTÃO DA EDUCAÇÃO.....	56
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57

## Índice de tabelas

Tabela 1. Indicadores hospitalares, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	9
Tabela 2. Quantitativo de partos por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	10
Tabela 3. Cirurgias realizadas por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	11
Tabela 4. Cirurgias realizadas por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	12
Tabela 5. Diárias de internação por unidade, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	12
Tabela 6. Atividades do banco de leite por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	13
Tabela 7. Coleta de leite por local, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	14
Tabela 8. Saídas de leite por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	14
Tabela 9. Posição de estoque de leite, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	15
Tabela 10. Produção de exames banco de leite por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	15
Tabela 11. Indicadores ambulatoriais, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	15
Tabela 12. Consultas no ambulatório de egressos, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	17
Tabela 13. Consultas do ambulatório de egressos por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	17
Tabela 14. Consultas no ambulatório de cardiologia, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	18
Tabela 15. Consultas do ambulatório de cardiologia por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	18
Tabela 16. Consultas no ambulatório de microcefalia, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	19
Tabela 17. Consultas do ambulatório de microcefalia por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	19
Tabela 18. Consultas do ambulatório de pré-natal de alto risco, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	20
Tabela 19. Consultas do ambulatório de pré-natal de alto risco por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	21
Tabela 20. Indicadores de SADT, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	22
Tabela 21. Indicadores assistenciais, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	23

Tabela 22. Quantitativos de transferências externas realizadas, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	24
Tabela 23. Quantitativos de vagas via NIR, por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	24
Tabela 24. Quantitativo geral de óbitos registrados, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	25
Tabela 25. Causa dos óbitos registrados, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	25
Tabela 26. Dados dos agravos notificados, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	26
Tabela 27. Indicadores qualitativos por área, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	27
Tabela 28. Indicações para realização de cesárea em primíparas com registros em prontuário, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	32
Tabela 29. Indicadores de ocupação e média de permanência, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	32
Tabela 30. Origem dos pacientes atendidos conforme município de residência, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	33
Tabela 31. Atendimentos realizados por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	33
Tabela 32. Quantitativo de refeições fornecidas por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	35
Tabela 33. Quantitativo de participação da pesquisa de satisfação por unidade, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	36
Tabela 34. Percentual de respostas e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, unidade de internação - MDPF, 2019.	37
Tabela 35. Quantitativo de pesquisados, 19 a 31 de julho, unidade de internação - MDPF, 2019.	39
Tabela 36. Percentual de respostas de familiares e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, UCIN - MDPF, 2019.	41
Tabela 37. Quantitativo de familiares pesquisados, 19 a 31 de julho, UCIN - MDPF, 2019.	43
Tabela 38. Percentual de respostas de familiares e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, UTI neo - MDPF, 2019.	45
Tabela 39 Quantitativo de familiares pesquisados, 19 a 31 de julho, UTI neo - MDPF, 2019.	47
Tabela 40. Percentual de respostas de familiares e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, UTI materna - MDPF, 2019.	49

Tabela 41. Quantitativo de familiares pesquisados, 19 a 31 de julho, UTI materna - MDPF, 2019.	51
Tabela 42. Quantitativos de reclamações e elogios, ouvidoria, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	53
Tabela 43. Notificações de ouvidoria e resolução por serviço, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.	54

## ANEXOS

ANEXO I – PROTOCOLO DE REMESSA – AIH – SISAIH01

ANEXO II – DIÁRIAS DE INTERNAÇÕES

ANEXO III – ESCALAS DE PLANTÃO

ANEXO IV – ORGANOGRAMA

ANEXO V – REGIMENTO INTERNO

ANEXO VI – POP'S

ANEXO VII – NORMAS E ROTINAS

ANEXO VIII – FLUXOS DE ATENDIMENTO

ANEXO IX – PGRSS

ANEXO X – RESUMO EXECUTIVO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO

## APRESENTAÇÃO

**Relatório:** 13 dias de operacionalização das ações.

**Elaboração:** Diretoria assistencial/MDPF e equipe de assessoria técnica e administrativa/ISCB

O Relatório de Gestão apresentado reflete o período inicial de transição no gerenciamento da Maternidade Dr. Peregrino Filho - MDPF. É o instrumento que apresenta os resultados iniciais e as fragilidades enfrentadas com a operacionalização da Proposta Técnica apresentada para o gerenciamento da instituição hospitalar. Os resultados alcançados são apurados, com base no conjunto de indicadores, que foram definidos na programação para acompanhar o cumprimento das metas e compromissos fixados na referida proposta.

Cabe destacar que é necessário que seja feita a sua avaliação, retratando os resultados efetivamente alcançados, de modo a subsidiar a elaboração de planos, com as correções de rumos que se fizerem necessárias e a inserção de novos desafios ou inovações.

Para tanto, o Relatório de Gestão apresentado se configura como insumo privilegiado por contemplar aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise acerca do processo geral de desenvolvimento do plano, registrando os avanços obtidos, os obstáculos que dificultaram o trabalho, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

Apesar da assinatura do Contrato de Gestão ter se concretizado no dia 19 de julho de 2019, o processo de transição teve início no dia 23 de julho de 2019 com a realização de uma reunião na MDPF, onde estavam presentes representantes do Corpo Técnico da instituição, da coordenação da Irmandade Santa Casa de Birigui e da Comissão de Acompanhamento, Fiscalização e Avaliação dos Contratos de Gestão de Organizações Sociais – SES/PB.

No decorrer dos demais dias foram realizadas reuniões internas, para reconhecimento e avaliação situacional, e a estratificação do Plano de Trabalho e do Contrato de Gestão.

## 1. INTRODUÇÃO

O Presente **Relatório de Gestão** refere-se ao período **de 19 a 31 de JULHO de 2019** e será encaminhado à Comissão de Avaliação da Execução dos Contratos de Gestão, conforme termos do Contrato de Gestão Nº 0392/2019.

Em 19 de julho de 2019, a **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI** firmou Contrato de Gestão com a SES/PB para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços na Maternidade Dr. Peregrino Filho, onde iniciou as atividades preparatórias para implantação/implementação dos serviços pactuadas no Contrato de Gestão, bem como levantamento situacional da unidade.

Conforme previsto no Projeto Básico para contratação de Organização Social, no item 2.1, Metas de Produção Assistencial, será realizada a avaliação do cumprimento das metas:

*“Quando da implantação da Organização Social no primeiro trimestre, serão considerados como metas: a apresentação do: Estatuto, Organograma e Regimento de funcionamento para MDPF; além de todos os procedimentos operacional padrão – POP; manuais de normas e rotinas; protocolos clínicos e fluxos de atendimento; bem como a apresentação do Plano de Gerenciamento de Resíduos sólidos em saúde – PGRSS. A partir do 4º até o 6º mês, serão consideradas as metas pactuadas.”*

Destaca-se que as metas quantitativas e qualitativas pactuadas no CG que não eram sistematicamente acompanhadas pela unidade, bem como, os serviços que não eram ofertados, serão alvo de planejamento para implantação e acompanhamento a partir do mês de agosto/2019.

## 2. METAS QUANTITATIVAS PACTUADAS NO CONTRATO DE GESTÃO

### 1.1 2.1 Demonstrativo da Produção Realizada

#### 2.1.1 Indicadores Hospitalares

*Tabela 1. Indicadores hospitalares, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

INDICADORES HOSPITALARES	META MENSAL	META PROPORCIONAL A 13 DIAS	REALIZADO JULHO	VARIAÇÃO METAS
Partos	<b>350</b>	<b>147</b>	<b>130</b>	<b>88,4%</b>
Partos Normais	-	-	<b>52</b>	-
Partos Cesáreos	-	-	<b>78</b>	-
Internação UCIN	-	-	<b>15</b>	-
Internação UTI Materna	-	-	<b>8</b>	-
Internação UTI Neonatal	-	-	<b>7</b>	-
Internação Mãe Canguru	-	-	<b>12</b>	-
Internação Pavilhão Superior	-	-	<b>53</b>	-
Internação Pavilhão Inferior	-	-	<b>139</b>	-

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

A meta para partos, proporcional ao período de 13 dias, é de 130 partos, sendo a variação da meta calculada sobre esta, com alcance de 88,4% no período.

