



Hospital "Dr. Tabajara Ramos"
Orgulho em ser Municipal!



349.000
CONSULTAS
EM PRONTO
ATENDIMENTO

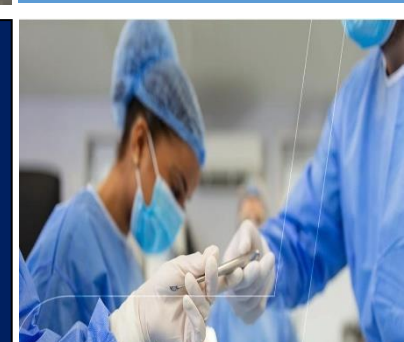


4.821
CIRURGIAS



2.849
INTERNAÇÕES

50.919
CONSULTAS
ELETIVAS



RELATÓRIO INDICADORES HOSPITALARES HOSPITAL MUNICIPAL DR TABAJARA RAMOS JANEIRO A DEZEMBRO 2024

170.000
EXAMES
LABORATORIAIS



121.000
EXAMES DE
IMAGEM



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INSTITUCIONAL	5
3. PERFIL CLÍNICO EPIDEMIOLÓGICO	7
4. INDICADORES GERAIS	10
5. INDICADORES OPERACIONAIS	15
6. INDICADORES DE QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL	25
7. INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS	27
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	42
9. REFERÊNCIAS	74

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo, mapear e identificar por meio dos indicadores os desempenhos operacionais e assistenciais do Hospital Municipal Dr. Tabajara Ramos, auxiliando os gestores no planejamento estratégico e na tomada de decisão.

Desde junho de 2023 foram implementados na instituição os indicadores de gestão operacional e assistencial, que contribuem de forma fundamental para direcionar as ações, prioridades e metas para reorganização do hospital, além de auxiliar na busca por maior eficácia e eficiência na gestão dos recursos públicos. Os indicadores analisados oferecem subsídios para medir não só desempenho financeiro, mas também demonstrar como a assistência clínica, está diretamente ligado aos resultados do hospital. Vale ressaltar a importância da interface com todos os setores do hospital objetivando uma relação de causa e efeito.

Abaixo o descritivo de como será medido:

- Demonstrar graficamente os indicadores para avaliar as atividades assistenciais desenvolvidas;
- Implantar metas para atingir o objetivo proposto;
- Criar planos de ação para gerenciar os índices com performance abaixo do esperado e reforçar aqueles com resultados dentro das metas estabelecidas;
- Atuar de forma proativa, com ênfase na educação em saúde, por meio de capacitações e desenvolvimento da equipe.

No caso do Hospital Municipal Dr. Tabajara Ramos, os dados levantados são essenciais para análise crítica dos serviços de saúde que estão sendo prestados para Mogi Guaçu e região.

Vale ressaltar que a equipe assistencial está em constante capacitação em relação as melhores práticas assistenciais, porém, ainda encontramos grande resistências em mudanças principalmente pela equipe médica. Trata-se de uma grande mudança de cultura na instituição, ou seja, mudança de comportamento, caracterizado por uma série de estágios.

Os indicadores analisados foram divididos:

- **Definição do Perfil Clínico Epidemiológico do Hospital:** mapear e identificar as principais especialidades atendidas, dados demográficos, direcionando assim a gestão clínica, principais serviços e protocolos institucionais a serem implantados;
- **Indicadores Gerais:** de quantidade, produção e desempenho do serviço;
- **Indicadores Operacionais:** de gestão e desempenho hospitalar, em relação as boas práticas clínicas e rotatividade dos leitos operacionais;
- **Indicadores de qualidade e segurança assistencial:** medidas objetivas que permitem avaliar diversos aspectos da assistência à saúde, incluindo a qualidade, segurança, efetividade e eficiência dos serviços prestados;
- **Indicadores de Gestão de Pessoas:** avaliar e monitorar o desempenho dos funcionários dentro de uma organização;
- **Indicadores de Satisfação do Cliente:** são métricas que ajudam a identificar o quanto seu cliente está satisfeito em relação ao serviço ofertado.

2. INSTITUCIONAL

Criação

O Hospital Municipal de Mogi Guaçu Dr. Tabajara Ramos (HMTR) foi criado pela Lei nº 2.062 de 31 de dezembro de 1986. De natureza autárquica, com personalidade jurídica própria e autonomia administrativa, o Hospital Municipal tem a finalidade de prestar serviços médico-cirúrgicos e passou a entregar o serviço de pronto socorro do então chamado Departamento de Saúde de Mogi Guaçu.

Estrutura

O HMTR, é um hospital público, atendimento 100% pelo SUS, é habilitado como Unidade de Alta Complexidade (UNACON), oferecendo assistência geral, especializada e integral ao paciente oncológico, atuando no diagnóstico e tratamento do paciente.

O serviço é composto por consultas, exames, cirurgias e tratamentos com quimioterapia e radioterapia a pacientes com câncer. A equipe é composta por oncologistas, enfermeiros, fisioterapeuta, farmacêutico, psicólogo, nutricionista e assistente social.

O HMTR, classificado como hospital geral de média complexidade e médio porte, atendendo usuários do Sistema Único de Saúde, do município de Mogi Guaçu e região, sendo constituído por 62 leitos:



- 25 leitos para Clínica Médica;
- 16 leitos Clínica Cirúrgica;
- 8 leitos para Oncologia Médica;
- 8 leitos para Oncologia Cirúrgica;
- 10 leitos para UTI.



O HMTR possui uma estrutura bastante diversificada, oferecendo à população atendimento em diversas especialidades, serviço de pronto socorro, além de realizar exames como: eletrocardiograma, tomografia computadorizada, Raio-X, ultrassonografia, mamografia. Também são realizadas cirurgias de pequena a média complexidade e oferece o serviço de ambulância.



Pronto Socorro HMTR

- 3 consultórios médicos
- Sala Amarela com 2 leitos
- Sala Laranja com 2 leitos
- Sala Vermelha com 1 leito
- 4 leitos de Soroterapia
- 2 leitos clínicos/oncológico



Centro Cirúrgico HOSPITAL MUNICIPAL DR. TABAJARA RAMOS

- 4 salas cirúrgicas



Centro de Especialidades Médicas

- 12 consultórios médicos

PERFIL CLÍNICO E EPIDEMIOLÓGICO HMTR

3. PERFIL CLÍNICO EPIDEMIOLÓGICO

Nesta seção aborda o perfil clínico epidemiológico hospitalar, no qual é possível mapear e identificar as principais especialidades atendidas, dados demográficos, direcionando assim a gestão clínica, principais serviços e protocolos institucionais a serem implantados, apresentados por meio das saídas hospitalares.

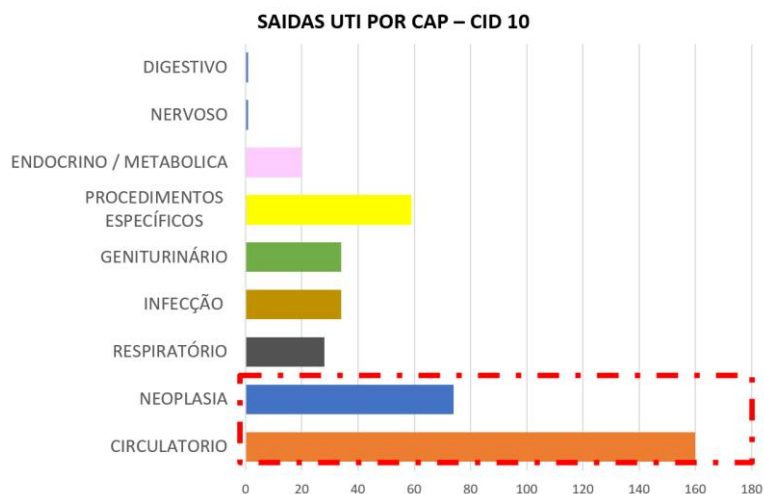
As saídas hospitalares são analisadas de acordo o diagnóstico principal, segundo o respectivo capítulo da Classificação Internacional de Doenças e problemas relacionados à saúde, utilizando a 10ª revisão (cid-10), da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Saídas hospitalares são definidas com a soma do número de altas, transferências externas, óbitos hospitalares (<24 horas) e óbitos institucionais (≥ 24 horas), registradas por clínica.



SAÍDAS HOSPITALARES SEGUNDO O RESPECTIVO CAPÍTULO DA CID-10

UTI 2024 JAN A AGO



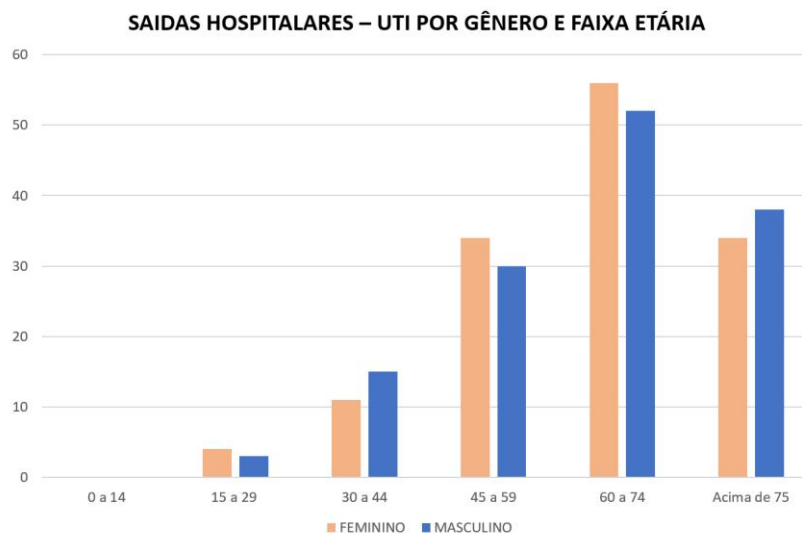
Na UTI, foi realizada análise das
*saídas hospitalares por capítulo da
CID-10, no período de janeiro a
dezembro de 2024, sendo a maior
participação de saídas no capítulo
Circulatório e Neoplasia.

*saídas hospitalares: altas, óbitos e transferências



SAÍDAS HOSPITALARES GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

UTI - JAN A DEZ 2024



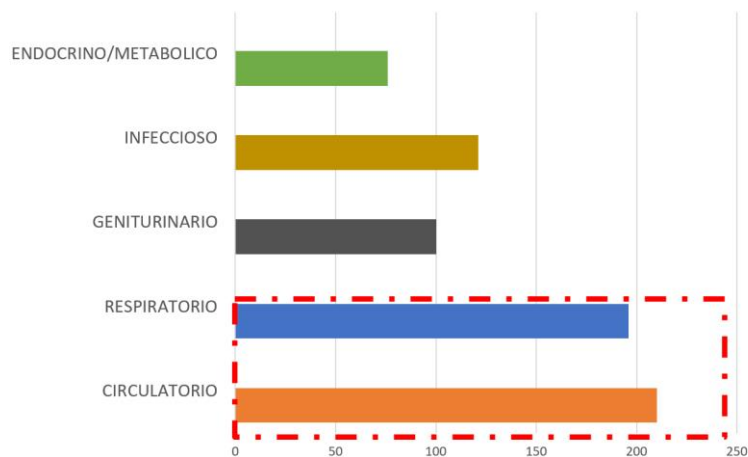


SAÍDAS HOSPITALARES SEGUNDO O RESPECTIVO CAPÍTULO DA CID-10

CLÍNICA MÉDICA - JAN A DEZ 2024



SAÍDAS POR CAP – CID 10



Na Clínica Médica, foi realizada análise das *saídas hospitalares por capítulo da CID-10, no período de janeiro a dezembro de 2024, sendo a maior participação de saídas no capítulo Circulatório e Respiratório.

*saídas hospitalares: altas, óbitos e transferências

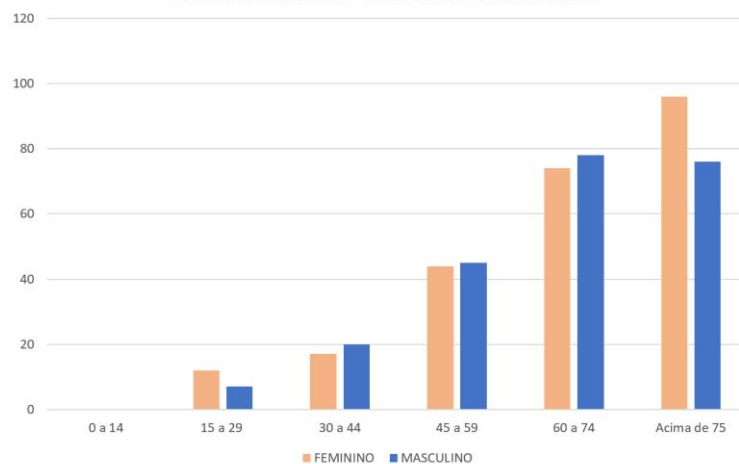


SAÍDAS HOSPITALARES GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

CLÍNICA MÉDICA - JAN A DEZ 2024



SAÍDAS HOSPITALARES –POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA





RELATÓRIO GERENCIAL

Números

4. INDICADORES GERAIS

- INTERNAÇÕES

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
UTI CLINICA	23	19	24	21	20	32	41	33	29	28	25	38	333
UTI CIRURGICA	333	13	7	13	6	9	5	6	8	12	10	13	435
CLINICA MÉDICA	59	70	73	109	97	98	99	93	73	85	80	87	1023
CLINICA CIRURGICA	134	114	111	105	81	78	93	95	77	88	84	71	1131
ONCOLOGIA MÉDICA	38	37	20	43	21	29	38	30	30	30	20	17	353
ONCOLOGIA CIRURGICA	62	53	57	49	52	55	45	39	50	42	48	22	574
TOTAL	649	306	292	340	277	301	321	296	267	285	267	248	3.849

- EXAMES DE IMAGEM

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
RAIO- X HMTR	2.581	2.368	2.708	2.940	3.204	3.467	3.255	3.075	3.153	3.255	2.571	2.585	35.162
RAIO- X UPA ZONA NORTE	2.003	1.740	2.072	2.488	3.147	3.724	2.625	2.431	2.605	2.458	2.401	2.053	29.747
RAIO- X UPA SM	1.963	2.233	2.224	2.468	1.724	36	2.189	2.578	2.667	2.702	2.638	2.081	25.503
US NORMAL	752	772	602	667	864	2.048	661	446	695	638	730	595	9.470
US MULTIRÃO	755	1.223	854	1.069	1.307	1.193	1.343	1.222	1.602	1.549	1.402	721	14.240
MAMOGRAFIA	295	229	273	269	270	275	271	311	293	292	223	202	3.203
TOMOGRAFIA	292	300	268	380	330	397	268	0	359	425	343	291	3.653
TOTAL	8.641	8.865	9.001	10.281	10.846	11.140	10.612	10.063	11.374	11.319	10.308	8.528	120.978

- EXAMES LABORATORIAIS
HMTR**

HMTR	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
BIOQUÍMICA I E II III	3.680	4.110	4.383	4805	5.153	5.814	4.979	4.791	4.465	4.726	4.500	4.592	55.998
HEMATOLOGIA	2.083	1.993	2.305	2696	2.638	2.232	3.188	1.633	2.027	2.332	2.260	3.372	28.759
IMUNOLOGIA E SOROLOGIA	405	359	463	509	842	494	553	486	553	588	543	522	6.317
HORMÔNIO	31	24	24	37	47	155	42	221	36	29	37	28	711
MICROBIOLOGIA	151	103	149	166	176	186	172	178	115	136	136	136	1804
URINÁLISE	602	658	689	787	809	670	362	571	596	780	680	806	8.010
COPROLÓGICO	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	6.953	7.248	8.013	9.001	9.666	9.551	9.296	7.880	7.792	8.591	8.156	9.456	101.603

UPA ZONA NORTE

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
EXAMES LABORATORIAIS	2.273	2.450	2.696	2.575	2.995	2.869	2.650	2.324	2.632	2.813	2.943	3.565	32.785
TOTAL	2.273	2.450	2.696	2.575	2.995	2.869	2.650	2.324	2.632	2.813	2.943	3.565	32.785

UPA SANTA MARTA

	J	F	M	A	M	J	J		S	O	N	D	TOTAL
EXAMES LABORATORIAIS	2.154	2.650	3.469	3.022	3.344	3.135	2.641	2.278	2.231	3.304	3.662	4.095	35.985
TOTAL	2.154	2.650	3.469	3.022	3.344	3.135	2.641	2.278	2.231	3.304	3.662	4.095	35.985

- ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
PRONTO SOCORRO HMTR**

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
240 min	3.382	3.774	3.541	4.953	4.679	4.753	3.705	4.330	5.492	4.402	4.428	4.534	51.973
120 min	1.999	2.357	3.052	2.459	2.533	2.059	1.647	1.715	1.750	2.307	2.134	2.899	26.911
60 min	263	285	275	368	1.005	451	486	388	100	155	142	493	4.411
10 min	89	79	80	95	166	182	230	98	86	72	76	104	1.357
IMEDIATO	18	14	12	18	20	28	34	28	32	26	33	28	291
TOTAL	5.751	6.509	6.960	7.893	8.403	7.473	6.102	6.559	7.460	6.962	6.813	8.058	84.943

UPA ZONA NORTE

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
240 min	587	374	434	541	660	453	256	438	677	347	494	524	5.785
120 min	8.652	9.659	10.730	12.239	12.930	12.280	10.589	10.988	11.997	10.843	10.432	11.313	132.652
60 min	342	498	875	750	744	695	403	491	607	597	387	547	6.936
IMEDIATO	52	37	49	59	63	54	32	12	16	17	24	21	436
TOTAL	9.633	10.568	12.088	13.589	14.397	13.482	11.280	11.929	13.297	11.804	11.337	12.405	145.809

UPA SANTA MARTA

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
240 min	6.310	6.982	7.676	9.008	8.000	8.555	6.990	8.414	9.098	8.795	9.533	10.399	99.760
120 min	1.035	1.253	1.397	1.432	2.060	1.294	1.426	1.173	221	1.210	984	2.039	15.524
60 min	328	370	445	319	989	352	300	237	78	244	268	345	4.275
IMEDIATO	45	38	40	34	100	86	14	11	24	8	8	4	412
TOTAL	7.718	8.643	9.558	10.793	11.149	10.287	8.730	9.835	9.421	10.257	10.793	12.787	119.971