Em relação as internações, importante informar que não se interna diretamente na “Mãe Canguru”, ou seja, os pacientes são internados em outra clínica e somente após encaminhados para este setor, o que justifica a baixa quantidade de internação no setor. No período de referência, foram transferidas para mãe canguru 12 pacientes. O mesmo acontece com a UTI Materna, foram transferidos 7 pacientes, totalizando 8 internações.

Já quanto a quantidade de partos por municípios, conforme demonstra na tabela abaixo, Patos é a cidade que apresenta maior incidência, com 19,2% dos partos normais

e 42,3% dos partos cesáreos. A diferença percentual em ambos os casos está distribuída entre os outros municípios da região.

*Tabela 2. Quantitativo de partos por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

QUANTIDADE DE PARTOS POR MUNICIPIO			
MINICPIO	PARTO NORMAL	PARTO	CESAREO
AREIA BARAUNA	1	0	
BREJO DO CRUZ	1	0	
CACHOEIRA DOS INDIOS	0	1	
CACIMBA DE AREIA	0	1	
CACIMBAS	4	3	
CAJAZEIRAS	0	1	
CATOLE DO ROCHA	0	1	
CONDADO	0	1	
COREMAS	2	1	
DESTERRO	1	1	
IGARACY	0	1	
IMACULADA	4	1	
ITAPORANGA	0	1	
JURU	2	0	
MÃE D'AGUA	1	1	
MATUREIA	0	6	
NOVA OLINDA	2	0	
OLHO D'AGUA	1	2	
PASSAGEM	1	1	
PATOS	10	33	
PAULISTA	1	0	
PIANCO	1	0	
POMBAL	1	2	
PRINCESA ISABEL	1	3	
QUIXABA	1	0	
S.J. BONFIM	2	2	
S.J. PRINCESA	1	1	
SANTA GERTRUDES	2	0	
SANTA LUZIA	2	5	
SANTA TERESINHA	5	2	

SANTANA DE MANGUEIRA	0	1
SÃO BENTO	1	0
SÃO MAMEDE	0	1
TAVARES	0	2
TEIXEIRA	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>78</b>

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

### 2.1.2 Cirurgias Realizadas

*Tabela 3. Cirurgias realizadas por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

CIRURGIAS	META MENSAL	META PROPORCIONAL A 13 DIAS	REALIZADO JULHO	VARIAÇÃO METAS
Cirurgias Ginecológicas	60	25	24	96%
Cirurgias de Urgência	-	-	8	-
Cirurgias Eletivas	-	-	1	-
Curetagem Uterina	-	-	15	-
OUTRAS	-	-	0	-

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

A meta de cirurgias ginecológicas para os 13 dias do período corresponde a 24 cirurgias, sendo a variação da meta calculada sobre este, com alcance de 96% no período.

Dos procedimentos realizados, a maior quantidade está relacionada à curetagem uterina onde apresenta 62,5% do total geral. Ainda, observa-se na tabela abaixo que Patos é o município que apresenta maior demanda para cirurgias ginecológicas, representando 29,2%, as demais cirurgias estão distribuídas entre os outros municípios da região.

*Tabela 4. Cirurgias realizadas por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

CIRURGIAS POR MUNICÍPIO		
MUNICIPIO	PROCEDIMENTO	REALIZADO
CONCEIÇÃO	AMIU	1
NOVA OLINDA		1
PAULISTA		1
MATUREIA		1
PIANCO		1
PATOS		1
PRINCESA ISABEL	GRAVIDEZ ECTOPICA	1
MALTA	PERINEOPLASTIA	1
PIANCO	SUTURA DE PAREDE	1
BOA VENTURA	CURETAGEM	1
CACIMBA DE AREIA		1
CACIMBAS		1
PASSAGEM		1
PATOS		6
PIANCO		1
S.J. PRINCESA		1
SANTA INES		1
SANTANA DE MANGUEIRA		1
TEIXEIRA		1
<b>TOTAL</b>	-	<b>24</b>

### 2.1.3 Diárias de Internações

*Tabela 5. Diárias de internação por unidade, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

DIÁRIAS DE INTERNAÇÕES	METAS	META PROPORCIONAL A 13 DIAS	REALIZADO JULHO	VARIAÇÃO METAS
Diárias UTI NEO	<b>260</b>	<b>109</b>	<b>33</b>	<b>30,2%</b>
Diárias UTI Materna	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>35,7%</b> <b>Justificativa 1</b>
Diárias UCIN	-	-	<b>56</b>	-
Diárias Mãe Canguru	-	-	<b>13</b>	-

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019. Diárias de internações – ANEXO II.

A meta para Diárias de UTI NEO referente aos 13 dias do período corresponde a 33 diárias, sendo a variação da meta calculada sobre este, com alcance de 30,2% no período. Isso vale para meta de UTI Materna, cujo proporcional é de 15 diárias.

**JUSTIFICATIVA 1:** Importante informar que a **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI** observou que a UTI Materna possui somente três leitos, assim, a capacidade ocupacional alcançará no máximo 90 diárias/mês, ou seja, mesmo ocupando 100% dos leitos disponíveis sem nenhum intervalo de desocupação, não atingirá a meta pactuada no Contrato de Gestão Nº 0392/2019. **Considerando o alcance máximo de 90 diárias, o alcance da meta foi de 39,5% no período de referência.**

Diante do exposto, a **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI** sinaliza à **SES/PB** **revisão da meta pactuada**, tendo em vista que a unidade poderá sofrer penalidades financeiras devido ao não alcance da meta, devido a um fator que foge da governabilidade desta Organização Social.

#### 2.1.4 Atividade Realizadas - Banco de Leite

*Tabela 6. Atividades do banco de leite por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

ATIVIDADES - BANCO DE LEITE	REALIZADO JULHO
Atº Banco de Coleta	<b>24</b>
Pasteurização	<b>1</b>
Atividades Educativas Banco de Leite	<b>21</b>
Atª de Incentivo ao Aleitamento Materno Individual	<b>186</b>
Atendimento de Incentivo em Grupo	<b>18</b>
Coleta Interna de Leite	<b>10</b>
Coleta Externa de Leite	<b>14</b>
Visitas Domiciliares (busca ativa)	<b>37</b>

**Fonte:** Relatório mensal BLH, 2019.

### 2.1.5 Coleta de Leite

Ao analisar a tabela abaixo, observa-se que a coleta em domicílio correspondeu a maior quantidade, representando no mês 56,1% do total de leite coletado, e a coleta interna (Maternidade) representou 43,8%. Já os postos de Santa Luzia e de Pombal, não apresentaram coleta no período de referência.

*Tabela 7. Coleta de leite por local, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

BANCO DE LEITE – COLETA DE LEITE	REALIZADO JULHO
Leite Coletado em Domicilio pelo BLH	<b>7.120ml</b>
Leite Coletado na Maternidade	<b>5.560ml</b>
Leite do Posto de Coleta Santa Luzia	<b>00ml</b>
Leite do Posto de Coleta Pombal	<b>00ml</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.680ml</b>

**Fonte:** Relatório mensal BLH, 2019.

### 2.1.6 Saídas/Perdas e Estoque de Leite

*Tabela 8. Saídas de leite por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

BANCO DE LEITE – SAÍDAS	REALIZADO JULHO
Leite Distribuído para Maternidade	<b>16.442ml</b>
Leite Transferido para Hospitais de Santa Luzia	<b>00ml</b>
Leite Desprezado por Sujidade e Impurezas	<b>150ml</b>
Leite Desprezado por Presença de Coliformes	<b>700ml</b>
Leite Desprezado por Acidez	<b>290ml</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17.582ml</b>

**Fonte:** Relatório mensal BLH, 2019.

Tabela 9. Posição de estoque de leite, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.

BANCO DE LEITE – ESTOQUE DE LEITE	REALIZADO JULHO
Estoque Anterior	14.440ml
Estoque Atual	3.740ml

Fonte: Relatório mensal BLH, 2019.

### 2.1.7 Produção de Exames - Banco de Leite

Tabela 10. Produção de exames banco de leite por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.

EXAMES - BANCO DE LEITE	REALIZADO JULHO
Acidez Lacta	23
Crematócritos	23
Teste Microbiológico – Cultura Leite	26
Emissões Otoacústicas	111

Fonte: Relatório mensal BLH, 2019.

### 2.1.8 Indicadores Assistencial Hospitalar Ambulatorial

Tabela 11. Indicadores ambulatoriais, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.

INDICADORES AMBULATORIAIS	META	META PROPORCIONAL A 13 DIAS	REALIZADO JULHO	VARIAÇÃO META
Urgência e Emergência	-	-	435	-
Consulta Pré-natal de Alto Risco	125	52	47	90,4%
Ambulatório Ginecológica/Banco de Leite	10	4	0	0%
Vacinação	650	273	266	97,4%
CAF (Cirurgia de Alta Frequência)	60	25	0 Justificativa 1	0%

Consulta Cardiológica Infantil	-	-	<b>0</b>	-
Ecocardiograma	-	-	<b>3</b>	-
Consulta Egresso de Pediatria	-	-	<b>18</b>	-
Consulta Microcefalia - Médico	-	-	<b>2</b>	-
Ambulatório de Microcefalia - Fisioterapia	-	-	<b>10</b>	-
Ambulatório de Cardiologia - Fisioterapia	-	-	<b>5</b>	-
Ambulatório de Cardiologia - Fonoaudiologia	-	-	<b>4</b>	-
Ambulatório de Microcefalia - Fonoaudiologia	-	-	<b>6</b>	-

**Fonte:** Sistema Wareline e BLH, 2019.

\* Vacinação: BCG + Hepatite

A meta de Consulta Pré-natal de Alto Risco para 13 dias corresponde a 47 consultas, sendo a variação da meta calculada sobre este, com alcance de 90,4% no período. Isso vale para meta de vacinação, cujo proporcional é de 266 vacinas.

**JUSTIFICATIVA 1:** Importante informar que a unidade não realiza Cirurgia de Alta Frequência. O serviço deverá ser implantado no decorrer do primeiro trimestre de vigência do Contrato de Gestão.

✓ **Consultas de Ambulatório de Egresso de Pediatria**

A Maternidade, com o objetivo de não perder os atendimentos de egressos da Pediatria agenda o retorno no momento de alta hospitalar da criança, A consulta é

realizada por médicos pediatras, na segunda-feira no turno vespertino, na quarta-feira nos períodos matutino e vespertino, e na quinta e sexta-feira no período da matutino.

Esse serviço é direcionado para RNs que nasceram de parto prematuro ou passaram pela UTI Neonatal, UCIN e Mãe Canguru, sendo acompanhados até o 6º mês de vida, ou até o mês que o profissional responsável julgar necessário para alta médica. Ainda se destaca que, quando prescrito pelo médico, é disponibilizado atendimento de fisioterapia e fonoaudiologia.

*Tabela 12. Consultas no ambulatório de egressos, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

VAGAS DISPONIBILIZADAS EGRESSOS	REALIZADOS MÉDICOS	REALIZADOS FONOAUDIOLOGIA
44	18	1

Na tabela a seguir, são apresentados os atendimentos realizados por município:

*Tabela 13. Consultas do ambulatório de egressos por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

MUNICIPIO	SERVIÇO AMBULATORIAL	Nº ATENDIMENTOS
BOA VENTURA		1
CACIMBAS		1
ITAPORANGA		1
MÃE D'AGUA		1
PATOS	EGRESSO DE PEDIATRIA - MÉDICO	8
POMBAL		1
S.J. BREJO DO CRUZ		1
S.J. ESPINHARAS		1
SÃO BENTO		1
TEIXEIRA		2
PATOS	FONOAUDIOLOGIA	1
<b>TOTAL</b>	-	<b>19</b>

Observa-se na tabela acima que o Município de Patos possui a maior demanda, com 47,4% do total de atendimentos. O restante se divide entre os outros municípios da região.

✓ **Ambulatório de Cardiologia – Rede Cuidar**

A Rede Cuidar engloba o teste do coraçãozinho (oximetria diferencial), ecocardiogramas de triagem, ambulatórios especializados e o centro de procedimentos – Complexo Pediátrico. As consultas do ambulatório são realizadas às terças-feiras no período vespertino. O agendamento do ambulatório é realizado através do administrativo da Rede Cuidar, e os municípios entram em contato direto com a sala do coração. Destaca-se que, ao nascer cardiopata, com parto realizado na Maternidade Dr. Peregrino Filho de Patos, o RN recebe alta com a consulta já agendada no ambulatório.

Na tabela abaixo consta a distribuição de vagas e consultas realizadas no período.

*Tabela 14. Consultas no ambulatório de cardiologia, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

VAGAS MÉDICAS DISPONIBILIZADAS	REALIZADOS MÉDICO	REALIZADOS FONOAUDIOLOGIA	REALIZADOS FISIOTERAPIA
0	0	04	05

Durante o mês de julho foi realizada a Caravana do Coração, motivo pelo qual não foram realizadas consultas médicas.

Em relação à distribuição das consultas cardiológicas por município, observa-se na tabela abaixo que 100% das consultas foram de crianças residentes no município de Patos. Na tabela abaixo, apresenta-se os atendimentos realizados por município:

*Tabela 15. Consultas do ambulatório de cardiologia por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

MUNICIPIO	SERVIÇO AMBULATORIAL	Nº ATENDIMENTOS
PATOS	FONOAUDIOLOGIA	4
PATOS	FISIOTERAPIA	5
<b>TOTAL</b>	-	<b>9</b>

Ainda foram realizadas na Rede Cuidar 106 oximetrias e 3 ecocardiogramas.

✓ **Ambulatório de Microcefalia**

O ambulatório de Microcefalia disponibiliza atendimento médico, de fisioterapia e fonoaudiologia. Os agendamentos são realizados diretamente entre os municípios e o administrativo do Banco de Leite. Na existência de casos de microcefalia na Maternidade, no momento de alta o RN já sai com a data da consulta agendada. No período de referência não houve nenhum caso de microcefalia nascido na Maternidade Dr. Peregrino Filho de Patos.

*Tabela 16. Consultas no ambulatório de microcefalia, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

VAGAS DISPONIBILIZADAS E REALIZADAS			
VAGAS	MÉDICO	FISIOTERAPIA	FONOAUDIOLOGIA
DISPONIBILIZADAS	0	15	15
REALIZADAS	0	10	6

Em relação à distribuição das consultas por município, observa-se na tabela abaixo que Patos é o município com maior demanda, correspondendo 68,8% das consultas. Na tabela abaixo, apresenta-se os atendimentos realizados por município:

*Tabela 17. Consultas do ambulatório de microcefalia por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

MUNICIPIO	SERVIÇO AMBULATORIAL	Nº ATENDIMENTOS
MATUREIA		3
PATOS	FISIOTERAPIA	7
MATUREIA		2
PATOS	FONOAUDIOLOGIA	4
<b>TOTAL</b>	-	<b>16</b>

### ✓ Pré-Natal de Alto Risco

As consultas de pré-natal de alto risco são ofertadas mensalmente para a 6ª Regional, que fica responsável por receber a demanda dos municípios e encaminhar o nome das pacientes para agendamento.

No período de 19 a 31 de julho a Maternidade ofertou 66 vagas para a 3ª e 4ª Macros, sendo agendadas pela regulação da 6ª Regional, 66 consultas nesta modalidade.

**A Maternidade, ciente da peregrinação das gestantes para realização das consultas de pré-natal de alto risco e com o objetivo de não perder as gestantes que necessitam da consulta, seja ela primeira consulta ou consulta subsequente, trabalha na busca ativa das absentas, bem como, realiza contato com as gestantes agendadas por essa Regional, dois (2) dias antes da consulta, para reforçar a importância da consulta de pré-natal e confirmar o agendamento.**

*Tabela 18. Consultas do ambulatório de pré-natal de alto risco, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

CONSULTAS PRÉ-NATAL DE ALTO RISCO				
VAGAS OFERTADAS	AGENDADAS	REALIZADAS	FALTAS	CANCELADAS
66	66	47	19	0
100%	100%	71,2%	28,8%	0%

Conforme observa-se na tabela acima, em que pese que **a oferta realizada pela MPF seja de 100% das vagas disponíveis**, há uma subutilização de 28,8% das vagas (Não utilizadas: 0%; faltosas: 28,8%, canceladas: 0%).

Na busca ativa das pacientes faltosas, se evidenciou que: 5,3% dos contatos telefônicos foram improdutivos; 26,3% já realizaram o parto; 10,5% não dispunham de

transporte adequado para o deslocamento; 10,5% optaram por não comparecer à consulta; 10,5% foram para outra consulta; 5,3% não chegaram a tempo; 31,6% alegaram desconhecer o agendamento.