TOTAL DE CIRURGIA POR ESPECIALIDADE MÉDICA

ESPECIALIDADE	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
Buco –Maxilo	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	6
Cabeça e Pescoço	5	4	4	4	5	4	5	8	3	4	4	0	50
Colonoproctológico (colonoscopia)	40	54	76	93	59	11	26	3	31	87	55	61	596
Gástrico (EDA)	31	62	121	121	43	16	58	73	32	76	58	65	756
Geral	42	22	34	31	28	29	29	31	31	46	31	25	378
Geral (Pequenas cirurgias)	67	103	84	92	95	88	93	55	63	89	101	31	961
Ginecologia	26	23	27	34	21	21	40	20	19	14	13	27	285
Mastologia	0	10	10	13	13	12	14	13	12	7	13	11	128
Oftalmológica	0	0	0	0	0	0	0	0	203	133	205	0	541
Oncologia	67	35	48	44	69	64	47	36	42	45	47	54	598
Ortopedia	23	24	13	21	24	19	18	15	19	22	21	12	231
Plástica	4	5	6	7	2	5	0	7	4	8	4	6	58
Urologia	17	20	14	15	0	0	0	13	22	17	8	2	128
Vascular	10	6	9	10	9	9	8	6	10	9	10	9	105
TOTAL	332	368	447	486	368	278	339	281	492	557	570	304	4.821

TOTAL DE ATENDIMENTOS FISIOTERAPIA

LOCAL	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
CEM	2074	1681	1636	1799	2312	1951	1762	1917	2045	1919	1851	1339	22286
Hospital Municipal	1663	1922	2153	2219	2751	2742	2715	2273	2051	2233	2217	2226	27.165

• **TOTAL DE CONSULTAS – CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

ESPECIALIDADE	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
Angiologia	118	113	112	146	111	118	135	153	119	147	137	128	1537
Cardiologia	618	588	591	506	455	456	522	528	559	540	396	214	5973
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	89	65	78	69	55	47	60	51	75	35	23	0	647
Cirurgia Plástica	57	57	53	64	34	51	22	44	51	60	47	40	580
Clinico Geral	54	59	53	73	51	51	37	49	54	86	47	34	648
Dermatologia	294	272	341	440	308	137	370	389	359	275	365	251	3801
Endocrinologia	417	372	401	459	380	392	432	409	479	438	458	234	4871
Gastro/Cirurgia Geral	473	269	419	532	394	458	462	495	440	526	413	398	5279
Hematologia	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95
Neurologia	104	165	150	94	139	136	121	139	169	139	142	145	1643
Neurologia Pediátrica	20	20	25	32	0	0	0	0	0	0	0	0	97
Nutrição	265	199	244	231	111	129	151	152	128	137	116	0	1863
Oftalmologia	761	856	952	847	886	892	745	841	831	805	551	518	9485
Ortopedia	612	488	570	490	550	570	461	507	522	557	476	373	6176
Otorrinolaringologia	98	327	280	342	264	248	135	57	277	249	194	195	2666
Pneumologia	382	269	312	402	250	331	273	319	297	0	266	253	3354
Urologia	172	139	162	233	199	185	221	184	213	223	112	161	2204
TOTAL	4.629	4.258	4.743	4.960	4187	4201	4147	4317	4573	4217	3743	2944	50.919



INDICADORES OPERACIONAIS

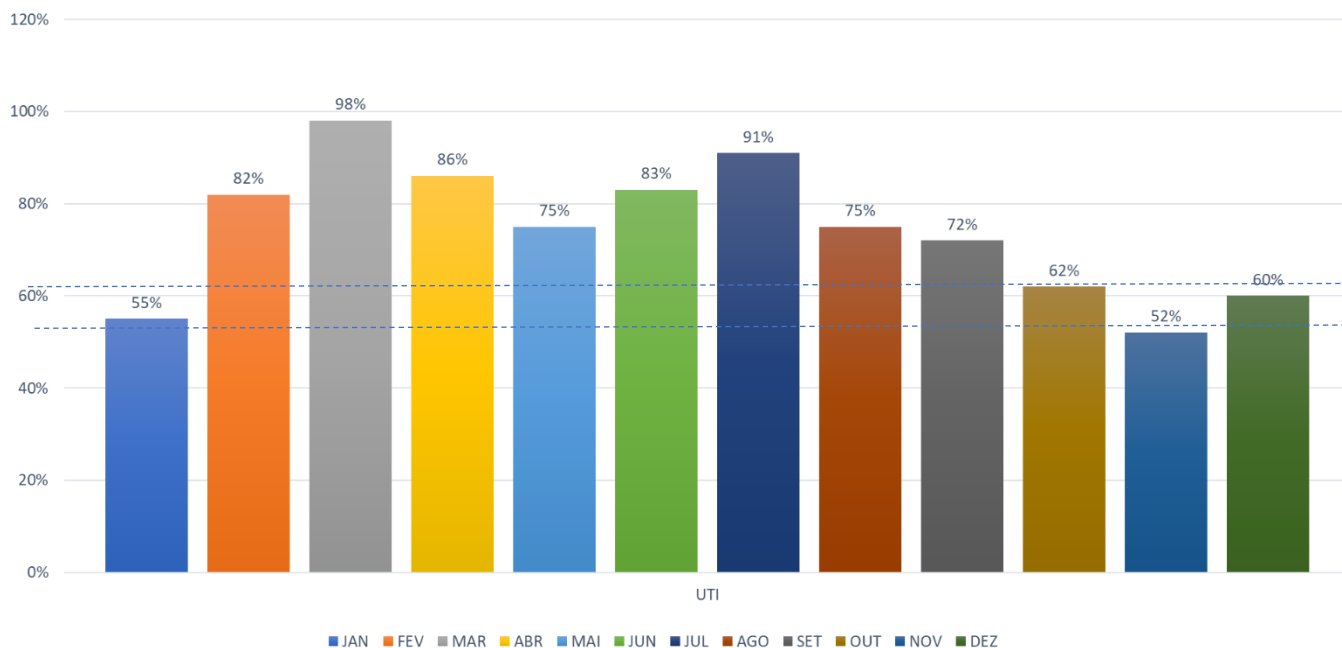
5. INDICADORES OPERACIONAIS

Analisar os indicadores operacionais de um hospital tem como objetivo avaliar a gestão e desempenho hospitalar, em relação as boas práticas clínicas e rotatividade dos leitos operacionais. São analisados:

- Taxa de ocupação hospitalar: avalia o grau de ocupação dos leitos operacionais. A gestão eficiente no leito aumenta a oferta de leitos para o sistema de saúde. Recomenda-se uma taxa de ocupação entre 75% a 85%. A meta no HMTR é de 75% a 85%.
- Média de permanência: representa o tempo médio que os pacientes permanecem internados.
- Giro de leitos: representa a utilização do leito hospitalar durante o mês considerado, ou seja, assinala o número médio de pacientes que passaram por determinado leito no mês.

5.1 TAXA DE OCUPAÇÃO

UTI – UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA



META: 75% A 85%

Período de Análise: Janeiro a Dezembro de 2024

1. Situação Atual:

A taxa de ocupação hospitalar registrada, está abaixo dos índices considerados ideais de 75% a 85%, com exceção dos meses fevereiro, março, abril, maio, junho e outubro.

2. Impactos Identificados:

- **Financeiros:**
 - Redução na receita devido à menor ocupação.
 - Sobrecarga nos custos fixos por paciente.
- **Operacionais:**
 - Subutilização de recursos e equipes.
 - Potencial redução na motivação da equipe devido à ociosidade.

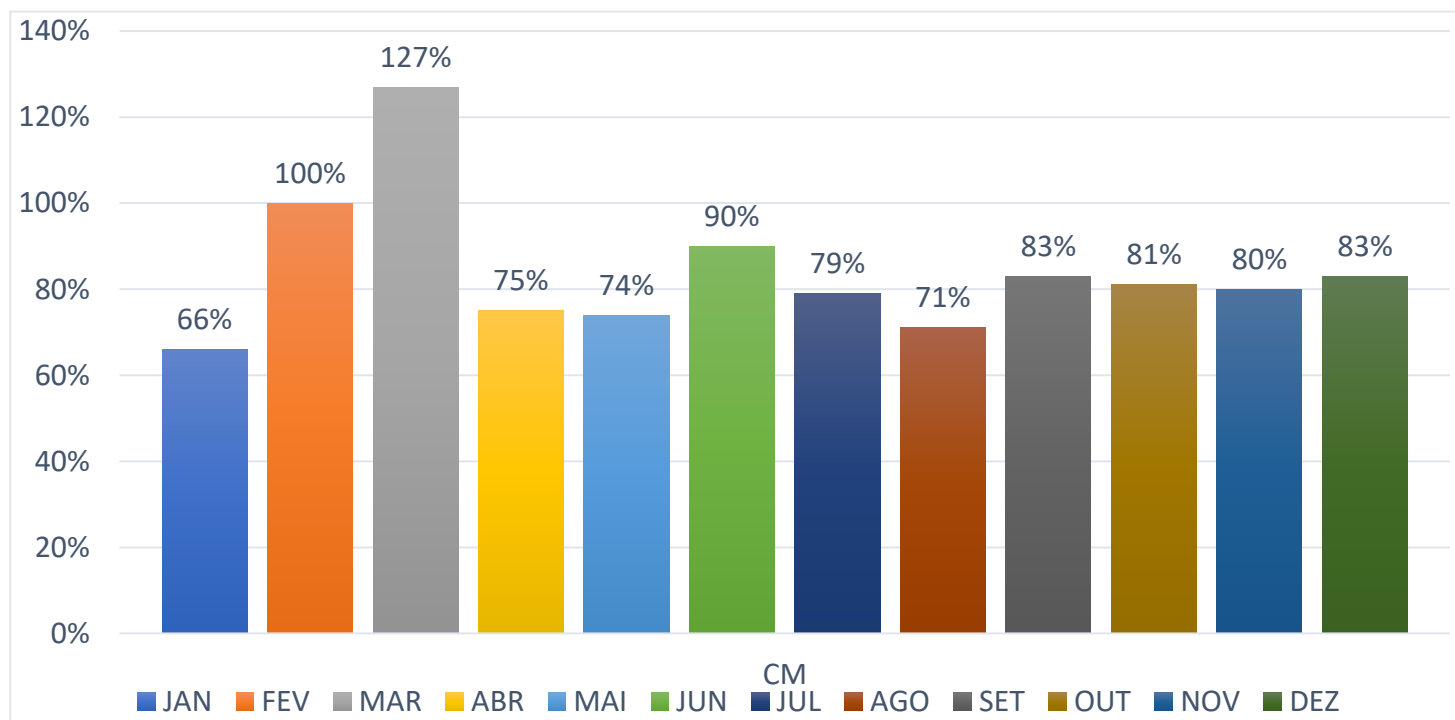
- **Qualidade do Serviço:**
 - Maior disponibilidade de leitos para situações de urgência e emergência.
 - Redução do tempo de espera para internações eletivas.
- **Causas Possíveis:**
 - Alterações sazonais, sendo que nos meses de outono e inverno há um aumento na taxa de ocupação;
 - Aumento na procura por serviços ambulatoriais e atendimentos domiciliares;
 - Mudanças no perfil epidemiológico da região, como nos casos das doenças com dengue, covid -19 e outros.
- **Ações Recomendadas:**
- **Análise de Mercado:**
 - Avaliar a demanda regional para ajustar os serviços oferecidos.
- **Aprimoramento de Processos:**
 - Revisar fluxos operacionais para melhorar a eficiência.
 - Expandir ou ajustar a oferta de serviços complementares.
- **Parcerias Estratégicas:**
 - Firmar acordos com operadoras de saúde para aumentar a ocupação.
 - Ampliar parcerias com instituições públicas ou programas sociais.
- **Monitoramento Contínuo:**
 - Implementar indicadores de desempenho para acompanhar a ocupação em tempo real.
 - Realizar reuniões periódicas para discutir estratégias de melhoria

Conclusão:

Apesar da taxa de ocupação abaixo de 75%, é possível implementar ações estratégicas para recuperar o índice ideal. A análise detalhada e o planejamento proativo são essenciais para reverter o cenário e garantir a sustentabilidade operacional e financeira da instituição. **A Gestão eficiente do leito operacional aumenta a oferta de leitos para o Sistema de Saúde.**

CLINICA MÉDICA

Período de Análise: Janeiro a Dezembro de 2024



1. Situação Atual:

A taxa de ocupação hospitalar registrada, na maioria dos meses se mantém dentro dos índices considerados ideais, sendo que o problema neste setor é o índice acima de 85%. , sendo necessário na maioria das vezes a utilização do leito cirúrgico para suprir a demanda de internação clínica.

Significado da Taxa Acima de 85% na Clínica Médica

1. Alta Demanda pelos Serviços:

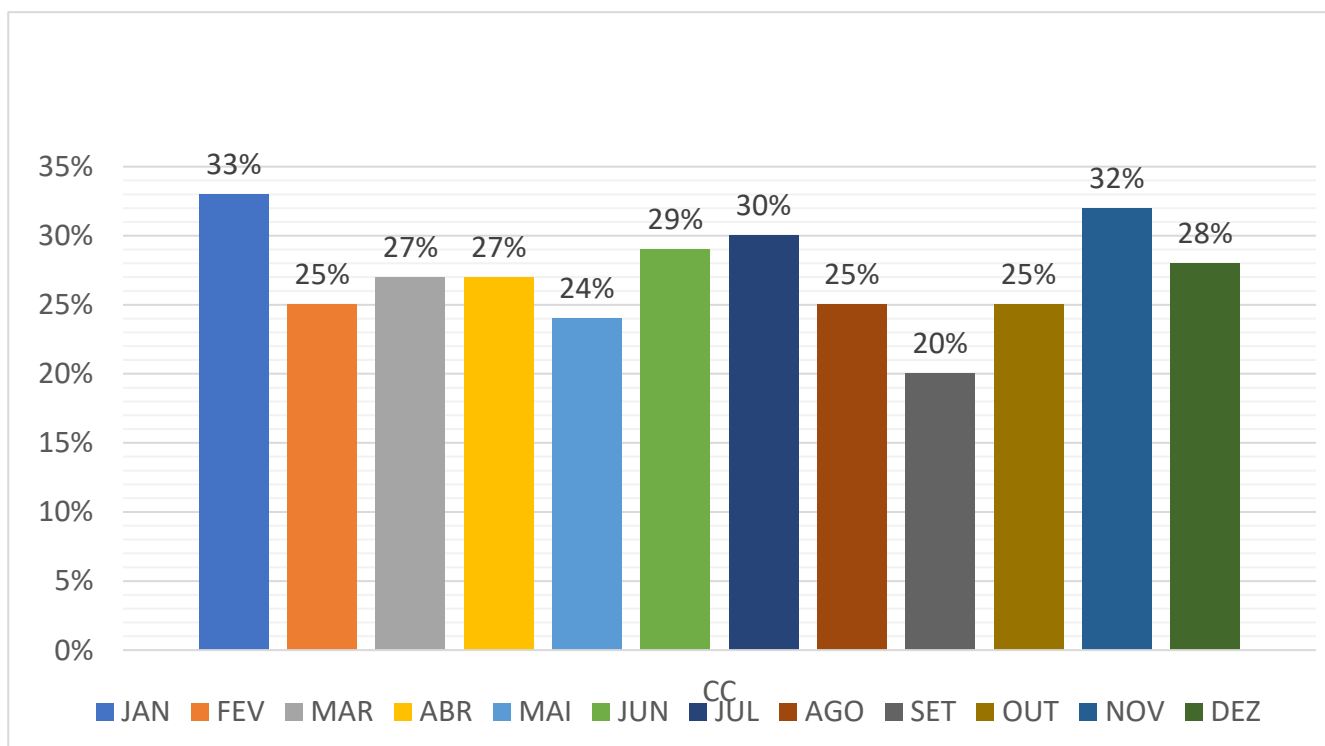
- Pode estar associado ao aumento de casos clínicos que requerem atenção especializada, mudanças sazonais ou novos serviços disponibilizados.
- Baixa rotatividade dos leitos.

2. Eficiência Operacional:

- Representa um bom aproveitamento dos recursos da clínica.

CLINICA CIRURGICA

Período de Análise: Janeiro a Dezembro de 2024



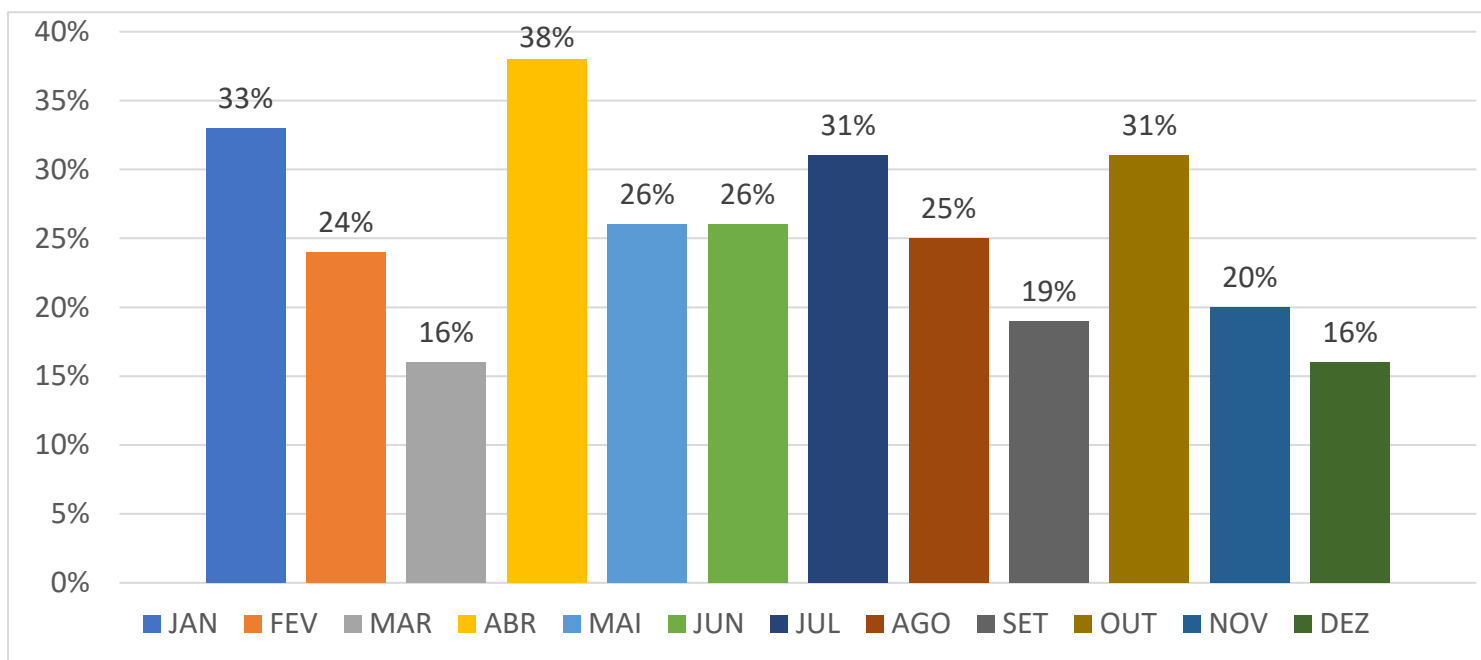
1. Situação Atual:

A taxa de ocupação hospitalar registrada, está totalmente abaixo dos índices considerados ideais de 75% a 85%.