Considerando que o transporte é disponibilizado pelos municípios e com o objetivo de abreviar as dificuldades para que ele seja fornecido, a Maternidade ampliou os dias de atendimento do pré-natal de alto risco para todos os dias da semana, de segunda a sexta-feira.

Na tabela abaixo, apresenta-se as consultas agendadas e realizadas por município:

*Tabela 19. Consultas do ambulatório de pré-natal de alto risco por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

MUNICIPIO	CONSULTA REALIZADA	CONSULTA AGENDADA
AGUIAR	1	1
BOA VENTURA	1	1
BREJO DO CRUZ	1	2
CONDADO	3	3
COREMAS	3	2
DESTERRO	2	1
JURU	2	4
MÃE D'AGUA	1	0
MATUREIA	7	9
NAZAREZINHO	1	1
OLHO D'AGUA	1	1
PASSAGEM	1	2
PATOS	8	8
PAULISTA	1	1
PIANCO	1	1

POMBAL	3	5
PRINCESA ISABEL	0	5
QUIXABA	1	2
SANTA LUZIA	1	2
SANTANA DOS GARROTES	0	2
SÃO BENTO	0	1
SÃO MAMEDE	2	3
TAVARES	1	2
TEIXEIRA	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>66</b>

### 2.1.9 Indicadores Assistencial em Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT)

*Tabela 20. Indicadores de SADT, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

EXAMES	METAS	META PROPORCIONAL A 13 DIAS	REALIZADO JULHO	VARIAÇÃO METAS
Diagnóstico por Ultrassonografia	<b>500</b>	<b>210</b>	<b>95</b>	<b>45,2%</b>
Diagnóstico por Laboratório	<b>10.000</b>	<b>4.193</b>	<b>1.068</b>	<b>25,5%</b>
Exames Mamografia	<b>500</b>	<b>210</b>	<b>129</b>	<b>61,4%</b>
Diagnóstico para Eletrocardiograma (Urgência/Emergência)	<b>400</b>	<b>168</b>	-	<b>0%</b>
Triagem Auditiva Neonatal - Teste da Orelhinha	<b>350</b>	<b>147</b>	<b>111</b>	<b>75,6%</b>
Triagem Neonatal Fase III - Teste do Pezinho: incluindo minimamente: teste para fenilcetonúria, hipotireoidismo congênito, anemia falciforme e outras hemoglobinopatias.	<b>350</b>	<b>147</b>	<b>06</b>	<b>4,1%</b>

Visualização do “Reflexo Vermelho” - Teste do Olhinho	<b>350</b>	<b>147</b>	-	<b>0%</b>
Triagem cardiológica Neonatal - Teste do Coraçãozinho	<b>350</b>	<b>147</b>	<b>106</b>	<b>72,1%</b>

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

A meta para exames foi calculada para 13 dias, e a variação da meta calculada sobre este valor.

Cabe informar que a Maternidade Dr. Peregrino Filho não realiza Diagnóstico para Eletrocardiograma e Teste do Olhinho, a implantação dos serviços está prevista para o primeiro trimestre de vigência do Contrato de Gestão.

#### 2.1.10 Indicadores Assistenciais

*Tabela 21. Indicadores assistenciais, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

INDICADORES ASSISTENCIAIS – CONSULTAS E PROCEDIMENTOS	REALIZADO JULHO
Atendimento de Psicologia	<b>268</b>
Atendimentos e Procedimentos de Fonoaudiologia	<b>111</b>
Atendimento do Serviço Social	<b>1.232</b>
Consultas e Procedimentos de Enfermagem	<b>8.853</b>
Atendimentos de Nutrição	<b>555</b>

**Fonte:** Relatório mensal dos Setores, 2019.

### 2.1.11 Transferência externas

Tabela 22. Quantitativos de transferências externas realizadas, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.

TRANSFERÊNCIAS	REALIZADO JULHO
Transferências Externas Realizadas UTI Neonatal	0
Transferências Externas Realizadas UTI Materna	0
Transferências Externas Realizadas Alto Risco	0
Transferências Externas Realizadas UCIN	0
Transferências Externas Realizadas Acolhimento	0
Transferências Externas Realizadas ALCON	0

Fonte: Sistema Wareline, 2019.

### 2.1.12 Núcleo Interno de Regulação – NIR

A Maternidade disponibiliza do serviço de Núcleo Interno de Regulação - NIR, nos 7 dias da semana, durante as 24 horas diárias.

Na tabela abaixo, apresenta-se as vagas concedidas e negadas por município:

Tabela 23. Quantitativos de vagas via NIR, por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.

MUNICIPIO	VAGA CONCEDIDA	VAGA NEGADA
ÁGUA BRANCA	1	0
BREJO DO CRUZ	1	0
CAJAZEIRAS	2	0
CATOLE DO ROCHA	2	0
CONCEIÇÃO	3	0
COREMAS	3	2
DESTERRO	1	0
IMACULADA	3	0
ITAPORANGA	1	2
PAULISTA	1	0

PIANCO	3	0
POMBAL	2	1
PRINCESA ISABEL	4	1
SANTA LUZIA	6	0
SÃO BENTO	2	0
SÃO MAMEDE	1	0
SOUSA	2	1
TAPEROÁ	1	0
TAVARES	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>7</b>

**Fonte:** Relatório mensal do NIR, 2019.

**OBSERVAÇÃO:** Durante o período a MPF apresentou 2 plantões sem procura para regulação. No período de referência não houve nenhuma transferência externa.

### 2.1.13 Óbitos

*Tabela 24. Quantitativo geral de óbitos registrados, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

ÓBITOS	REALIZADO JULHO
Óbito Neonatal	<b>2</b>
Óbito Adulto	<b>0</b>

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

\* Óbito < 7 dias: 02

*Tabela 25. Causa dos óbitos registrados, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

CAUSA DO ÓBITO	
RN DE:	HISTÓRICO / CAUSA DO ÓBITO
A.G.S.	Nasceu em Catolé do Rocha, com 1460g, IG: 36 semanas, transportado após 7h de nascido em incubadora desligada, com TOT fixada, porém extubado, em PCR e cianose generalizada. Encaminhado para UTIN, onde passou 6 dias vivo e teve como

	causa do óbito: insuficiência renal aguda, coagulação intravascular disseminada, septicemia e prematuridade.
M.E.F.	IG: 30 semanas, gestante deu entrada com 2cm de dilatação e sangramento, encaminhada para o alto risco. Pariu após 6 dias de internação. RN nasceu pesando 1610g, foi encaminhado para UTIN, onde passou 1 dia e 9h vivo, tendo como causa do óbito: PCR, insuficiência respiratória aguda, doença respiratória do RN, prematuridade extrema e sepse neonatal.

#### 2.1.14 Dados Epidemiológicos

*Tabela 26. Dados dos agravos notificados, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

NOTIFICAÇÕES	REALIZADO JULHO
Casos de Microcefalia	0
OFIU*	2
Outras Notificações**	0

**Fonte:** Relatório da Epidemiologia, 2019.

\*Óbito fetal intrauterino

### 3. METAS QUALITATIVAS PACTUADAS NO CONTRATO DE GESTÃO

#### 3.1 Indicadores Qualitativos

Tabela 27. Indicadores qualitativos por área, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.