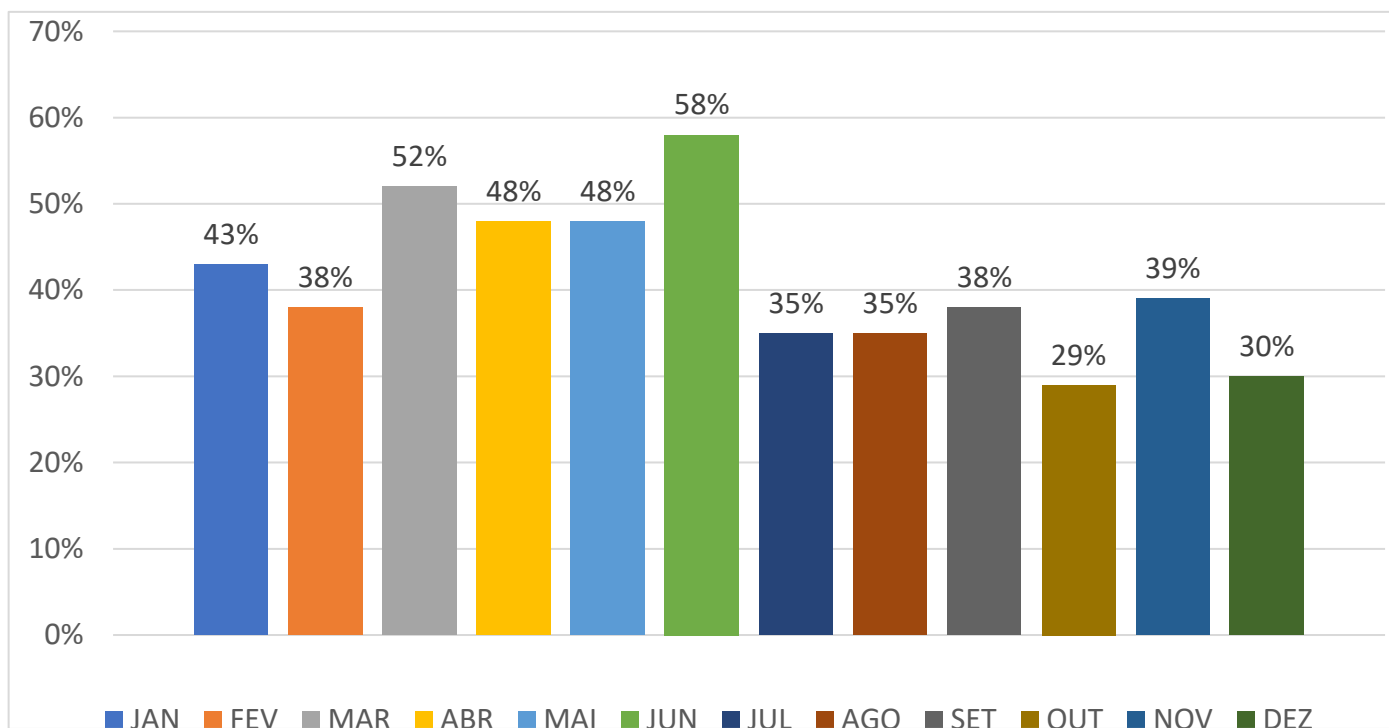
Conclusão

Uma taxa de ocupação abaixo dos índices ideais reflete um desafio para o hospital maximizar sua eficiência e atender à população de forma sustentável. A resposta exige uma análise abrangente das causas e a implementação de ações estratégicas para alinhar a oferta de serviços à demanda

ONCOLOGIA CLÍNICA



ONCOLOGIA CIRURGICA



Período de Análise: Janeiro a Dezembro de 2024

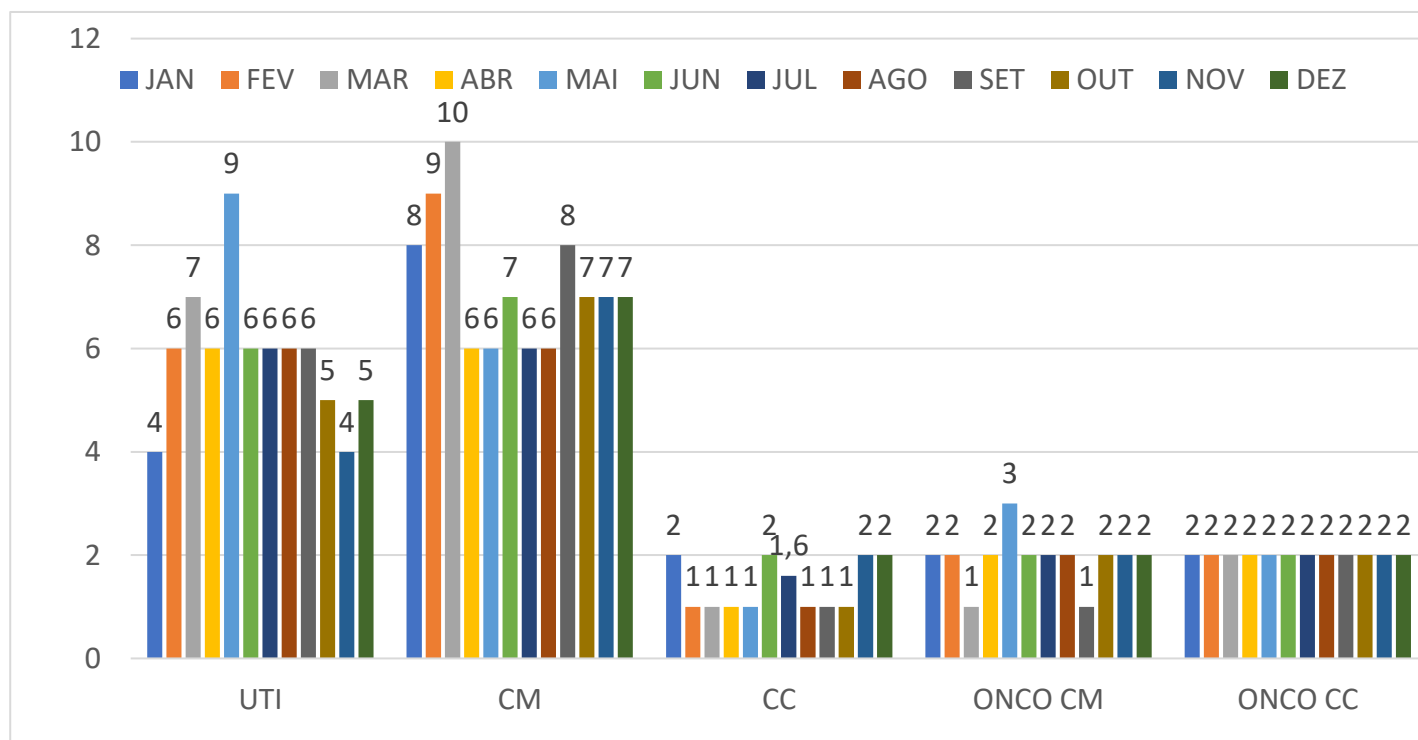
1. Situação Atual:

A taxa de ocupação hospitalar registrada, está totalmente abaixo dos índices considerados ideais de 75% a 85%. , tanto na oncologia médica, como na oncologia cirúrgica. D.;.....;.....;

Conclusão

Uma taxa de ocupação abaixo dos índices ideais reflete um desafio para o hospital maximizar sua eficiência e atender à população de forma sustentável. A resposta exige uma análise abrangente das causas e a implementação de ações estratégicas para alinhar a oferta de serviços à demanda.

5.2 TAXA DE PERMANÊNCIA



Índice Ideal de Taxa de Permanência Hospitalar

- **Hospitais Gerais:** A taxa **4 a 7 dias** para internação;
- **Pacientes de Cirurgias Eletivas:** **2 a 4 dias**, dependendo da complexidade;
- **Pacientes de Emergência ou UTI :** **7 a 10 dias**.

Como Relacionar Ambos os Indicadores:

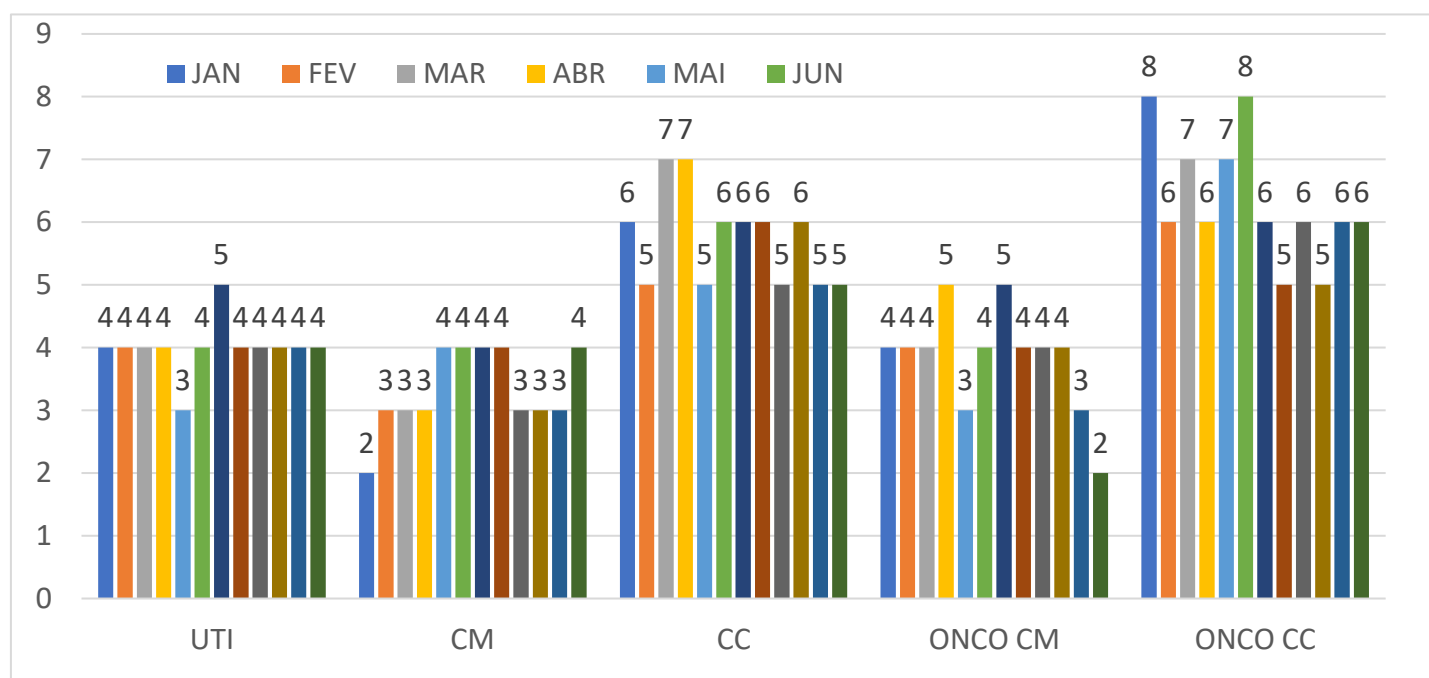
- **Taxa de Permanência Adequada + Baixa Taxa de Ocupação =**
Isso pode ocorrer quando o hospital está oferecendo um ritmo de internação ideal, mas não está conseguindo atrair o volume necessário de pacientes para utilizar plenamente sua capacidade de leitos. Ou seja, os pacientes que entram no hospital ficam o tempo necessário para sua recuperação (sem alta prematura), mas a entrada de novos pacientes não está sendo otimizada para manter os leitos ocupados, isto ocorre nos setores de clínica cirúrgica e oncologia.

Conclusão

A resposta exige uma análise abrangente das causas e a implementação de ações estratégicas para alinhar a oferta de serviços à demanda.

O Tempo Médio de Permanência está intimamente ligado com o indicador de Giro leitos, o prolongamento do tempo de permanência, pode causar a rejeição da admissão dos pacientes críticos. A implantação e a prática dos Protocolos Clínicos, contribui e facilita a gestão da média de permanência para as patologias de maior prevalência nos setores.

5.3 GIRO DE LEITOS



Giro de Leitos: representa a utilização do leito hospitalar durante o período considerado ou indica o número de pacientes que podem ocupar um leito durante determinado período. O giro de leito pode ser aumentado reduzindo o tempo de permanência dos pacientes no hospital.



Plano de Ação

Mapear os processos do gerenciamento de leitos com o objetivo de melhorar o giro do leito

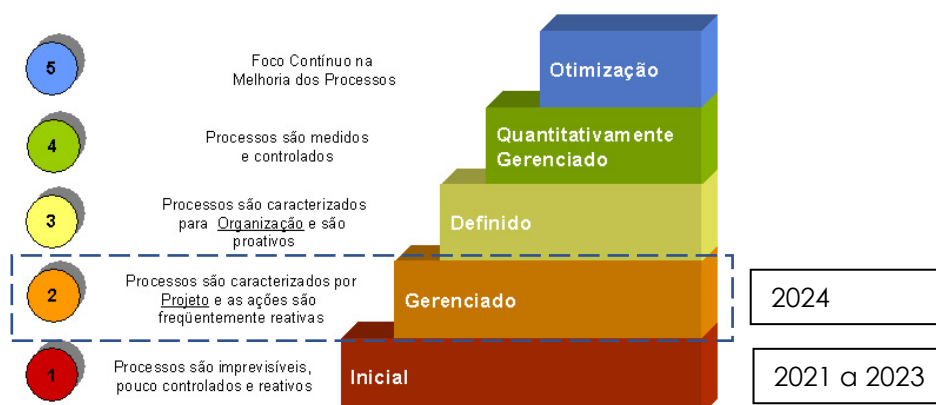
- Implementar um plano de ação para reduzir o tempo consumido para a realização desses processos
- Envolver e incentivar desospitalização;
- Otimizar giro do leito;
- Liberar leito para internações ambulatoriais e de emergência;
- Divulgar e envolver profissionais no gerenciamento de leitos;
- Definir metas por setor.



INDICADORES DE QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL

6. INDICADORES DE QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL

A qualidade e a segurança assistencial são fundamentais na missão, visão e valores da instituição. No HMTR, o nível de maturidade em relação as melhores práticas, processos e protocolos assistenciais, com foco da segurança do paciente atinge o nível 2 conforme detalhado abaixo.



Nível de Maturidade Organizacional em Relação aos Processos e Cultura de Segurança do Paciente

O desenvolvimento da cultura de segurança apresenta-se como um elemento central nos muitos esforços empreendidos na busca pela melhoria da segurança do paciente e da qualidade do cuidado de saúde prestado. A avaliação do status da cultura de segurança em organizações de saúde, particularmente em hospitais, tem sido objeto de diversos estudos pré e pós-intervenções, mostrando as necessidades percebidas em uma avaliação pré-intervenção e os ganhos alcançados a partir da implementação efetiva de intervenções de segurança.

Confira abaixo os indicadores de processos assistenciais:

INDICADOR – UTI	META	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Densidade de incidência de infecção da corrente sanguínea relacionada a cateter venoso central em UTI (x/1.000 cateteres-dia)	< 5,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Densidade de incidência de infecção urinária relacionada a sonda vesical de demora em UTI (x/1.000 cateteres-dia)	< 2,1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	8	0	0
Densidade de incidência de PNEUMONIA relacionada a VENTILAÇÃO MECANICA em UTI (x/1.000 VM)	<10	0	0	18	51	10	0	0	24	0	0	0	22
Taxa de utilização cateter venoso central em UTI	< 59,5%	27%	65%	73%	76%	70%	50%	55%	37%	36%	48%	58%	39%
Taxa de utilização de ventilador mecânico em UTI)	<66,85%	45,29	57%	60%	37%	44%	29%	25%	18%	26%	37%	42%	25%
Taxa de utilização de Sonda Vesical de demora em UTI	< 58,5%	96%	84%	94%	92%	79%	72%	65%	67%	68%	65%	76%	72%
Percentual de adesão aos "Bundles" CVC	> 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentual de adesão aos "Bundles" SVD	> 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentual de adesão aos "Bundles" VM (enfermagem)	> 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentual de adesão aos "Bundles" VM (fisio)	> 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Busca Ativa dos Pacientes internados UTI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de adesão a limpeza Unidade do Paciente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



GESTÃO DE PESSOAS

7. INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS

Os indicadores de [gestão de pessoas](#) possibilitam avaliar e monitorar o desempenho dos colaboradores dentro de uma organização.

No HMTR está sendo analisado tanto dos funcionários concursados e terceirizados:

- **Relação dos Funcionários HMTR, Centro de Especialidades Médicas, Upa Santa Marta e Upa Zona Norte**



GESTÃO DE PESSOAS



2024 Indicadores Demográficos (Hospital Municipal Dr. Tabajara Ramos, UPA Santa Marta e UPA Zona Norte)

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
CONCURSADOS CLT/ ESTATUTÁRIOS COMISSIONADOS	279	283	283	275	276	277	276	274	274	273	268	268
FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS (INCS)	377	385	376	294	297	295	298	295	287	281	286	304
FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS (AT&Santos)	-----	-----	-----	99	99	103	109	109	111	106	109	107
ACTA	-----	-----	-----	18	18	20	24	24	20	23	23	23
TOTAL	656	668	659	686	686	695	707	702	692	683	686	702

- **PRINCIPAIS CAPACITAÇÕES**



CURSO FERIDAS E CURATIVOS

Ementa: Conceito e classificação das feridas. Avaliação ao portador de lesões segundo a metodologia do processo de enfermagem. Limpeza e desbridamento das feridas. Tipos e aplicabilidade das coberturas.

Feridas crônicas. Feridas neoplásicas. Queimaduras. Assistência de enfermagem ao ostomizado

Carga horária: 2h

Palestrante: Enfa. Maria Beatriz Marinelli Facquineti



Manejo Clínico da Dengue

FEV. 2024



CURSO MANEJO CLÍNICO DA DENGUE

Palestra sobre a dengue: prevenção, transmissão, tratamento, novos protocolos de atendimento.

Carga horária: 2h

Palestrante: Enfa. Thais de Freitas Pedrini



CURSO RESSUCITAÇÃO CARDIO - PULMONAR

Ementa: Identificar uma Parada Cardiorrespiratória (RCP) no adulto ou na criança acionar o sistema de emergência e iniciar as manobras de Ressuscitação Cardiopulmonar (RCP); □ Utilizar o Desfibrilador Externo Automático (DEA) no tratamento da PCR; □ Identificar e efetuar os primeiros socorros e casos de emergência clínicas e traumáticas mais comuns; □ Efetuar manobras para desobstruir vias aéreas no caso de Obstrução destas Vias Aéreas por Corpo Estranho (Engasgos).