INDICADORES QUALITATIVOS				
A	INDICADORES DA ÁREA DE GESTÃO		META MENSAL	REALIZADO
A.1	INDICADORES DIREÇÃO			
A.1.1	Percentual Gestores da maternidade com especialização e/ou capacitação em gestão hospitalar	N.º Gestores com especialização e/ou capacitação em gestão hospitalar, no Período x 100	≥ 40%	88,9%
		Nº Total de Gestores da Maternidade		
A.2	INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS			
A.2.1	Índice de Atividades de Educação Permanente	Nº de Atividades de Educação Permanente Realizadas, no período x 100	90%	-
		Nº de atividades previstas no plano de educação permanente para o período		
A.2.2	N.º de Funcionários Técnico Assistencial com Especialização	N.º funcionários Técnico Assistencial (nível superior) com Especialização em saúde, no período x 100	≥ 50%	63,8%
		N.º Total de funcionários Técnico Assistencial (nível superior), no período		
A.2.3	Taxa de Acidentes de Trabalho	N.º de acidentes de trabalho x 100	≤ 0,5%	0,9%
		N.º funcionários ativos no cadastro da Maternidade		

<b>A.3 INDICADORES ADMINISTRATIVO-FINANCEIROS</b>				
<b>A.3.1</b>	Taxa de glosas sobre o faturamento dos serviços habilitados apresentado para cobrança ao SUS, de responsabilidade da gestão da MDPF	Total de AIH glosadas para serviços habilitados por fatores de responsabilidade da gestão da MDPF, no período X 100	<b>≤ 10%</b>	-
		Total de AIH referentes aos serviços habilitados, apresentadas ao SUS, no período		
<b>B</b>	<b>INDICADORES DE PROCESSO</b>		<b>META MENSAL</b>	<b>REALIZADO</b>
<b>B.1</b>	<b>INDICADORES ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA</b>			
<b>B.1.1</b>	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento	Total de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento, no período x 100	<b>100%</b>	-
		Total de atendimentos, no período		
<b>B.1.2</b>	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	Total de prontuários revisados pela Comissão de Óbito, no período X 100	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		Total de prontuários de usuários que vieram a óbito, no período		
<b>B.1.3</b>	Taxa de Revisão de Prontuários de pacientes com infecção, pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH	Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH, no período X 100	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		Total de prontuários de usuários com infecção, no período		
<b>B.2</b>	<b>EFICIÊNCIA/PRODUTIVIDADE</b>			
<b>B.2.1</b>	Relação Enfermagem/leito	Nº. de enfermeiros, no período x 100	<b>≥ 22,2 por 100 leitos</b>	<b>53,3%</b>
		Nº. de leitos, no período		
<b>B.2.2</b>	Índice de rotatividade do leito	Total de saídas (Altas e Óbitos, Transferência), no período	<b>≥ 1,9 e ≤ 4,15 Pacientes / Leito</b>	<b>2,83%</b>
		Nº. de leitos mesmo período		

<b>B.2.3</b>	Tempo médio de permanência geral	Nº. de pacientes - dia, no período	$\leq 4$ dias	<b>3,54</b> dias
		Total de saídas - dia, no período		
<b>B.2.4</b>	Taxa de ocupação Hospitalar	Nº. de pacientes - dia em um mesmo período x 100	$\geq 90\%$	<b>75,25%</b>
		Nº de leitos – dia em um mesmo período		
<b>C</b>	<b>INDICADORES DA ÁREA DE RESULTADOS</b>		<b>META MENSAL</b>	<b>REALIZADO</b>
<b>C.1</b>	<b>EFETIVIDADE</b>			
<b>C.1.1</b>	Taxa de Mortalidade Neonatal precoce (0 a 6 dias completos de vida)	Nº de óbitos de nascidos vivos de 0 a 6 dias completos de vida X 1000	$\leq 4,0/1000$ nv	<b>15,27%</b>
		Nº total de nascidos vivos de mães atendidas		
<b>C.1.2</b>	Taxa de Mortalidade Neonatal tardia (7 a 27 dias completos de vida)	Nº de óbitos de nascidos vivos de 7 a 27 dias completos de vida X 1000	$\leq 2,5/1000$ nv	<b>0%</b>
		Nº total de nascidos vivos de mães atendidas		
<b>C.1.3</b>	Taxa de Parto Cesáreo	Número de cesáreas, no período x 100	$\leq 30\%$	<b>34,5%</b>
		Número de partos, no período		
<b>C.1.4</b>	Prevalência de APGAR > 7 no 5º minuto	Nº. de nascimentos com APGAR > a 7 no 5º minuto, no período	$\leq 3\%$	<b>1,5%</b>
		Número de nascidos vivos, no período		
<b>C.1.5</b>	Nascidos vivos	Número de nascidos vivos no SINASC X 100	<b>100%</b>	-
		Número de partos realizados no período		

<b>C.2 SEGURANÇA DO PACIENTE</b>				
<b>C.2.1</b>	Densidade de incidência de infecção primária de corrente sanguínea laboratorial (IPCSL) associada a Cateter Venoso Central (CVC) em UTI Adulto	Número de casos novos de IPCSL no período x 1000	$\leq 10$	0%
		Número de CVCs-dia no período		
<b>C.2.2</b>	Taxa de Incidência de Infecção em Sítio Cirúrgico - ISC	Número ISC relacionadas ao procedimento cirúrgico sob avaliação no período X 100	$\leq 1\%$	0%
		Número total de procedimentos cirúrgicos sob avaliação, realizadas no período		
<b>C.3 INDICARES RELACIONADOS AO ACESSO AO USUÁRIO</b>				
<b>C.3.1</b>	Atendimento de pacientes acolhidos na Urgência e Emergência com classificação de risco	Nº de pacientes acolhidos e classificados por risco, no período x 100	100%	-
		N.º de pacientes admitidos na Urgência e Emergência no período		
<b>C.3.2</b>	Percentual de pacientes atendidos por médico após acolhimento e classificação de risco	Nº de pacientes atendidos por médico de acordo com tempo definido na classificação de risco X 100	<b>100%</b> <b>Observação:</b> <b>Vermelho:</b> $\leq 15$ minutos <b>Amarelo:</b> $\leq 30$ minutos <b>Verde:</b> até 24hs ou redirecionado à rede de atenção primária	-
		Total de pacientes classificados com risco		
<b>C.3.3</b>	Tempo de permanência na emergência	$\Sigma$ do número de pacientes-dia na observação	< 1 dia	-
		Número de saídas		
<b>C.4 INDICARES RELACIONADOS À QUALIDADE</b>				

<b>C.4.1</b>	Indicador Satisfação do Usuário*	Nº. de Questionário c/ Resposta afirmativa à Pergunta – Padrão, no período X 100	$\geq 90\%$	<b>89%</b>
		Nº. de Questionários Respondido, no período		
<b>C.4.2</b>	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas, no período X 100	$\geq 80\%$	<b>66,66%</b>
		Total de reclamações, solicitações e denúncias feitas à ouvidoria, no período		

**OBSERVAÇÃO:** No período ocorreram 10 cesarianas em primíparas.

A fim de avaliar a taxa de cesariana em primípara, a unidade realiza análise dos casos, com base nas variáveis que determinam os fatores de risco x necessidade de realização de cesarianas, sendo identificado que:

- ✓ 30% apresentava pelo menos 1 fator de risco registrado em prontuário;
- ✓ 40% apresentavam 2 fatores de risco registrados em prontuário (indicação médica e consulta de pré-natal menor que 6 ou idade gestacional menor que 36 semanas e maior que 42 semanas ou idade menor que 15 anos ou maior que 40 anos);
- ✓ 10% apresentavam 3 fatores de risco registrados em prontuário;
- ✓ 20% não apresentaram fatores de risco com registro em prontuário.

Fatores de risco identificados:

- ✓ 20% das pacientes submetidas a cesariana possuía menos de 6 consultas de pré-natal;

- ✓ 10% apresentava idade gestacional menor que 36 semanas ou maior que 42 semanas;
- ✓ 10% idade menor que 15 ou maior que 40 anos.

Dentre as indicações médicas registradas identificou-se os seguintes motivos para indicação de cesáreas em primíparas:

*Tabela 28. Indicações para realização de cesárea em primíparas com registros em prontuário, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

MOTIVOS	%
GESTAÇÃO ÚNICA TÓPICA TERMO (GUTT)	20
SOFRIMENTO FETAL	10
INTERATIVA	10
PRÉ-ECLAMPSIA	10
MACROSSOMOFIA FETAL	10
DESPROPOÇÃO CÉFALO-PÉLVICA	10
OLIGODRÂMNIO SEVERO	10
PARADA SECUNDARIA DE DILATAÇÃO	10
TRABALHO DE PARTO PROLONGADO	10

### 3.1.1 Taxa de Ocupação e Média de Permanência

*Tabela 29. Indicadores de ocupação e média de permanência, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

SETOR	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA (dias)
UCIN	<b>70,3%</b>	<b>3,2</b>
UTI materna	<b>56,4%</b>	<b>2,4</b>
UTI neonatal	<b>49,6%</b>	<b>5,3</b>
Pavimento superior	<b>79,5%</b>	<b>3,0</b>

Pavimento inferior	<b>88,3%</b>	<b>2,7</b>
Mãe canguru	<b>73,0%</b>	<b>4,7</b>

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

### 3.1.2 Censo de Origem dos Pacientes Atendidos

*Tabela 30. Origem dos pacientes atendidos conforme município de residência, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