Carga horária: 4h

Palestrante: Enf. Pedro Gonçalves



RESSUCITAÇÃO CARDIO - PULMONAR

Ementa: Identificar uma Parada Cardiorrespiratória (RCP) no adulto ou na criança acionar o sistema de emergência e iniciar as manobras de Ressuscitação Cardiopulmonar (RCP); □ Utilizar o Desfibrilador Externo Automático (DEA) no tratamento da PCR; □ Identificar e efetuar os primeiros socorros e casos de emergência clínicas e traumáticas mais comuns; □ Efetuar manobras para desobstruir vias aéreas no caso de Obstrução destas Vias Aéreas por Corpo Estranho (Engasgos).

Carga horária: 4h

Palestrantes: Enf. Gildo Martinho



CURSO SEGURANÇA DO PACIENTE – COMUNICAÇÃO EFETIVA

Ementa: Abordagem da comunicação efetiva, com os seguintes tópicos:

- Seis metas internacionais da Segurança do Paciente:
 - Identificação do Paciente;
 - Comunicação Efetiva;
 - Melhora a Segurança dos Medicamentos;
 - Cirurgia Segura;
 - Redução de Risco de Infecção;
 - Risco de Queda e LPP.
- Comunicação Efetiva;
 - Definição;
 - Importância;
 - Elementos Chaves;
 - Desafios na Comunicação na Saúde.



- Impactos das Falhas de Comunicação;
- Soluções Recomendadas:
 - Adoção da Comunicação Não Violenta (CNV);
 - Utilização da Técnica SBAR.
- Estratégias para Estruturar a comunicação;
- O que é SBAR:
 - Objetivo da SBAR.
- Comunicação Verbal;
- Comunicação Escrita;
- Comunicação Não Verbal;
- Programação da Cultura de Segurança;
- Importância da Comunicação na Segurança do Paciente;
- Necessidade de Adoção de Estratégias Efetivas;
- Compromisso com a Qualidade e segurança;
- Durante a apresentação foram retiradas as dúvidas.

Carga horária: 2h

Palestrante: Raissa Cintra



CURSO Técnicas Básicas de Higienização Hospitalar

Ementa: Explanados sobre os tópicos abaixo:

- Como se dá a Transferência dos microrganismos;
- Como são transmitidos os microrganismos por ambiente;
- Como quebrar a cadeia de transmissão;
- O que podemos fazer;
- Qual o papel do serviço de limpeza e higiene;
- Uso das luvas;
- Limpeza/desinfecção do ambiente;
- O que é a limpeza;
- Tipos de limpeza hospitalar;
- Limpeza concorrente e tarefas que incluem;
- Limpeza terminal e as tarefas que incluem;
- Limpeza imediata;
- Fatores que contribuem para práticas inadequadas de limpeza;

- Qual a importância da Limpeza hospitalar;
- Como preparar o carrinho de limpeza;
- Cuidados na limpeza;
- Cuidados com a diluição dos produtos químicos;
- Uso correto de EPIs e EPCs.
- Durante a apresentação foram retiradas as dúvidas,

PALESTRANTE: Alessandra Setin da Educação Continuada

Carga Horária: 2 horas



CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

SEMANA DA ENFERMAGEM 2024 O impacto das tecnologias para o futuro da Enfermagem: formação, ética e cuidado.

DE 14 A 15 DE MAIO
NO HOSPITAL MUNICIPAL
DR. TABAJARA RAMOS

PROGRAMAÇÃO:

Dia 14/05
Palestrante: Conselheiro
Anderson Roberto Rodrigues

Dia 15/05
Palestrante: Enfermeira
Thais Pedrini

SOLARIUM HMTR

Estação Qualidade de Vida: cuidando de quem cuida.

Stand Mais Saúde das 9h às 16h

Aterragem de Pressão Arterial, Medição de Peso e Altura, Circunferência Abdominal, Bioimpedância, Questionário Perfil Saúde, Reiki, Barras de Access, Hidrate Blue (cuidado facial), Quick Massage.

HM+ Hospital Municipal Dr. Tabajara Ramos

f i t t u t /umtzmogiguacu



SEMANA DA ENFERMAGEM 2024

O HMTR promove o Mês da Enfermagem, com o objetivo de comemorar, valorizar e refletir sobre as conquistas, desafios e o futuro da enfermagem, diante da globalização e, consequentemente todos os avanços tecnológicos, enfatizando a importância da busca constante pelo conhecimento e atualização na profissão.

O evento iniciou nos dias 14 e 15 de maio, com o **Tema "O impacto das tecnologias no futuro da enfermagem"** e seguirá com a **programação nos dias 20, 22 e 23 de maio**. Na abertura do evento contamos com a participação do Coren -SP, representados pelos Conselheiros Anderson Roberto Rodrigues e João Dário Marcelli.

A programação conta com as palestras sobre Tecnologia na Saúde e Cuidado. O hospital também, disponibilizou o Espaço de Qualidade de Vida, para cuidar da enfermagem, proporcionando bem-estar físico e emocional, com as seguintes atividades:

- Questionário Perfil Saúde;
- Reiki;
- Barras de Access;
- Hidrate Blue (cuidado facial);
- Quick massage;
- Ultrassom portátil para avaliação das medidas corporais.

Palestrante: Enfa. Thais de Freitas Pedrini



CAPACITAÇÃO AVALIAÇÃO DE ESTOMIA

Conhecer os diversos tipos de ostomias, aprender a manusear, fazer a limpeza e troca de bolsa de colostomia, aspiração de traqueostomia, coleta de urina


via sonda, nebulizar via traqueostomia, alimentação via gastrostomia e auxiliar na recuperação do doente.

PALESTRANTE: Erica Coutinho


Carga Horária: 2 horas



CAPACITAÇÃO ASPIRAÇÃO DE VIAS AÉREAS




CAPACITAÇÃO
ASPIRAÇÃO VIAS AERÉAS MONTAGEM E
DESMONTAGEM DO RESPIRADOR



DIA: 13 E 14 AGOSTO
HORÁRIO: 9:00 HS E AS 21:00 HS
LOCAL: UTI ADULTO

SERÁ REALIZADO PELO FISIOTERAPEUTA
DO DIA



ED. PERMANENTE/FISIOTERAPIA

Este curso lhe proporcionará o entendimento do conceito de sua realização, as competências dos responsáveis pela ação e execução, além da abrangência de sua indicação.

A realização da aspiração de vias aéreas representa uma importante técnica à pacientes traqueostomizados, paciente com perda da deglutição e perda da funcionalidade de músculos da cabeça e pescoço.

Os principais conceitos incluem:

- Anatomia.
- Indicação do procedimento.
- Materiais de Utilização
- Responsabilidades.
- Cuidados.



PALESTRANTE: Fisioterapeutas

Carga Horária: 2 horas

CAPACITAÇÃO PROTOCOLO DE SEPSE



Com objetivo de aprimorar no processo de aperfeiçoamento da qualidade assistencial ao paciente com sepse, o curso promove a capacitação do profissional de enfermagem, por meio da implementação de protocolos de reconhecimento e tratamento baseados em evidências científicas, para atuar em situações de choque séptico, infecção sem disfunção e sepse

PALESTRANTE: Dr. Abrahão Garcia e Enfa. Thais Pedrini

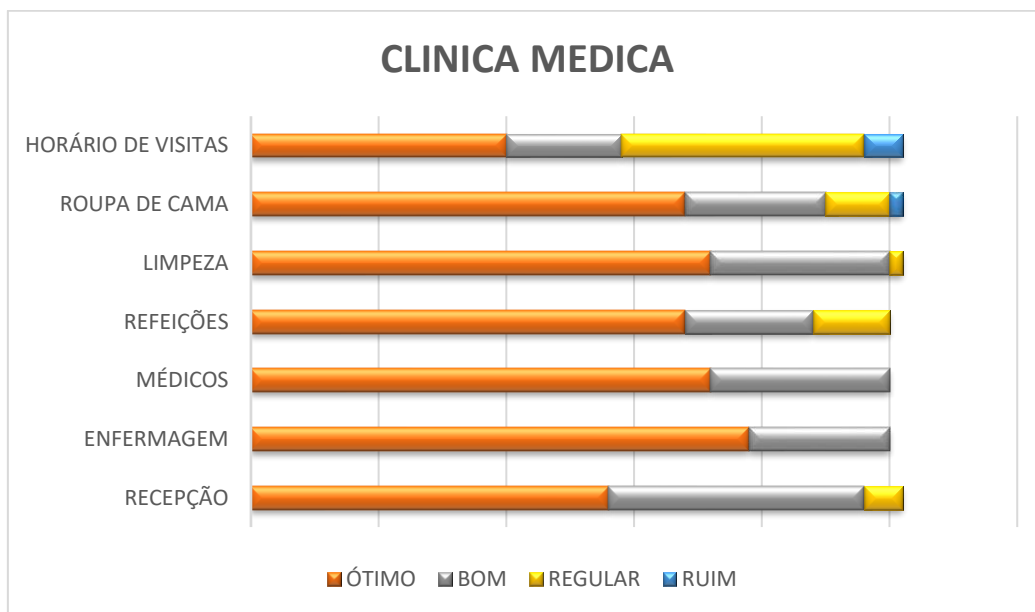
Carga Horária: 2 horas



8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

• Clínica Médica

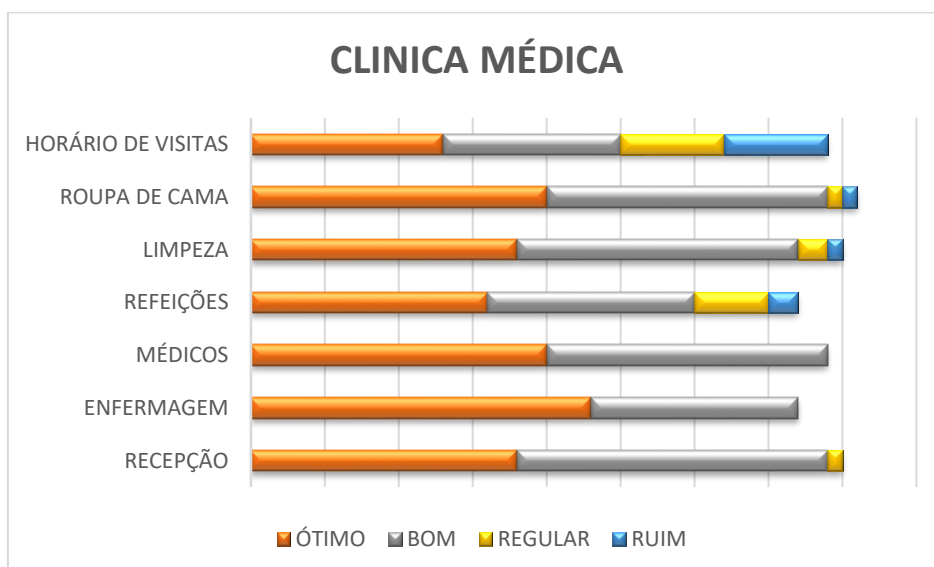
Junho



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Aumentar comida no jantar
Melhorar as refeições

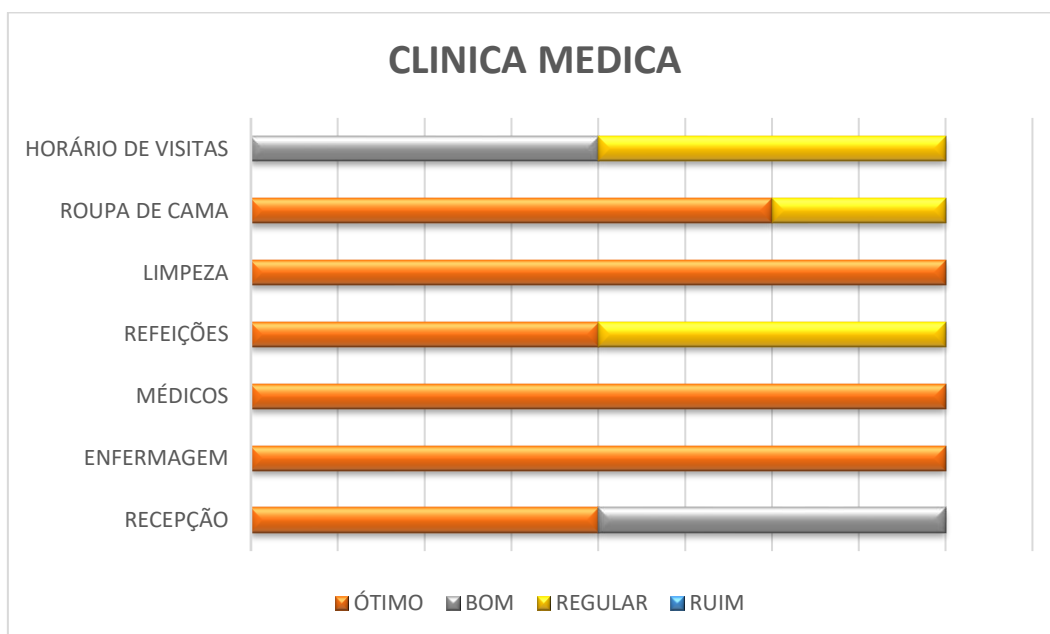
Julho



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Ventilador no quarto
Comida para acompanhante, sopa não

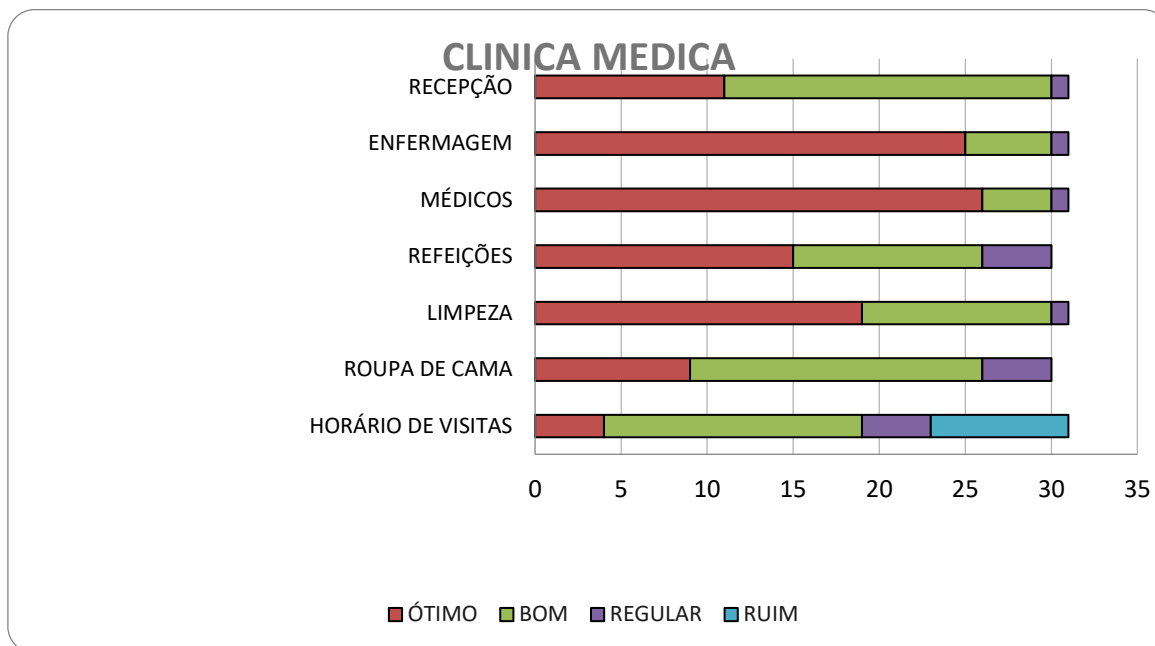
Agosto



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Ventilador no quarto
Escada para a cama e mesa de refeição

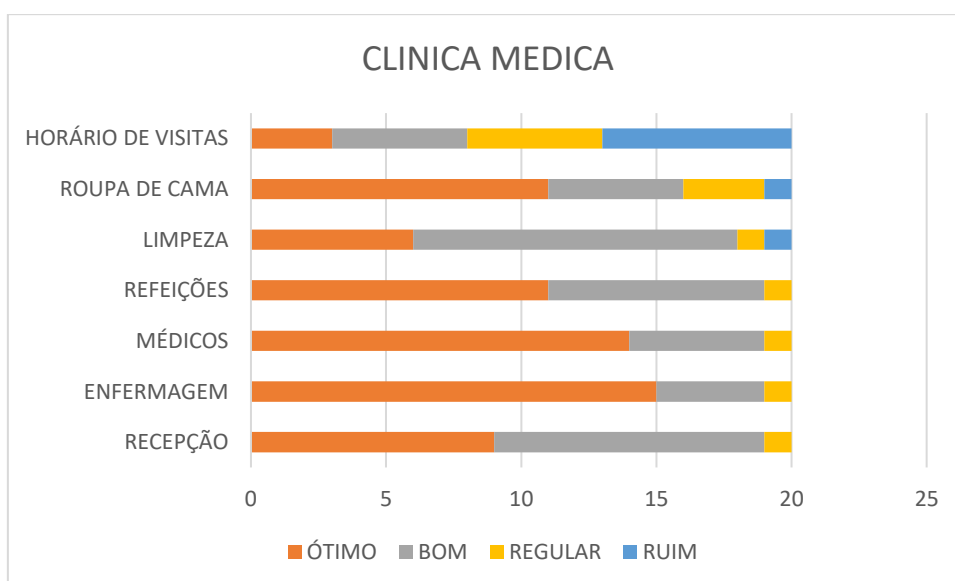
Setembro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Ventilador no quarto
Oferecer comida para o acompanhante ao invés de sopa

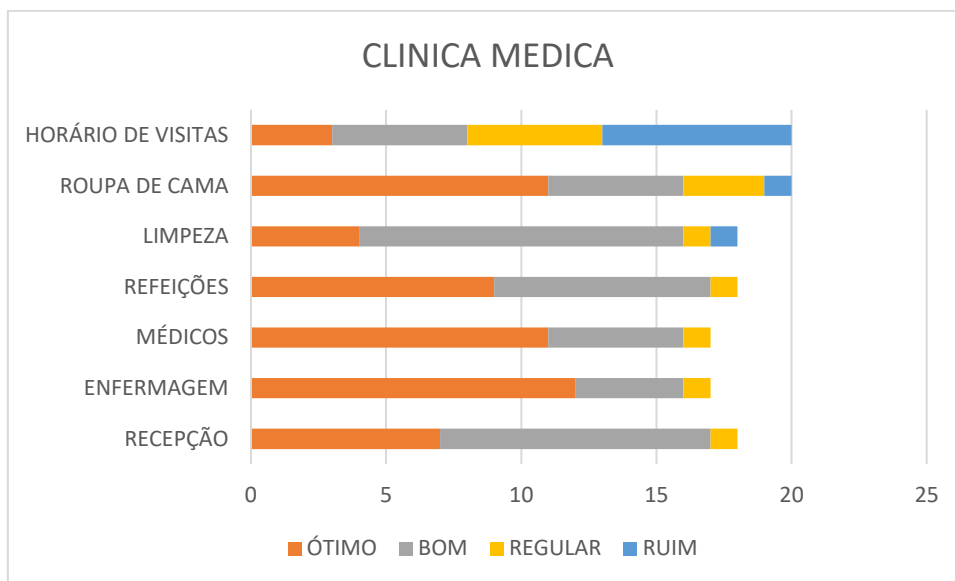
Outubro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Ventilador no quarto

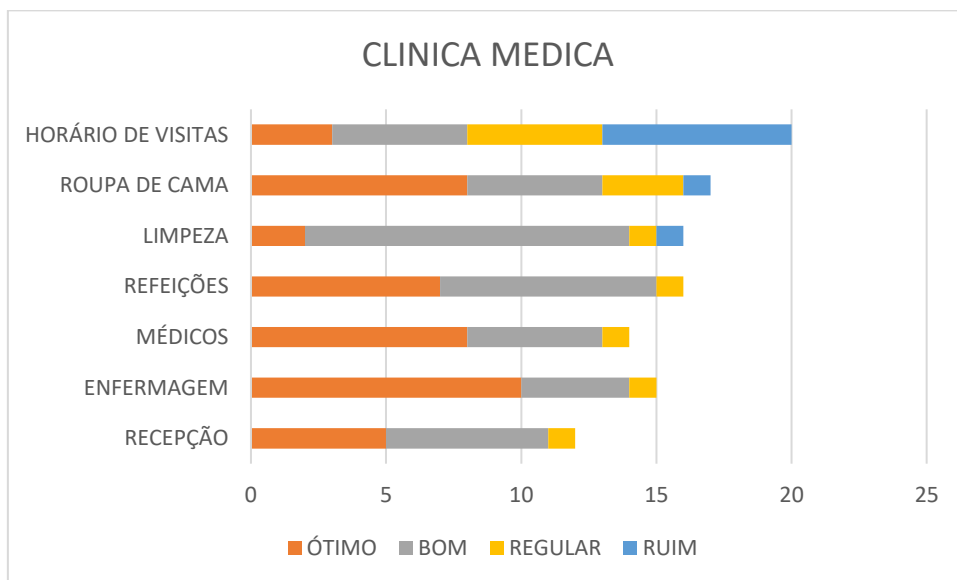
Novembro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Ventilador no quarto

Dezembro

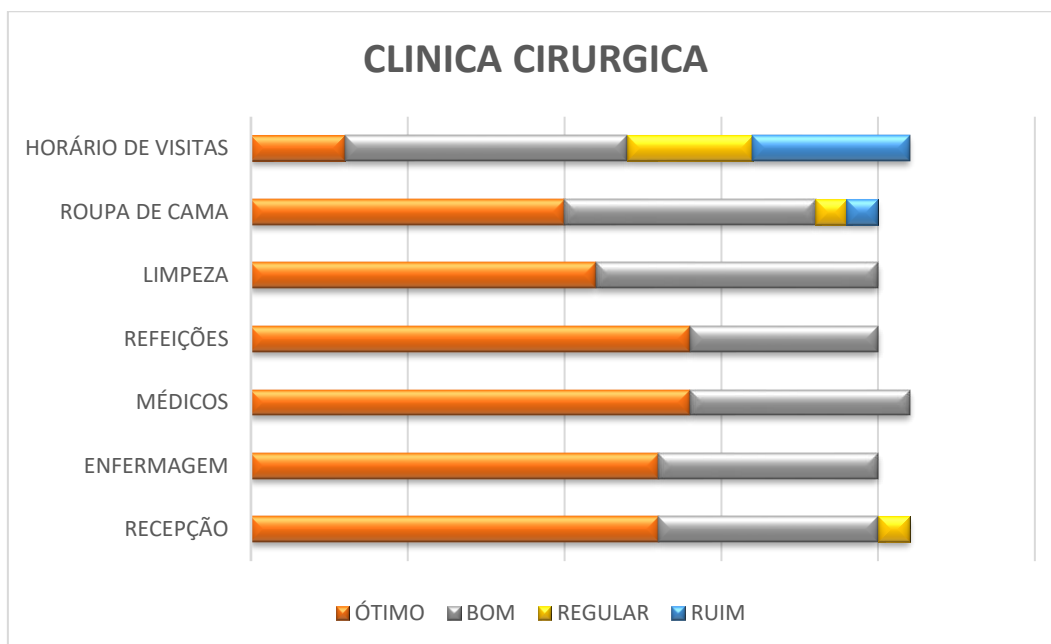


PRINCIPAIS SUGESTÕES

Ventilador no quarto,

- Clínica Cirúrgica

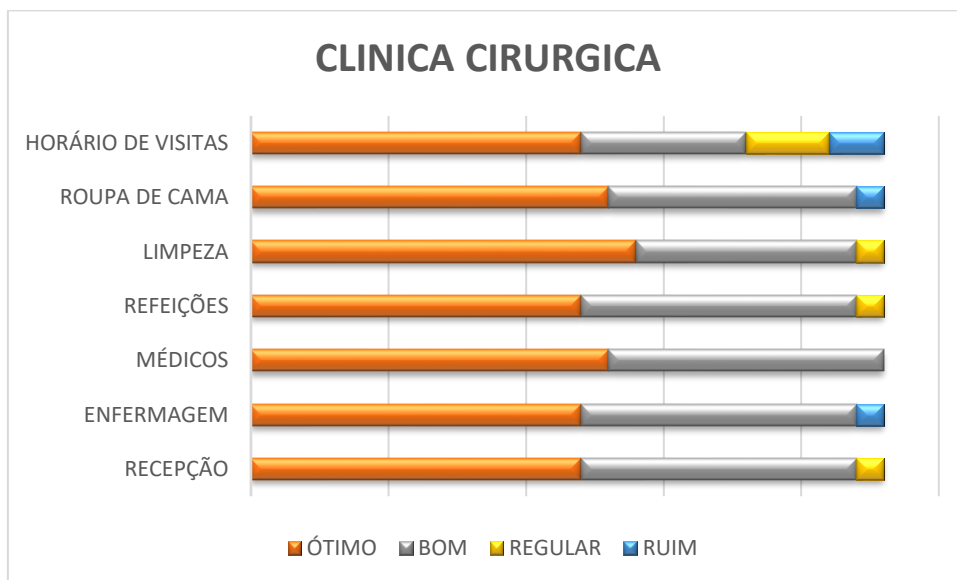
Junho



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista

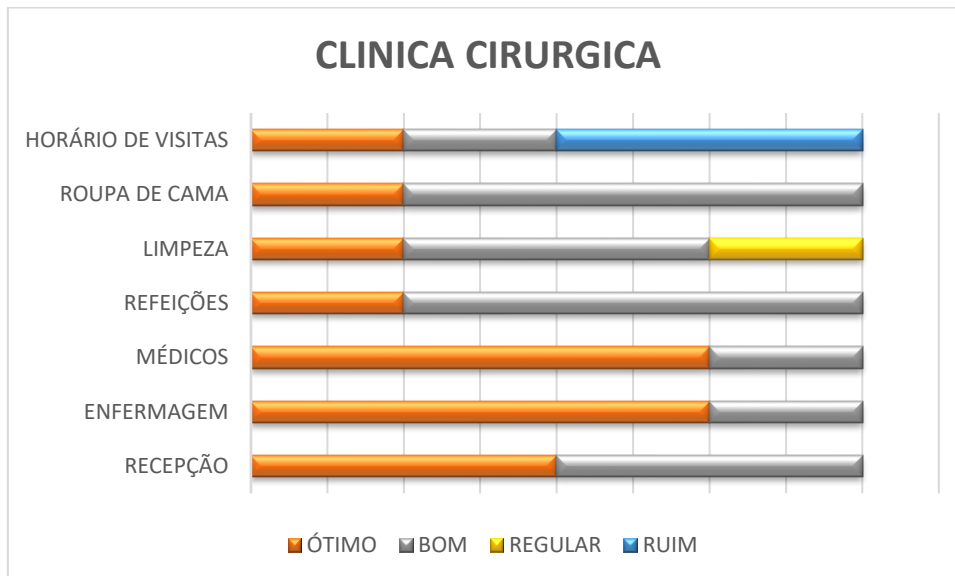
Julho



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Colocar TV no quarto
Ar Condicionado

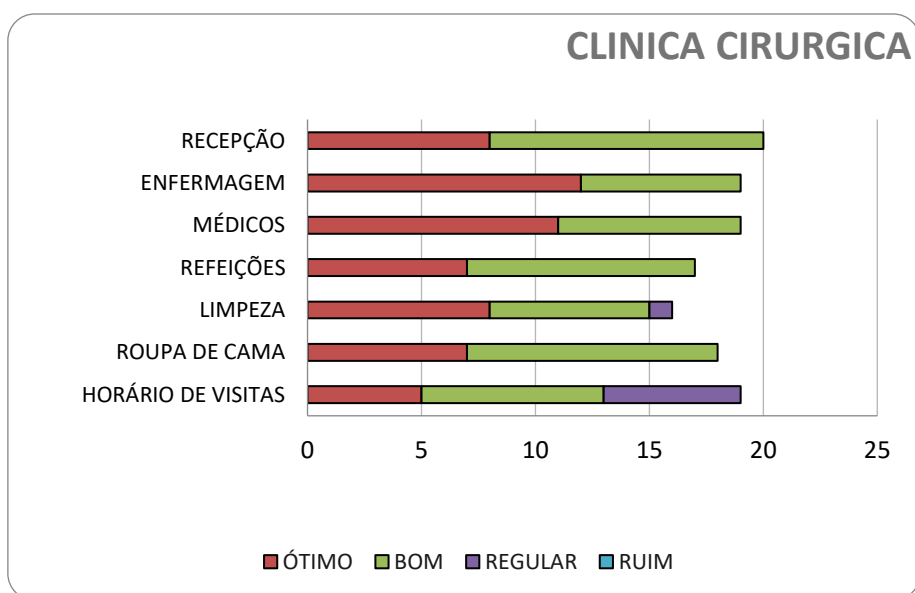
Agosto



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de vista
Banheiro automatizado
Mais flexibilidade para troca de acompanhante

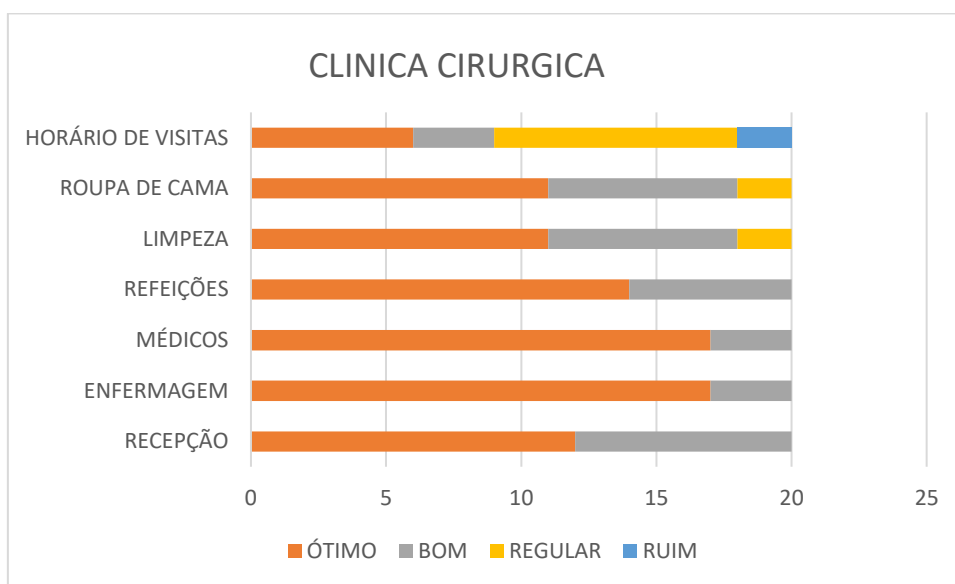
Setembro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Aumentar o horário de visita
Ar condicionado ou ventiladores

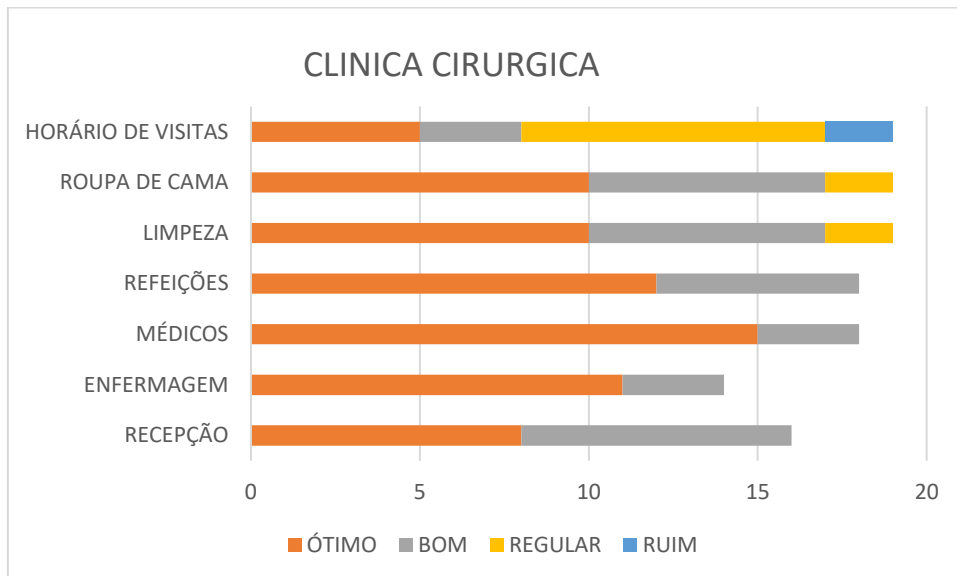
Outubro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Ar condicionado ou ventiladores

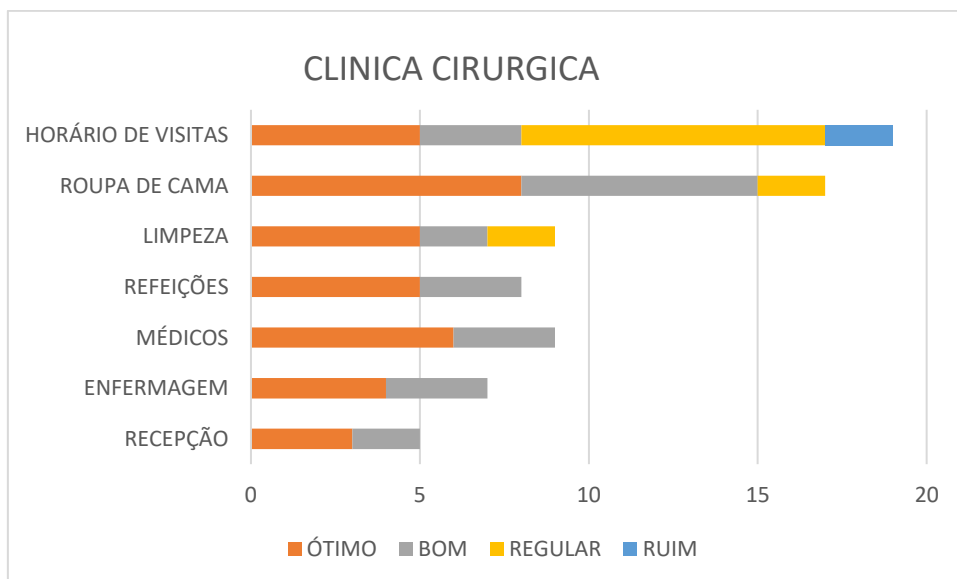
Novembro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Ar condicionado ou ventiladores

Dezembro

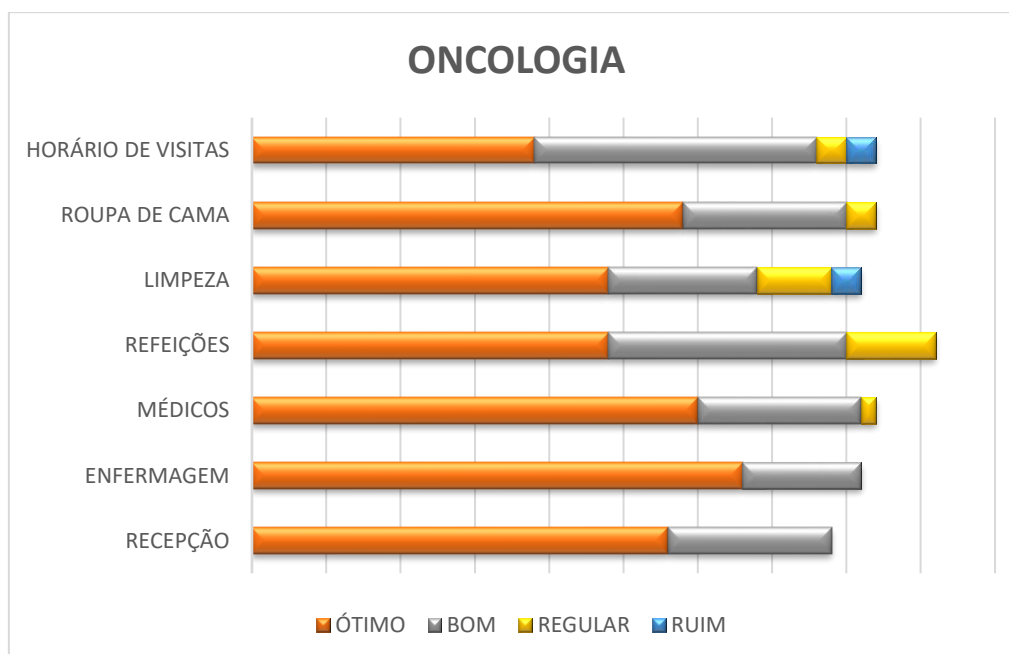


PRINCIPAIS SUGESTÕES

Ar condicionado nos quartos

• Oncologia

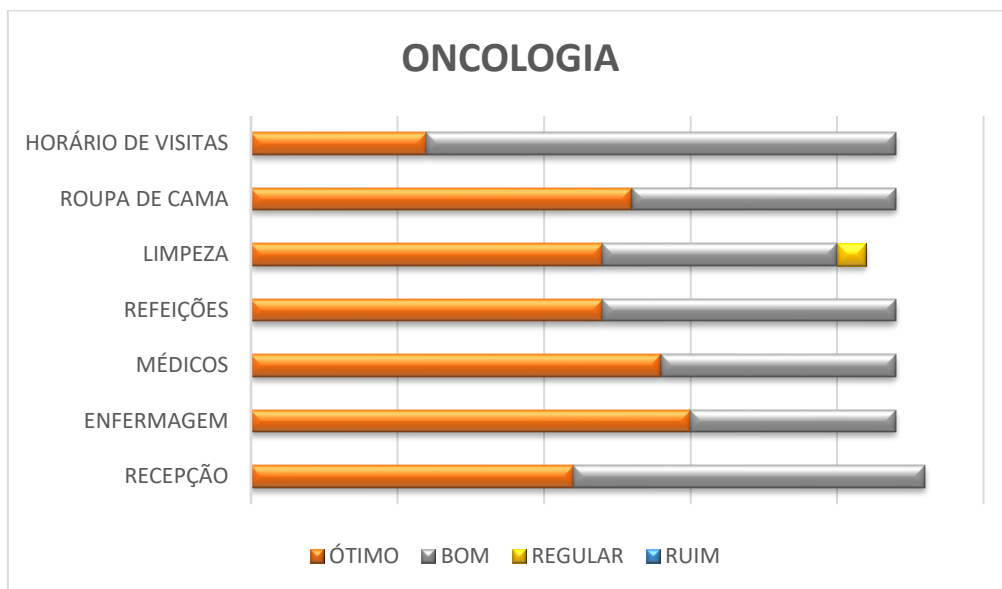
Junho



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Mais sugestões de refeição
 Mais higienização nos quartos e nos banheiros
 Comida para acompanhante
 Televisão nos quartos
 Colocar chave nos banheiros dos quartos
 Escadinha para subir na cama
 Coberta para acompanhante
 Aumentar horário de visita e a quantidade de visitantes,
 Colocar cortina nos quartos