INDICADOR	REALIZADO EM JULHO	
	RESIDENTES EM PATOS	RESIDENTES EM OUTROS MUNICÍPIOS
Atendimento Ambulatorial	<b>51,5%</b>	<b>48,5%</b>
Internação	<b>34,4%</b>	<b>65,6%</b>

**Fonte:** Sistema Wareline, 2019.

Na tabela abaixo, apresenta-se as internações e atendimento ambulatorial por município:

*Tabela 31. Atendimentos realizados por município, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

MUNICÍPIO	INTERNAÇÃO	ATENDIMENTO AMBULATORIAL
AGUA BRANCA-PB	1	2
AGUIAR-PB	0	0
AREIA DE BARAUNAS-PB	3	4
BOA VENTURA-PB	1	1
BREJINHO-PE	0	1
BREJO DO CRUZ-PB	1	1
CACHOEIRA DOS INDIOS-PB	2	1
CACIMBA DE AREIA-PB	3	4
CACIMBAS-PB	12	13
CAJAZEIRAS-PB	1	1
CATINGUEIRA-PB	0	3

CATOLE DO ROCHA-PB	1	1
CONCEICAO-PB	2	2
CONDADO-PB	1	4
COREMAS-PB	4	3
DESTERRO-PB	2	7
EMAS-PB	0	0
IBIARA-PB	1	1
IGARACY-PB	2	1
IMACULADA-PB	4	4
ITAPORANGA-PB	1	2
JOAO PESSOA-PB	0	1
JURU-PB	2	2
LIVRAMENTO-PB	0	1
MAE DAGUA-PB	1	5
MALTA-PB	3	8
MARIZOPOLIS-PB	1	2
MATUREIA-PB	9	11
NOVA OLINDA-PB	3	3
OLHO DAGUA-PB	4	10
PASSAGEM-PB	4	6
PATOS-PB	74	224
PAULISTA-PB	2	2
PIANCO-PB	4	5
POMBAL-PB	6	6
PRINCESA ISABEL-PB	5	5
QUIXABA-PB	2	6
SANTA GERTRUDES (PATOS)-PB	2	3
SANTA INES-PB	0	0
SANTA LUZIA-PB	5	5
SANTA TERESINHA-PB	11	17
SANTANA DE MANGUEIRA-PB	1	1
SAO BENTINHO-PB	0	1
SAO BENTO-PB	2	3
SAO JOSE DA LAGOA TAPADA-PB	1	1
SAO JOSE DE ESPINHARAS-PB	0	4
SAO JOSE DE PRINCESA-PB	4	3
SAO JOSE DO BONFIM-PB	5	14
SAO JOSE DO SABUGI-PB	2	1
SAO MAMEDE-PB	1	4
SOUSA-PB	0	0

TAPEROA-PB	2	2
TAVARES-PB	5	4
TEIXEIRA-PB	12	18
VARZEA-PB	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>435</b>

### 3.1.3 Refeições fornecidas a pacientes e acompanhantes

*Tabela 32. Quantitativo de refeições fornecidas por tipo, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

REFEIÇÕES FORNECIDAS	FUNCIONÁRIOS	PACIENTES	ACOMPANHANTES
Café da Manhã	<b>836</b>	<b>792</b>	<b>558</b>
Colação	-	<b>618</b>	-
Almoço	<b>1.172</b>	<b>1.501</b>	<b>588</b>
Lanche	<b>828</b>	<b>948</b>	-
Jantar	<b>618</b>	<b>786</b>	<b>549</b>
Ceia	<b>434</b>	<b>750</b>	-
<b>TOTAL</b>	<b>3.888</b>	<b>5.395</b>	<b>1.695</b>

**Fonte:** Relatório Serviço de Nutrição, 2019.

### 3.1.4 Pesquisa de Satisfação dos usuários

No período de referência, 50 pacientes participaram voluntariamente da pesquisa de satisfação, sendo um total de 50 pacientes internados, o que corresponde a 100% do total de entrevistados.

*Tabela 33. Quantitativo de participação da pesquisa de satisfação por unidade, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA
Unidade de Internação	<b>43</b>
UCIN	<b>2</b>
Unidade de Terapia Intensiva Materna	<b>1</b>
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

O Índice Geral de Satisfação dos Usuários atendidos na Maternidade Dr. Peregrino Filho, no período foi de **89%**, conforme tabelas a seguir.

*Tabela 34. Percentual de respostas e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, unidade de internação - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Índice de satisfação
<b>1. Você está satisfeito com a presença de médicos (as) e enfermeiros (as) para esclarecer dúvidas sobre sua saúde?</b>	65%	28%	2%	5%	0%	93%
<b>2. Os (as) profissionais do hospital tem sido atenciosos com você nos momentos de angústia e preocupação?</b>	65%	21%	7%	5%	2%	86%
<b>3. Você está satisfeito com as orientações que tem recebido sobre como cuidar quando receber alta e for para casa (orientações sobre higiene, alimentação, curativos etc.)?</b>	75%	23%	2%	0%	0%	98%
<b>4. Há profissionais de enfermagem e/ou médicos (as) para te ajudar nos momentos em que está com dor ou precisa de alguma ajuda?</b>	82%	16%	2%	0%	0%	98%
<b>5. Você está satisfeito com a qualidade e a disponibilidade de equipamentos, medicamentos e, outros itens utilizados nos seus exames e tratamento?</b>	77%	21%	2%	0%	0%	98%
<b>6. Você está satisfeito com o tratamento que tem recebido para melhorar a saúde (considere os procedimentos, cirurgias e medicações)?</b>	72%	26%	2%	0%	0%	98%
<b>7. Os (as) médicos (as) e os (as) enfermeiros (as) te tocam, examinam e movimentam com cuidado e delicadeza?</b>	70%	28%	2%	0%	0%	98%
<b>8. Você está satisfeito com a qualidade da alimentação servida (considere a dieta oferecida, a temperatura, aparência, aroma e o sabor)?</b>	63%	30%	7%	0%	0%	93%
<b>9. Você se sente confortável com os horários estabelecidos (considere os dias e horários para alimentação, banho, troca de roupa, limpeza do quarto, exames e procedimentos)?</b>	70%	26%	2%	0%	0%	96%

10. Você avalia que o hospital está limpo (considere o quarto, o chão, as roupas, o lençó, o banheiro, a retirada de embalagens, copos e sobras de comida)?	84%	11%	5%	0%	0%	95%
11. Você se sente confortável com a qualidade do leito (considere a cama, o colchão, o lençol e o cobertor)?	79%	12%	9%	0%	0%	91%
12. Você se sente confortável com a temperatura e a ventilação do quarto (considere se o quarto é muito frio ou muito quente)?	63%	21%	16%	0%	0%	84%
13. Você se sente respeitado em sua privacidade (avalie se você fica exposto a desconhecidos(as) que entram no quarto ou a pessoas que passam pelo corredor)?	54%	16%	14%	16%	0%	70%
14. Há barulhos vindos de dentro ou de fora do quarto e que podem atrapalhar o seu repouso?	2%	9%	21%	68%	0%	89%

O Índice de Satisfação foi calculado com a soma das respostas positivas nos níveis 1 e 2 (“Quase o tempo todo” e “Na maioria das vezes”), exceto para a questão nº 14, na qual foi calculado a partir das respostas obtidas nos níveis 3 e 4 (“Somente parte das vezes” e “Em nenhum momento”).