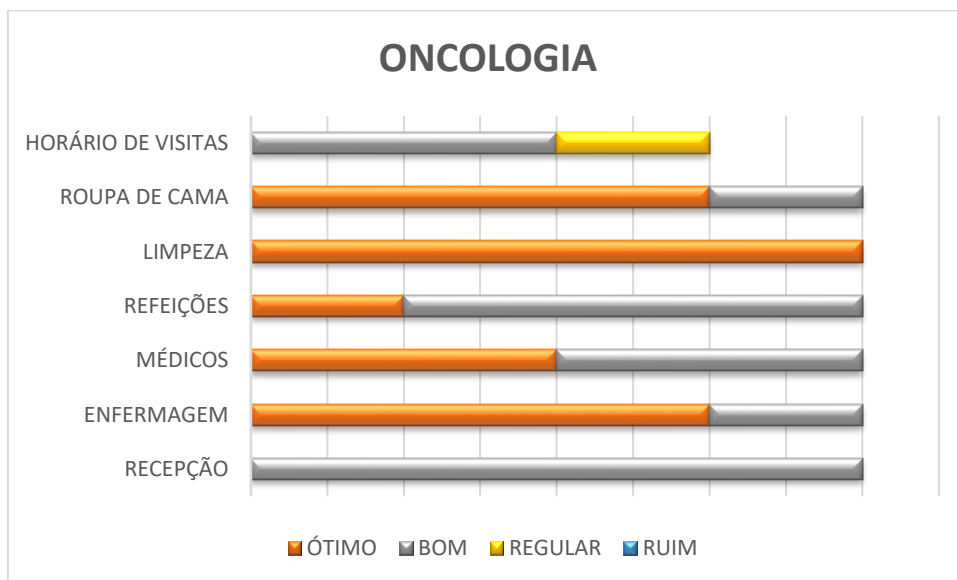
Julho



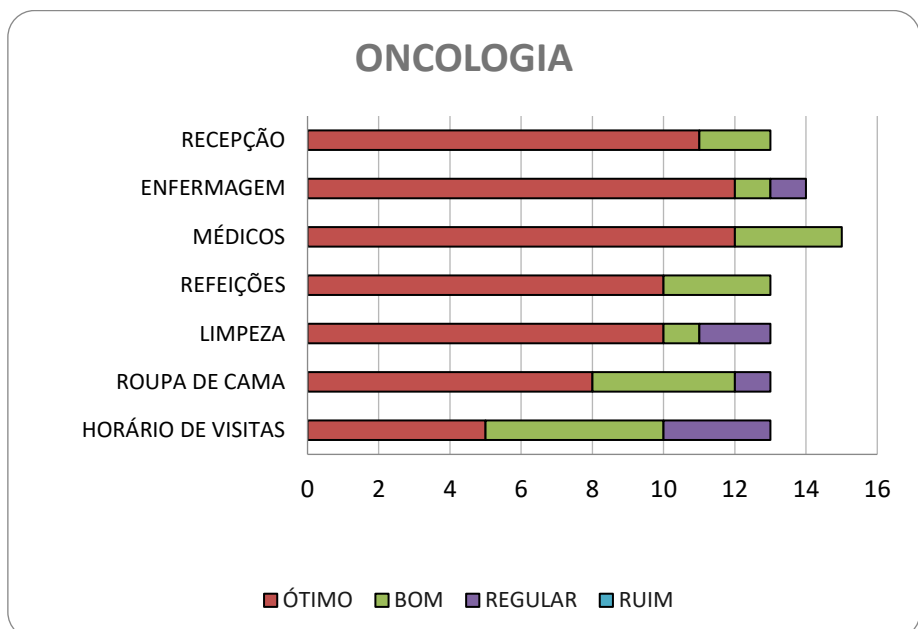
PRINCIPAIS SUGESTÕES

Televisão nos quartos
Aumentar horário de visita
Colocar cortina nos quartos

Agosto



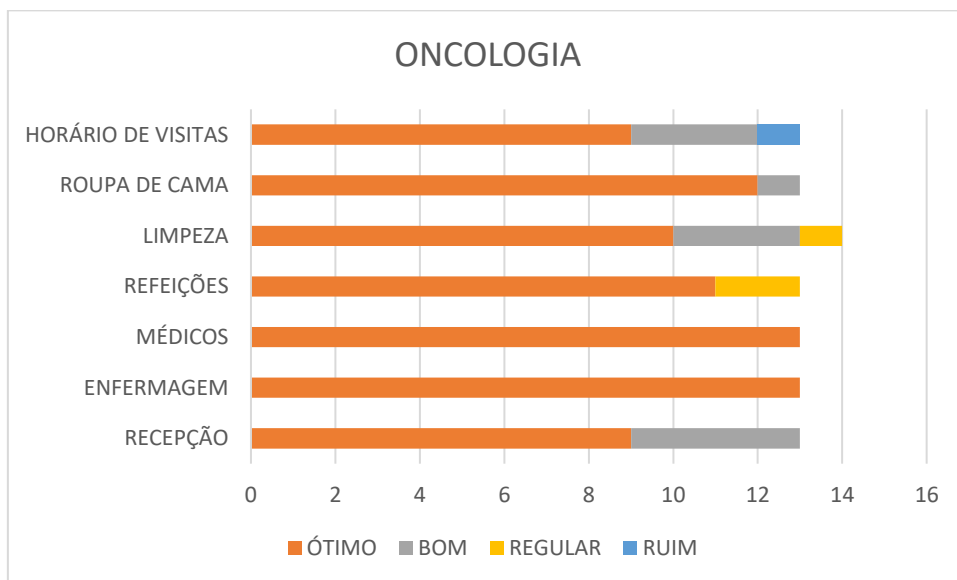
Setembro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Ar condicionado nos quartos

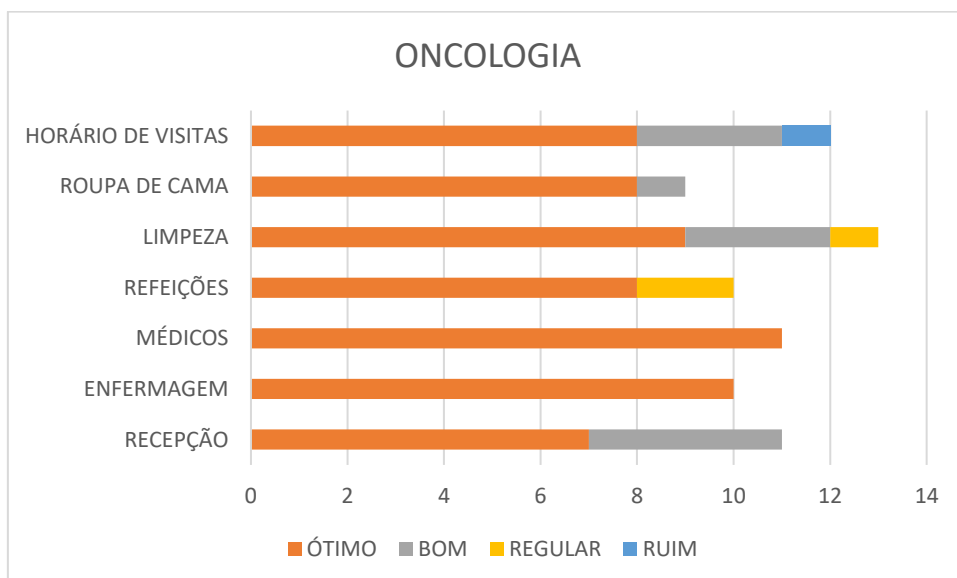
Outubro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Ventilador nos quartos

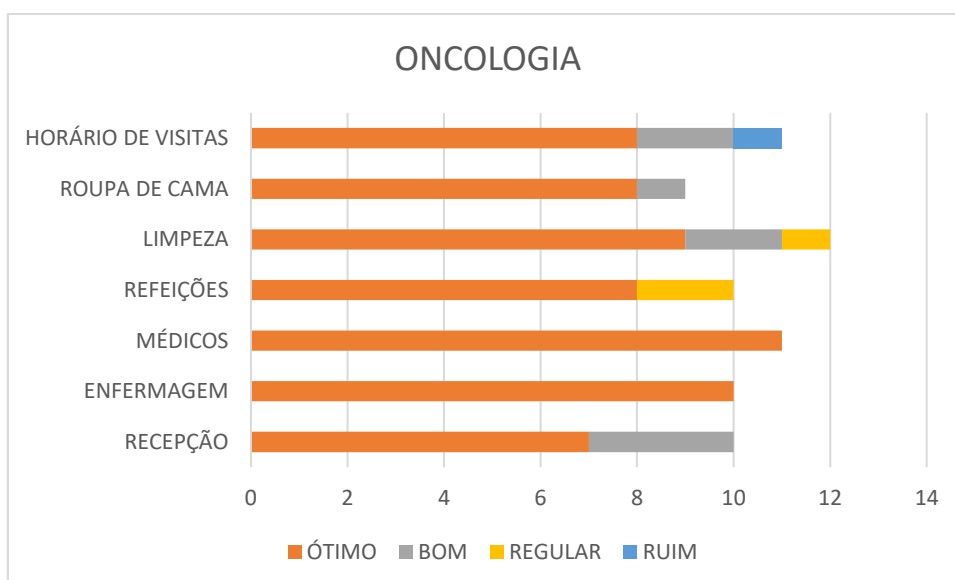
Novembro



PRINCIPAIS SUGESTÕES

Televisão nos quartos
Aumentar horário de visita
Colocar cortina nos quartos

Dezembro

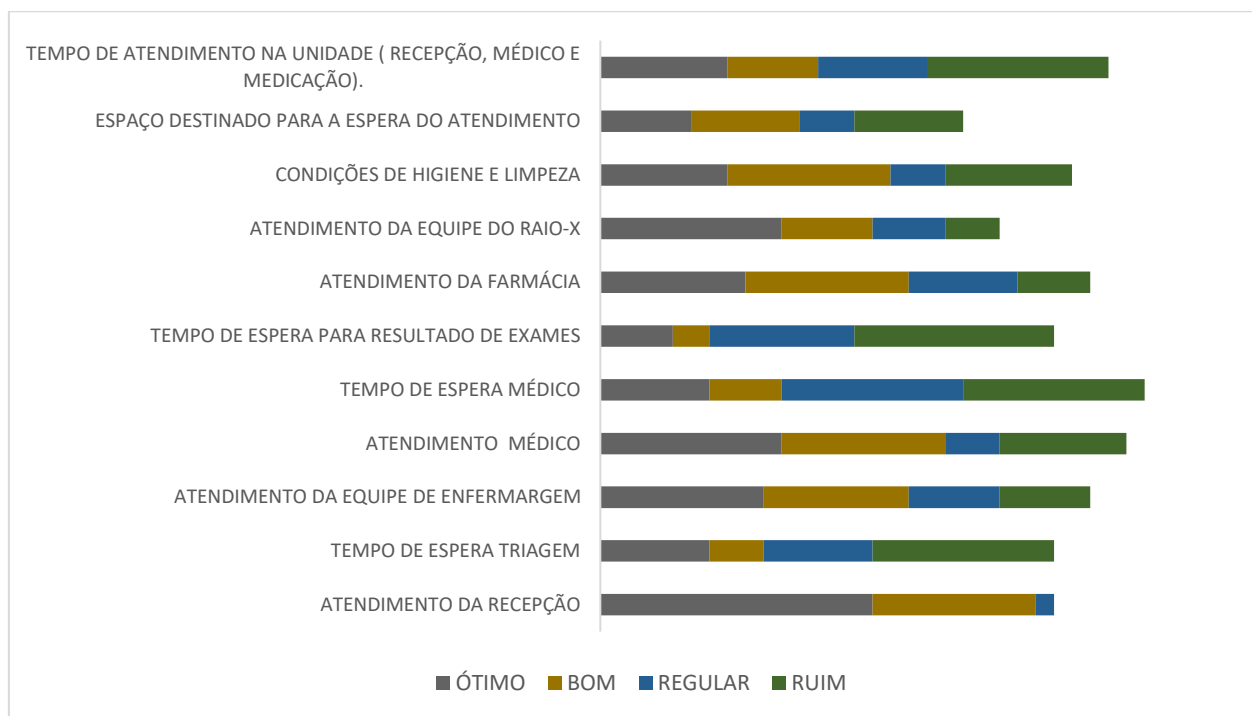


PRINCIPAIS SUGESTÕES

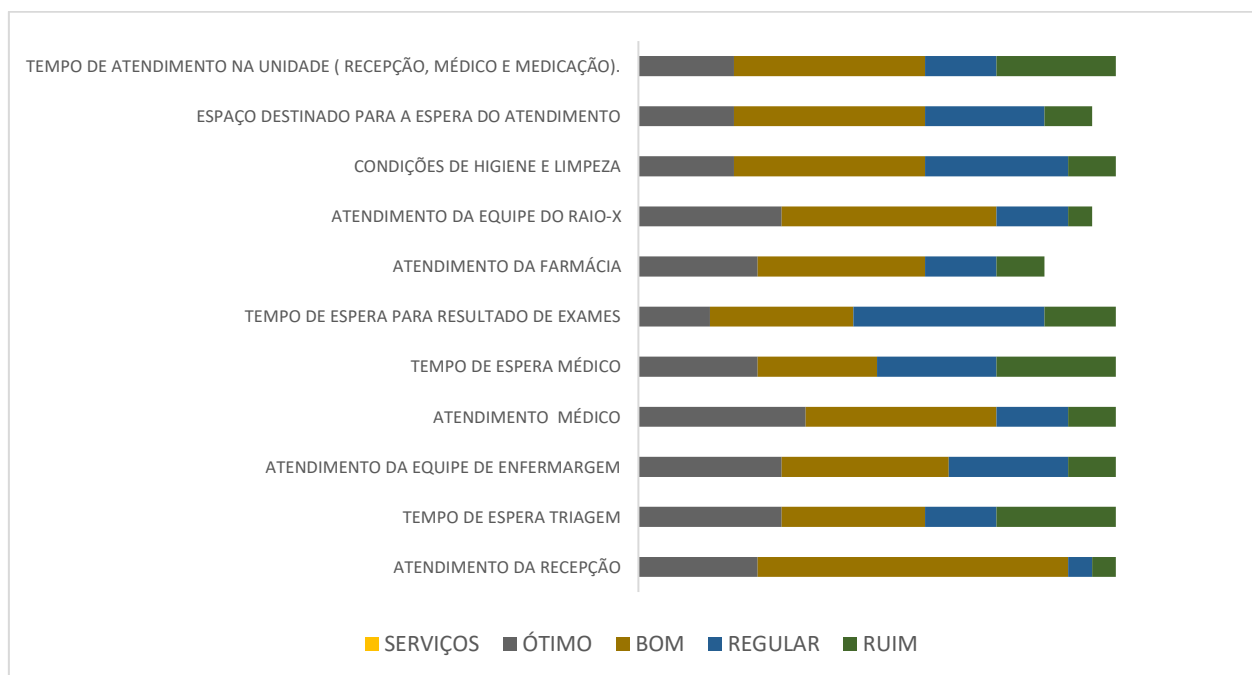
Ar condicionado nos quartos

• PRONTO SOCORRO

Junho

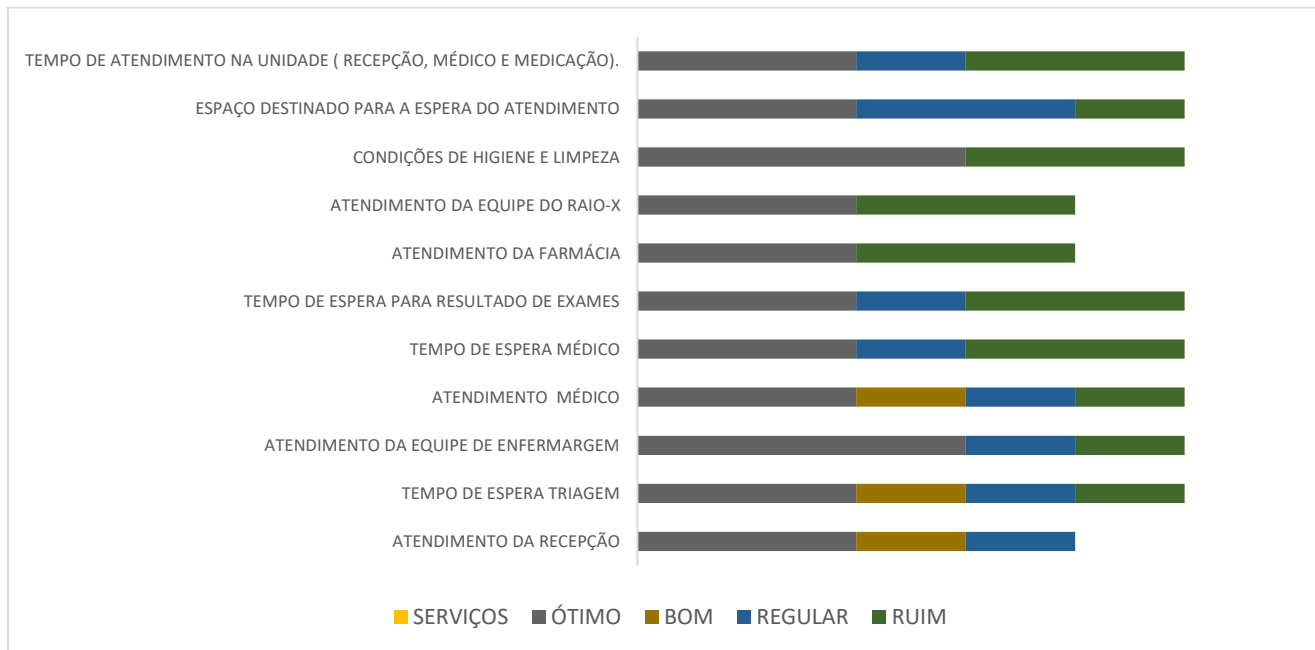


Julho



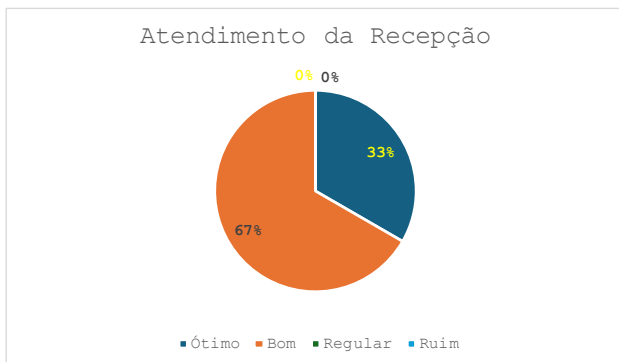


Agosto

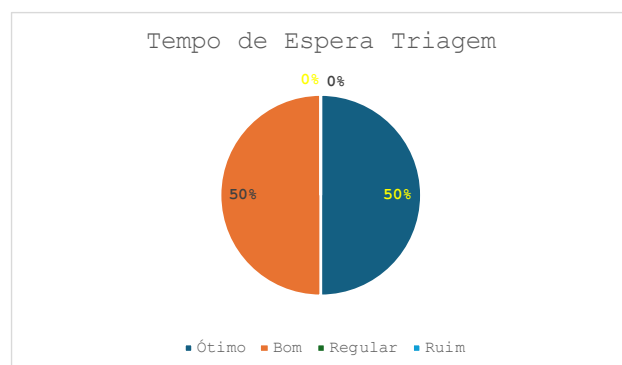


1 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SANTA MARTA – AGOSTO/2024

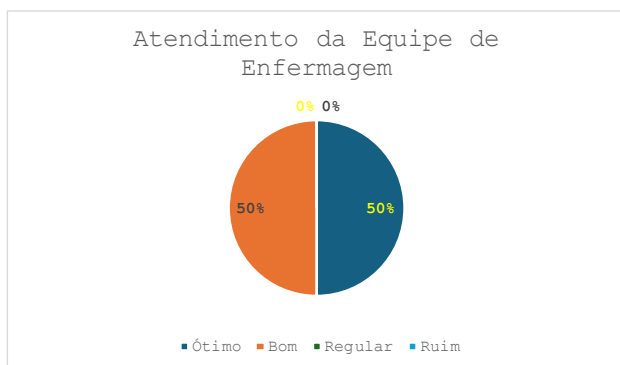
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	0	0



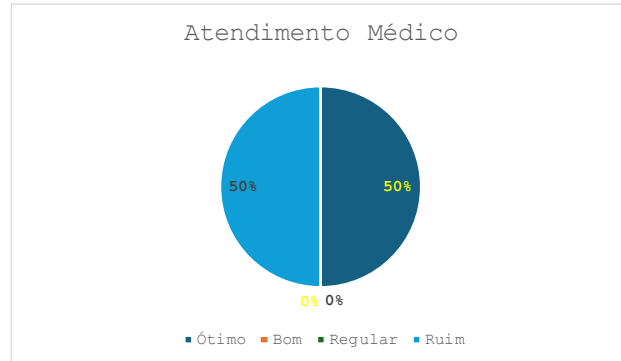
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	0	0



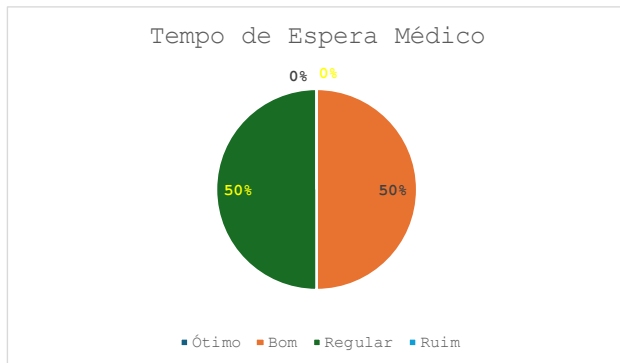
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	0	0



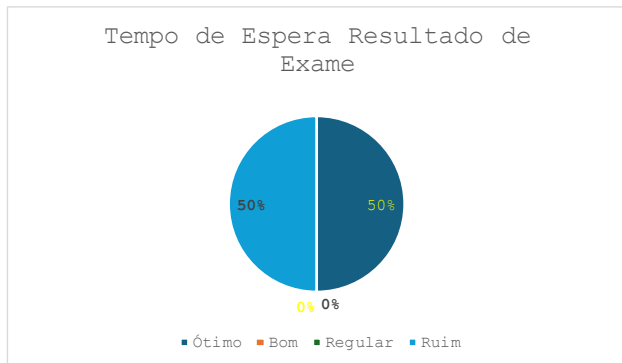
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	0	1



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	1	1	0

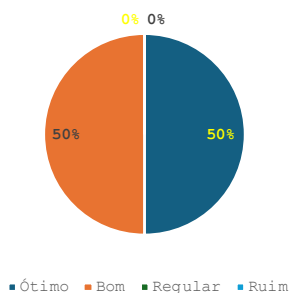


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	0	1



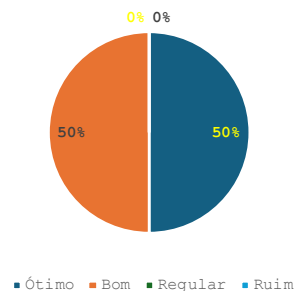
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	0	0

Atendimento Farmácia



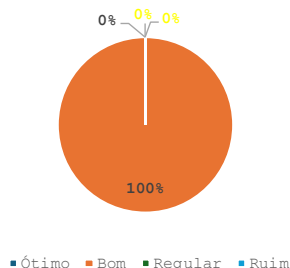
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	0	0

Atendimento Equipe RX



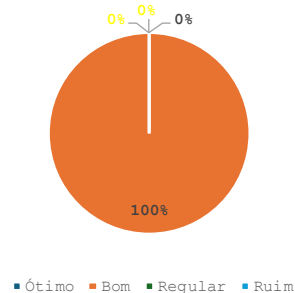
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	1	0	0

Atendimento da Equipe de Serviço Social



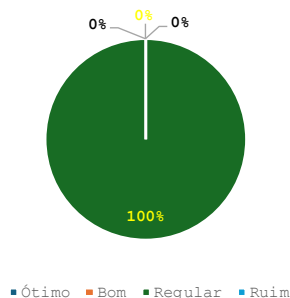
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	1	0	0

Condições de Higiene e Limpeza



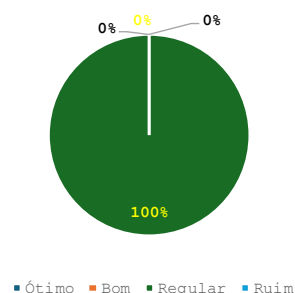
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	0	1	0

Espaço de Espera de Atendimento



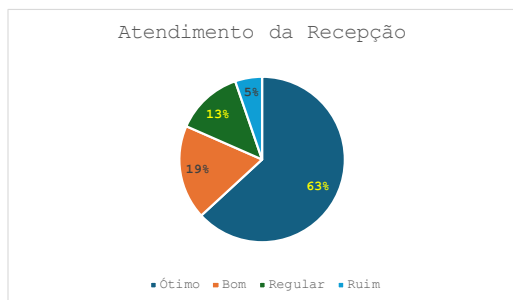
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	0	1	0

Tempo de Atendimento na Unidade

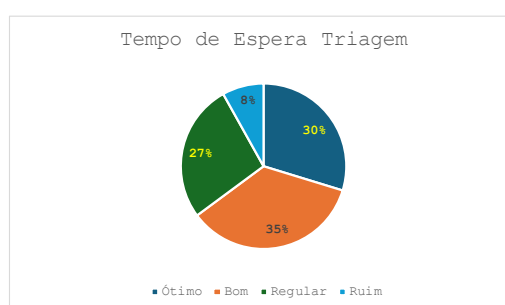


2 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA NORTE – AGOSTO/2024

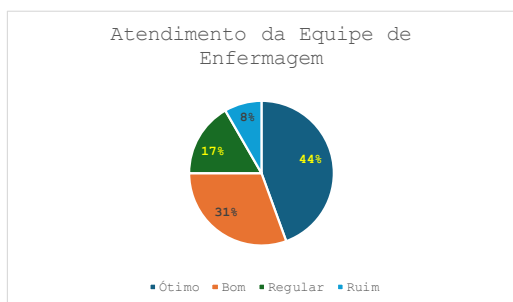
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
24	7	5	2



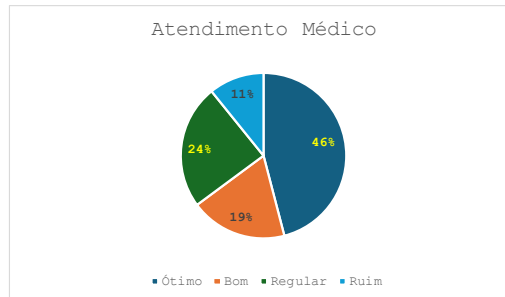
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
11	13	10	3



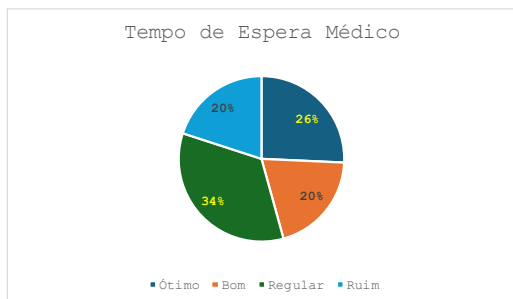
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
16	11	6	3



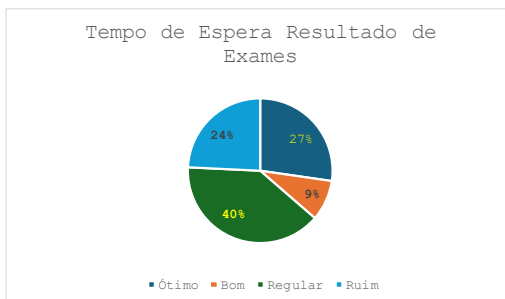
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
17	7	9	4



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
9	7	12	7

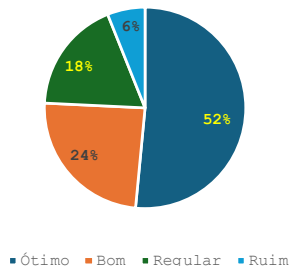


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
9	3	13	8



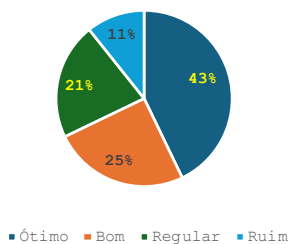
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
17	8	6	2

Atendimento Farmácia



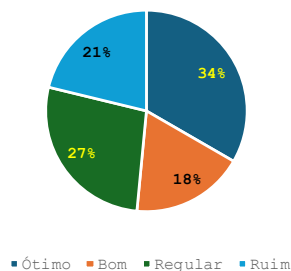
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
12	7	6	3

Atendimento da Equipe de Serviço Social



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
11	6	9	7

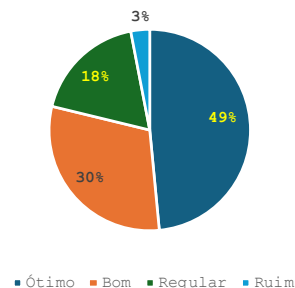
Espaço de Espera de Atendimento



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
16	10	6	1

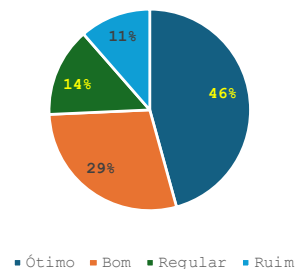
3 -

Atendimento Equipe RX



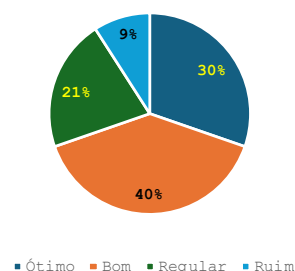
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
16	10	5	4

Condições de Higiene e Limpeza



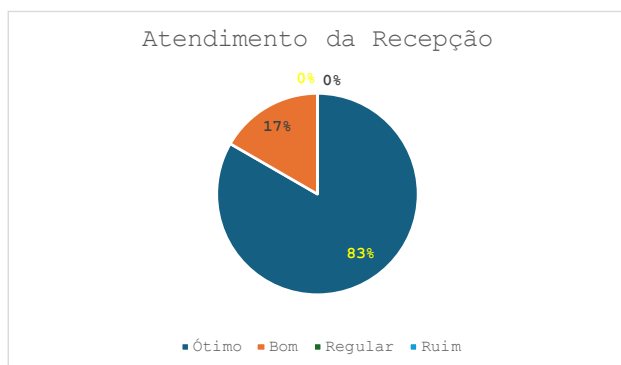
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
10	13	7	3

Tempo de Atendimento na Unidade

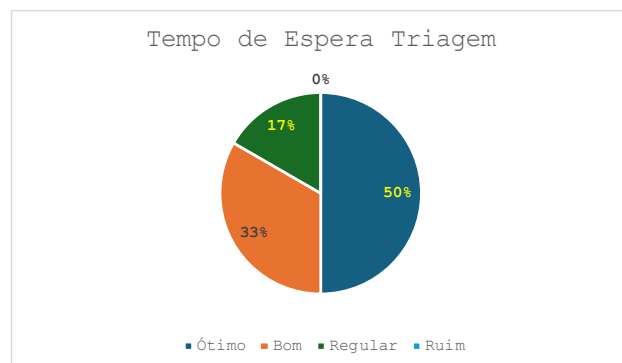


UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SANTA MARTA – SETEMBRO/2024

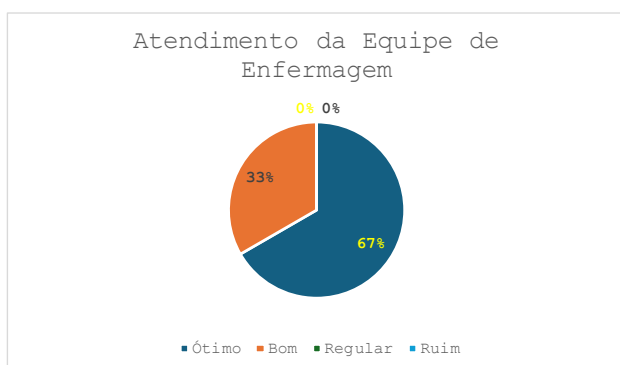
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
5	1	0	0



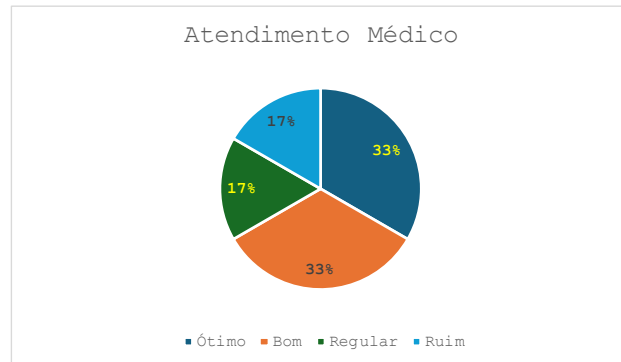
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	1	0



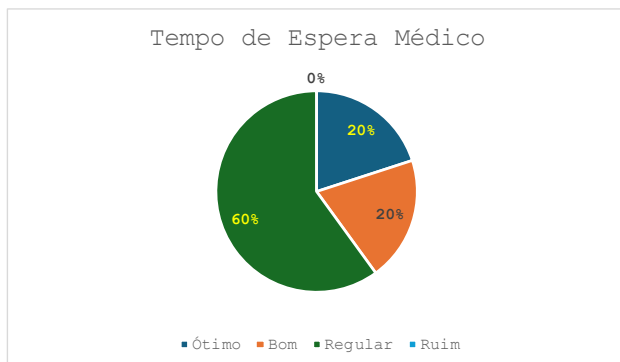
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
4	2	0	0



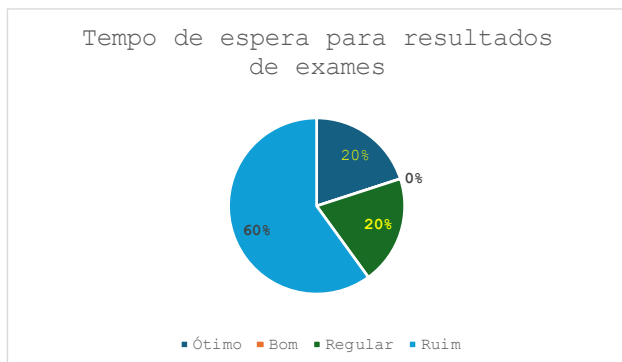
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	2	1	1



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	3	0

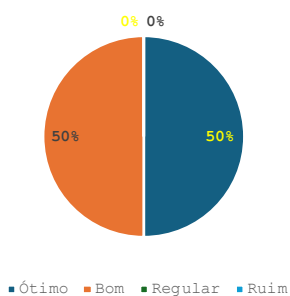


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	1	3



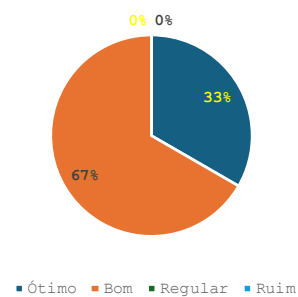
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	2	0	0

Atendimento da Farmacia



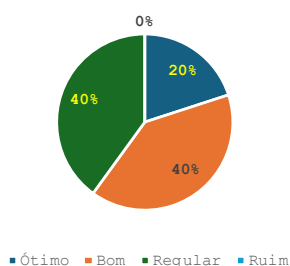
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	0	0