*Tabela 35. Quantitativo de pesquisados, 19 a 31 de julho, unidade de internação - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Soma
<b>1. Você está satisfeito com a presença de médicos (as) e enfermeiros (as) para esclarecer dúvidas sobre sua saúde?</b>	28	12	1	2	0	40
<b>2. Os (as) profissionais do hospital tem sido atenciosos com você nos momentos de angústia e preocupação?</b>	28	9	3	2	1	37
<b>3. Você está satisfeito com as orientações que tem recebido sobre como se cuidar quando receber alta e for para casa (orientações sobre higiene, alimentação, curativos etc.)?</b>	32	10	1	0	0	42
<b>4. Há profissionais de enfermagem e/ou médicos (as) para te ajudar nos momentos em que está com dor ou precisa de alguma ajuda?</b>	35	7	1	0	0	42
<b>5. Você está satisfeito com a qualidade e a disponibilidade de equipamentos, medicamentos e, outros itens utilizados nos seus exames e tratamento?</b>	33	9	1	0	0	42
<b>6. Você está satisfeito com o tratamento que tem recebido para melhorar a saúde (considere os procedimentos, cirurgias e medicações)?</b>	31	11	1	0	0	42
<b>7. Os (as) médicos (as) e os (as) enfermeiros (as) te tocam, examinam e movimentam com cuidado e delicadeza?</b>	30	12	1	0	0	42
<b>8. Você está satisfeito com a qualidade da alimentação servida (considere a dieta oferecida, a temperatura, aparência, aroma e o sabor)?</b>	27	13	3	0	0	40
<b>9. Você se sente confortável com os horários estabelecidos (considere os dias e horários para alimentação, banho, troca de roupa, limpeza do quarto, exames e procedimentos)?</b>	30	11	1	1	0	41



<b>10. Você avalia que o hospital está limpo (considere o quarto, o chão, as roupas, o lençol, o banheiro, a retirada de embalagens, copos e sobras de comida)?</b>	36	5	2	0	0	41
<b>11. Você se sente confortável com a qualidade do leito (considere a cama, o colchão, o lençol e o cobertor)?</b>	34	5	4	0	0	39
<b>12. Você se sente confortável com a temperatura e a ventilação do quarto (considere se o quarto é muito frio ou muito quente)?</b>	27	9	7	0	0	36
<b>13. Você se sente respeitado em sua privacidade (avalie se você fica exposto a desconhecidos(as) que entram no quarto ou a pessoas que passam pelo corredor)?</b>	23	7	6	7	0	30
<b>14. Há barulhos vindos de dentro ou de fora do quarto e que podem atrapalhar o seu repouso?</b>	1	4	9	29	0	38

*Tabela 36. Percentual de respostas de familiares e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, UCIN - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Índice de satisfação
<b>1. Você sente que está sendo oferecido o melhor cuidado possível ao paciente?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>2. Você sente que os funcionários do hospital se importam com o paciente?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>3. As explicações dadas a você sobre a condição clínica do paciente são em termos que você consegue entender?</b>	50%	0%	50%	0%	0%	50%
<b>4. Você sente que as informações dadas sobre o estado do paciente foram claras?</b>	0%	0%	50%	50%	0%	0%
<b>5. Você entende o que está acontecendo com o paciente e por que as coisas estão sendo feitas?</b>	100%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>6. As pessoas que trabalham na UCIN/UTI tem sido amáveis com você?</b>	50%	50%	0%	0%	0%	100%
<b>7. Alguém da UCIN/UTI demonstrou interesse em saber como você está se sentindo?</b>	100%	0%	0%	0%	0%	100%
<b>8. Você acredita que alguém da UCIN/UTI iria te ligar em casa, se houvesse qualquer mudança importante na condição clínica do paciente?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>9. Os funcionários do hospital explicam como os equipamentos estão sendo usados?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>10. Eu estou satisfeito com o cuidado médico que o paciente está recebendo?</b>	50%	50%	0%	0%	0%	100%



11. Existe algum tipo de cuidado médico que o paciente recebe que poderiam melhorar?	0%	0%	0%	100%	0%	100%
12. Você se sente confortável visitando o paciente na unidade de terapia intensiva?	50%	50%	0%	0%	0%	100%
13. A sala de espera é confortável?	100%	0%	0%	0%	0%	100%
14. Você se sente sozinho e isolado na sala de espera?	0%	0%	0%	100%	0%	100%

O Índice de Satisfação foi calculado com a soma das respostas positivas nos níveis 1 e 2 (“Quase o tempo todo” e “Na maioria das vezes”), exceto para a questão nº11 e nº14, na qual foi calculado a partir das respostas obtidas nos níveis 3 e 4 (“Somente parte das vezes” e “Em nenhum momento”).

*Tabela 37. Quantitativo de familiares pesquisados, 19 a 31 de julho, UCIN - MIDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Soma
<b>1. Você sente que está sendo oferecido o melhor cuidado possível ao paciente?</b>	0	2	0	0	0	2
<b>2. Você sente que os funcionários do hospital se importam com o paciente?</b>	0	2	0	0	0	2
<b>3. As explicações dadas a você sobre a condição clínica do paciente são em termos que você consegue entender?</b>	1	0	1	0	0	1
<b>4. Você sente que as informações dadas sobre o estado do paciente foram claras?</b>	0	0	1	1	0	2
<b>5. Você entende o que está acontecendo com o paciente e por que as coisas estão sendo feitas?</b>	2	0	0	0	0	2
<b>6. As pessoas que trabalham na UCIN/UTI tem sido amáveis com você?</b>	1	1	0	0	0	2
<b>7. Alguém da UCIN/UTI demonstrou interesse em saber como você está se sentindo?</b>	2	0	0	0	0	2
<b>8. Você acredita que alguém da UCIN/UTI iria te ligar em casa, se houvesse qualquer mudança importante na condição clínica do paciente?</b>	0	2	0	0	0	2



<b>9.Os funcionários do hospital explicam como os equipamentos estão sendo usados?</b>	0	2	0	0	0	0	2
<b>10. Eu estou satisfeito com o cuidado médico que o paciente está recebendo?</b>	1	1	0	0	0	0	2
<b>11. Existe algum tipo de cuidado médico que o paciente recebe que poderiam melhorar?</b>	0	0	0	2	0	0	2
<b>12. Você se sente confortável visitando o paciente na unidade de terapia intensiva?</b>	1	1	0	0	0	0	2
<b>13. A sala de espera é confortável?</b>	2	0	0	0	0	0	2
<b>14. Você se sente sozinho e isolado na sala de espera?</b>	0	0	0	2	0	0	2

*Tabela 38. Percentual de respostas de familiares e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, UTI neo - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Índice de satisfação
<b>1. Você sente que está sendo oferecido o melhor cuidado possível ao paciente?</b>	50%	50%	0%	0%	0%	100%
<b>2. Você sente que os funcionários do hospital se importam com o paciente?</b>	25%	50%	25%	0%	0%	75%
<b>3. As explicações dadas a você sobre a condição clínica do paciente são em termos que você consegue entender?</b>	75%	0%	25%	0%	0%	75%
<b>4. Você sente que as informações dadas sobre o estado do paciente foram claras?</b>	25%	0%	75%	0%	0%	25%
<b>5. Você entende o que está acontecendo com o paciente e por que as coisas estão sendo feitas?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>6. As pessoas que trabalham na UTI tem sido amáveis com você?</b>	25%	50%	0%	25%	0%	75%
<b>7. Alguém da UTI demonstrou interesse em saber como você está se sentindo?</b>	0%	25%	0%	75%	0%	25%
<b>8. Você acredita que alguém da UTI iria te ligar em casa, se houvesse qualquer mudança importante na condição clínica do paciente?</b>	25%	50%	25%	0%	0%	75%
<b>9. Os funcionários do hospital explicam como os equipamentos estão sendo usados?</b>	25%	75%	0%	0%	0%	100%
<b>10. Eu estou satisfeito com o cuidado médico que o paciente está recebendo?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>11. Existe algum tipo de cuidado médico que o paciente recebe que poderiam melhorar?</b>	0%	0%	25%	75%	0%	100%



12. Você se sente confortável visitando o paciente na unidade de terapia intensiva?	50%	50%	0%	0%	0%	0%	10%
13. A sala de espera é confortável?	75%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
14. Você se sente sozinho e isolado na sala de espera?	0%	25%	50%	25%	0%	0%	75%

O Índice de Satisfação foi calculado com a soma das respostas positivas nos níveis 1 e 2 (“Quase o tempo todo” e “Na maioria das vezes”), exceto para a questão nº11 e nº14, na qual foi calculado a partir das respostas obtidas nos níveis 3 e 4 (“Somente parte das vezes” e “Em nenhum momento”).

*Tabela 39 Quantitativo de familiares pesquisados, 19 a 31 de julho, UTI neo - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Soma
<b>1. Você sente que está sendo oferecido o melhor cuidado possível ao paciente?</b>	2	2	0	0	0	4
<b>2. Você sente que os funcionários do hospital se importam com o paciente?</b>	1	2	1	0	0	3
<b>3. As explicações dadas a você sobre a condição clínica do paciente são em termos que você consegue entender?</b>	3	0	1	0	0	3
<b>4. Você sente que as informações dadas sobre o estado do paciente foram claras?</b>	1	0	3	0	0	1
<b>5. Você entende o que está acontecendo com o paciente e por que as coisas estão sendo feitas?</b>	0	4	0	0	0	4
<b>6. As pessoas que trabalham na UTI tem sido amáveis com você?</b>	1	2	0	1	0	3
<b>7. Alguém da UTI demonstrou interesse em saber como você está se sentindo?</b>	0	1	0	3	0	1
<b>8. Você acredita que alguém da UTI iria te ligar em casa, se houvesse qualquer mudança importante na condição clínica do paciente?</b>	1	2	1	0	0	3
<b>9. Os funcionários do hospital explicam como os equipamentos estão sendo usados?</b>	1	3	0	0	0	4



<b>10. Eu estou satisfeito com o cuidado médico que o paciente está recebendo?</b>	0	4	0	0	0	0	4
<b>11. Existe algum tipo de cuidado médico que o paciente recebe que poderiam melhorar?</b>	0	0	1	3	0	0	4
<b>12. Você se sente confortável visitando o paciente na unidade de terapia intensiva?</b>	2	2	0	0	0	0	4
<b>13. A sala de espera é confortável?</b>	3	1	0	0	0	0	4
<b>14. Você se sente sozinho e isolado na sala de espera?</b>	0	1	2	1	0	0	3

*Tabela 40. Percentual de respostas de familiares e índice de satisfação por pergunta, 19 a 31 de julho, UTI materna - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Índice de satisfação
<b>1. Você sente que está sendo oferecido o melhor cuidado possível ao paciente?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>2. Você sente que os funcionários do hospital se importam com o paciente?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>3. As explicações dadas a você sobre a condição clínica do paciente são em termos que você consegue entender?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>4. Você sente que as informações dadas sobre o estado do paciente foram claras?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>5. Você entende o que está acontecendo com o paciente e por que as coisas estão sendo feitas?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>6. As pessoas que trabalham na UTI tem sido amáveis com você?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>7. Alguém da UTI demonstrou interesse em saber como você está se sentindo?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>8. Você acredita que alguém da UTI iria te ligar em casa, se houvesse qualquer mudança importante na condição clínica do paciente?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>9. Os funcionários do hospital explicam como os equipamentos estão sendo usados?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>10. Eu estou satisfeito com o cuidado médico que o paciente está recebendo?</b>	0%	100%	0%	0%	0%	100%
<b>11. Existe algum tipo de cuidado médico que o paciente recebe que poderiam melhorar?</b>	0%	0%	0%	100%	0%	100%



12. Você se sente confortável visitando o paciente na unidade de terapia intensiva?	0%	100%	0%	0%	0%	0%
13. A sala de espera é confortável?	0%	100%	0%	0%	0%	100%
14. Você se sente sozinho e isolado na sala de espera?	0%	0%	0%	100%	0%	100%

O Índice de Satisfação foi calculado com a soma das respostas positivas nos níveis 1 e 2 (“Quase o tempo todo” e “Na maioria das vezes”), exceto para a questão nº11 e nº14, na qual foi calculado a partir das respostas obtidas nos níveis 3 e 4 (“Somente parte das vezes” e “Em nenhum momento”).

*Tabela 41. Quantitativo de familiares pesquisados, 19 a 31 de julho, UTI materna - MDPF, 2019.*

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	Soma
<b>1. Você sente que está sendo oferecido o melhor cuidado possível ao paciente?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>2.Você sente que os funcionários do hospital se importam com o paciente?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>3.As explicações dadas a você sobre a condição clínica do paciente são em termos que você consegue entender?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>4.Você sente que as informações dadas sobre o estado do paciente foram claras?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>5.Você entende o que está acontecendo com o paciente e por que as coisas estão sendo feitas?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>6.As pessoas que trabalham na UTI tem sido amáveis com você?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>7.Alguém da UTI demonstrou interesse em saber como você está se sentindo?</b>	0	1	0	0	0	1
<b>8.Você acredita que alguém da UTI iria te ligar em casa, se houvesse qualquer mudança importante na condição clínica do paciente?</b>	0	1	0	0	0	1



<b>9. Os funcionários do hospital explicam como os equipamentos estão sendo usados?</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>10. Eu estou satisfeito com o cuidado médico que o paciente está recebendo?</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>11. Existe algum tipo de cuidado médico que o paciente recebe que poderiam melhorar?</b>	0	0	0	1	0	0	1
<b>12. Você se sente confortável visitando o paciente na unidade de terapia intensiva?</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>13. A sala de espera é confortável?</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>14. Você se sente sozinho e isolado na sala de espera?</b>	0	0	0	1	0	0	1

### 3.1.5 Indicadores da Ouvidoria Ativa

**Apresentação demanda Ouvidoria Ativa:** 19 a 31 de JULHO de 2019.

#### a) Indicadores Quantitativos

*Tabela 42. Quantitativos de reclamações e elogios, ouvidoria, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

Clínicas	Alojamento Conjunto		Mãe Canguru		UTI NEO		UCIN		PA		UTI Materna		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Reclamações	-	-	01	33,3	01	33,3	01	33,3	-	-	-	-	<b>03</b>
Elogios	01	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>01</b>
<b>Pacientes Visitados</b>												<b>286</b>	

| 03 Reclamações | 01 Elogios

#### b) Indicadores Qualitativos

i. Taxa de Reclamação: 1,04% no mês

**Média Diária - Tx Reclamação: 0,23%**

ii. Taxa de Resolução:

- **Resolvidas: 66,66%;**
- **Não resolvidas: 33,33%**

iii. Índice de satisfação dos pacientes visitados:

- **Satisfeitos: 98,96%**
- **Insatisfeitos: 1,04%**

**c) 1.3 Apresentação de Notificações e Resolução por Serviço**

*Tabela 43. Notificações de ouvidoria e resolução por serviço, 19 a 31 de julho, MDPF, 2019.*

SERVIÇOS	NOTIFICAÇÕES		RESOLUÇÃO		PENDENTES	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nutrição - copa	01	33,33	-	-	01	33,33
Manutenção	01	33,33	01	33,33	-	-
Médico	01	33,33	01	33,33	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>	<b>100</b>	<b>02</b>	<b>66,66</b>	<b>01</b>	<b>33,33</b>

#### **4. COMUNICAÇÃO, MOBILIZAÇÃO E EVENTOS**

**VISITA DA EQUIPE DO HCOR** - O objetivo é oferecer formação continuada aos gestores da Rede Hospitalar da Secretaria de Estado da Saúde (SES), repercutindo no melhor cuidado das pessoas. Houve adesão de gestores de 11 unidades hospitalares do estado. A equipe da Maternidade está participando deste projeto que é uma oportunidade de alinhar a teoria com a prática no sentido de fortalecer as emergências para que a rede oferte cada vez mais atendimento eficaz, eficiente e humanizado.

O Projeto de Desenvolvimento Gerencial conta com uma carga horária de 210 horas de qualificação. Os núcleos temáticos do projeto são divididos em três eixos: Gestão Hospitalar; Gestão Clínica e Atenção a Urgências no ambiente intra-hospitalar e rede de atenção às urgências no âmbito do SUS. No dia 20 de julho essa unidade recebeu a visita dos tutores Daniel Beltrammi e Mayla, onde tiveram a oportunidade de conhecer a maternidade, ainda, foram recepcionados com um café da manhã.



Participação no Comitê Gestor do Sistema de Garantia da Criança e do  
Adolescente



## 5. GESTÃO DA EDUCAÇÃO

**Capacitação realizada em julho, do período de 19 a 31:**

**Tema:** Fluxo da Profilaxia Pós Exposição - PEP

**Facilitador:** Mailza e Nelize

**Local:** Auditório da 6ª Gerência de Saúde

**Data:** 25/07/2019

**Duração:** 3H



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Assistencial apresenta a análise de desempenho e percentual de alcance das metas pactuadas entre a **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI** e a Secretaria Estadual de Saúde da Paraíba, no período de 19 a 31 de julho.

O monitoramento e a avaliação das ações e dos serviços de saúde constituem etapas fundamentais para o acompanhamento a análise dos resultados alcançados. Neste contexto, o acompanhamento e avaliação de desempenho são instrumentos essenciais para que a Contratada e a Contratante, possam se assegurar de que os serviços pactuados estão sendo alcançados.

Os resultados apresentados apontam o compromisso da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI** no cumprimento das pactuações firmadas no Contrato de Gestão.

*Flávia Wingler*  
Flávia Wingler

Irmandade Santa Casa de Birigui

*Luciana Maia*  
Luciana Maia

Diretora Assistencial/MPF

**Patos, agosto de 2019.**