Atendimento Equipe RX



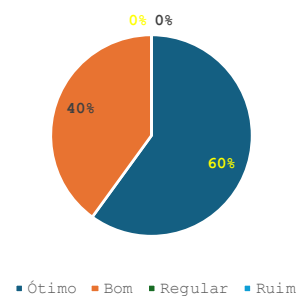
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	2	0

Atendimento da Equipe de Serviço Social



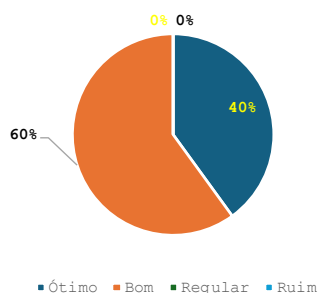
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	0	0

Condições de Higiene e Limpeza



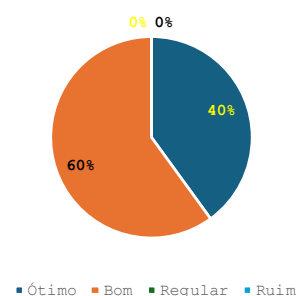
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	3	0	0

Espaço de Espera de Atendimento



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	3	0	0

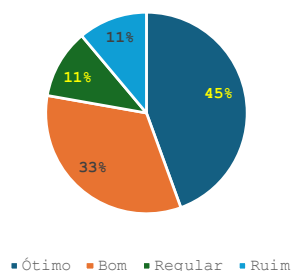
Tempo de Atendimento na Unidade



4 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA NORTE – SETEMBRO/2024

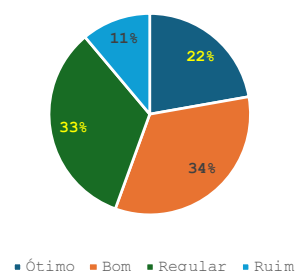
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
4	3	1	1

Atendimento da Recepção



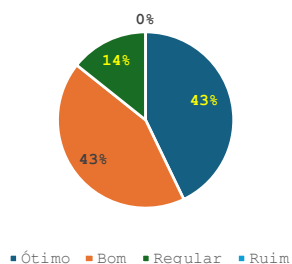
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	3	3	1

Tempo de Espera Triagem



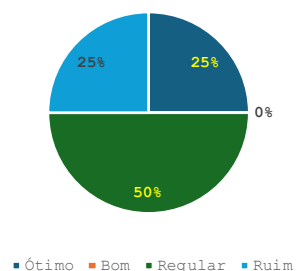
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	3	1	0

Atendimento da Equipe de Enfermagem



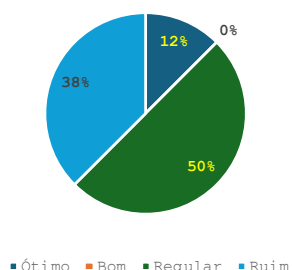
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	0	4	2

Atendimento Médico



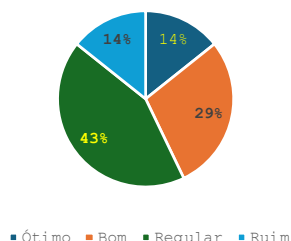
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	4	3

Tempo de Espera Médico



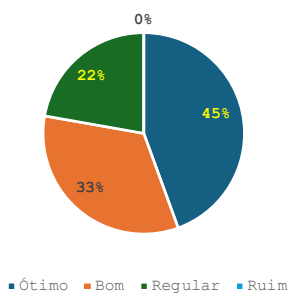
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	3	1

Tempo de espera para resultados de exames



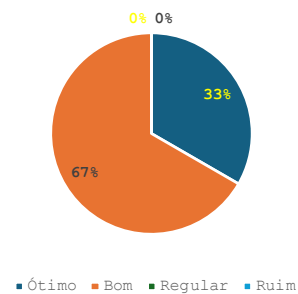
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
4	3	2	0

Atendimento da Farmacia



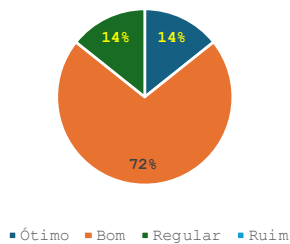
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	4	0	0

Atendimento Equipe RX



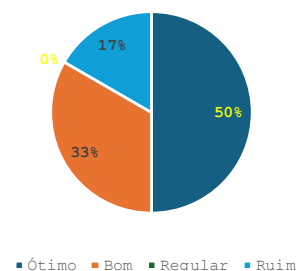
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	5	1	

Atendimento da Equipe de Serviço Social



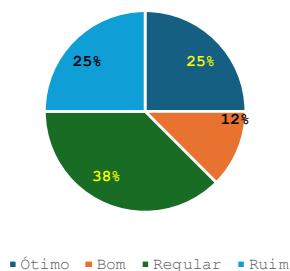
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	0	1

Condições de Higiene e Limpeza



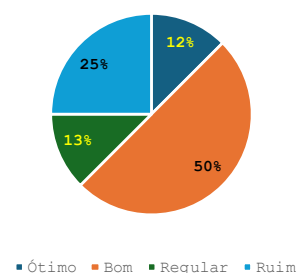
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	1	3	2

Espaço de Espera de Atendimento



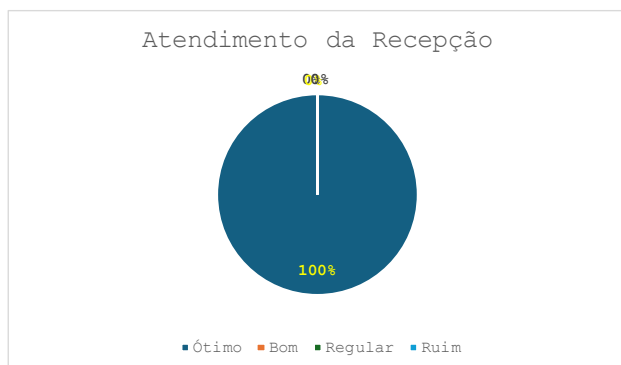
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	4	1	2

Tempo de Atendimento na Unidade

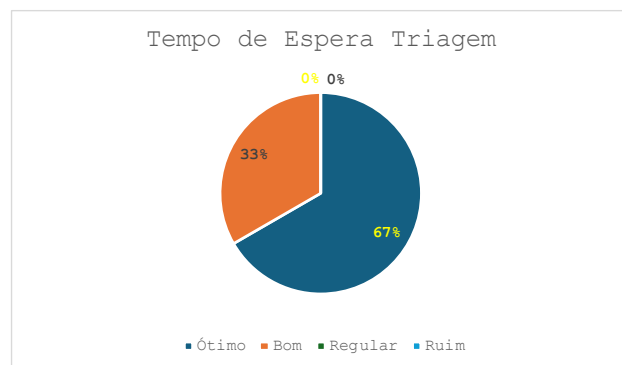


5 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SANTA MARTA – OUTUBRO/2024

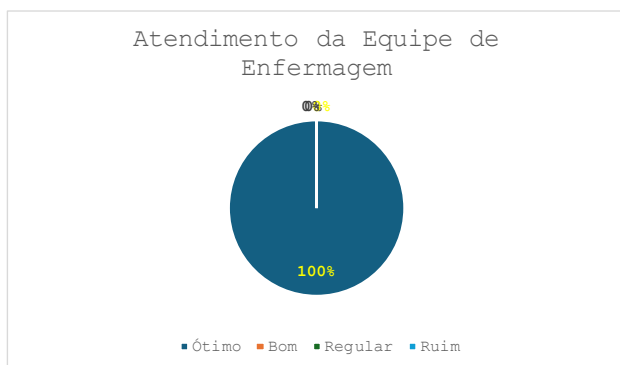
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	0	0	0



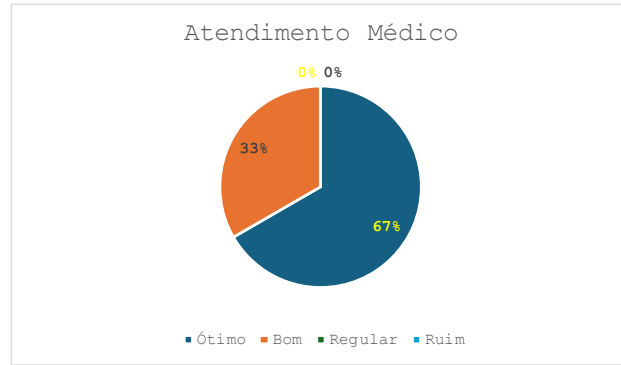
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	1	0	0



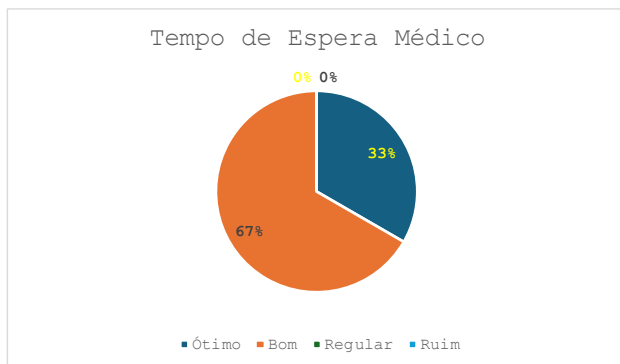
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	0	0	0



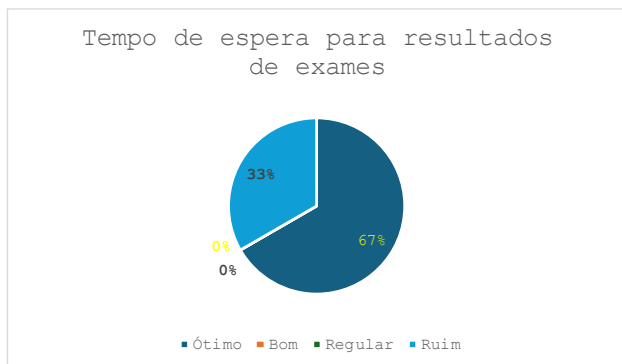
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	1	0	0



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	0	0

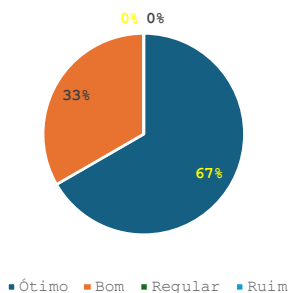


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	0	0	1



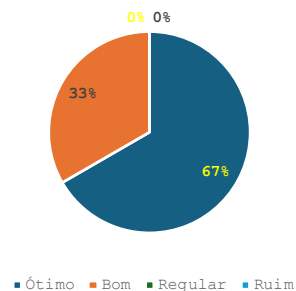
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	1	0	0

Atendimento da Farmacia



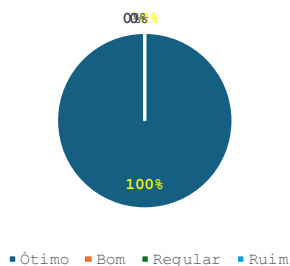
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	1	0	0

Atendimento Equipe RX



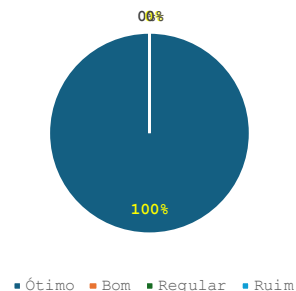
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	0	0	0

Atendimento da Equipe de Serviço Social



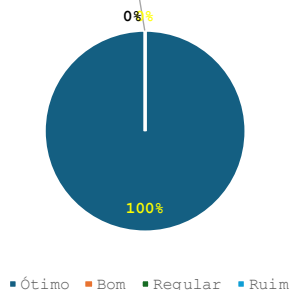
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	0	0	0

Condições de Higiene e Limpeza



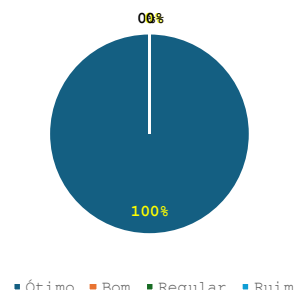
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	0	0	0

Espaço de Espera de Atendimento



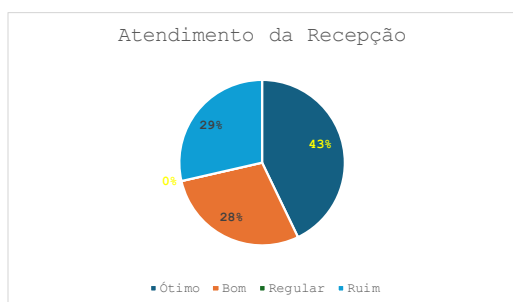
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	0	0	0

Tempo de Atendimento na Unidade

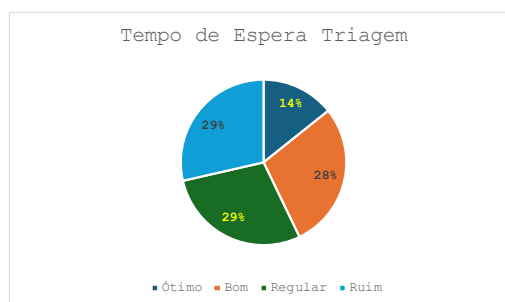


6 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA NORTE – OUTUBRO/2024

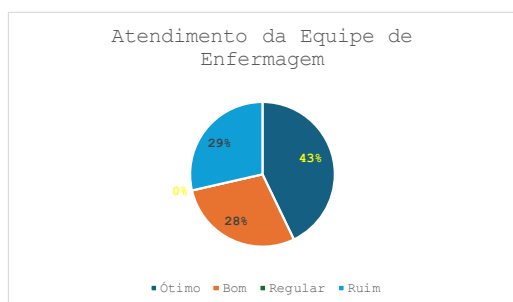
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	0	2



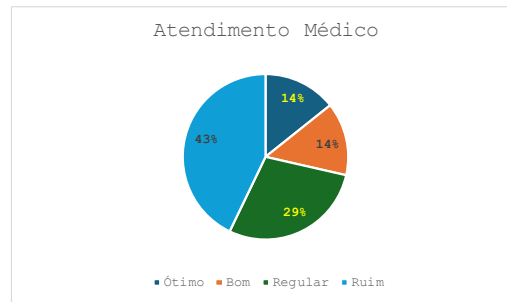
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	2	2



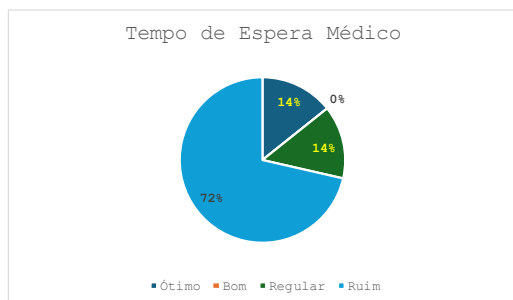
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	0	2



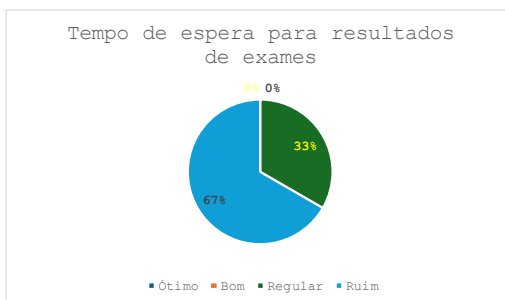
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	2	3



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	1	5

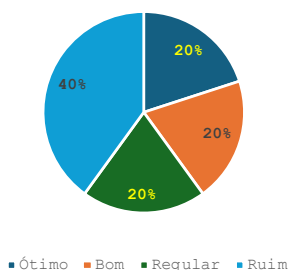


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	0	2	4



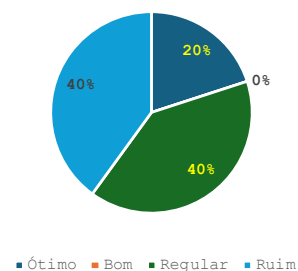
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	1	2

Atendimento da Farmacia



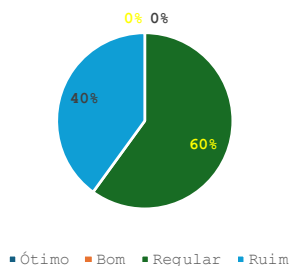
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	2	2

Atendimento Equipe RX



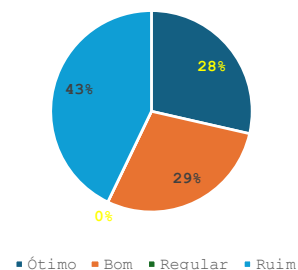
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
0	0	3	2

Atendimento da Equipe de Serviço Social



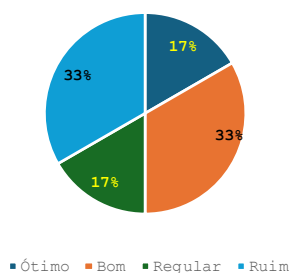
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	2	0	3

Condições de Higiene e Limpeza



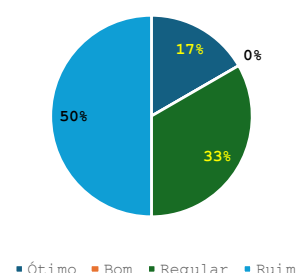
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	1	2

Espaço de Espera de Atendimento



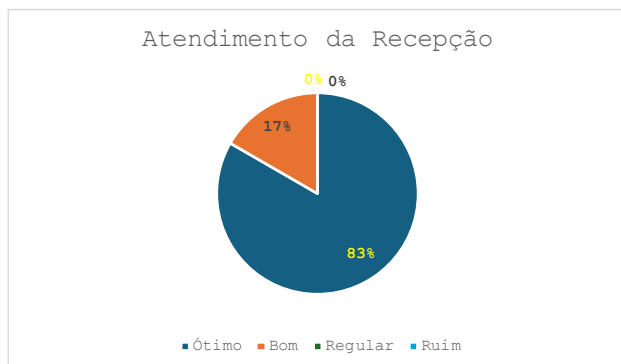
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	2	3

Tempo de Atendimento na Unidade

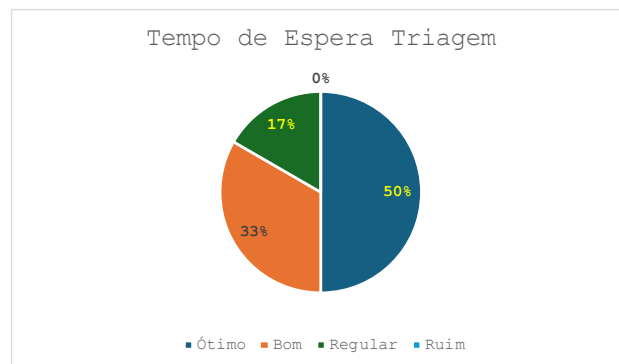


7 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SANTA MARTA– NOVEMBRO/2024

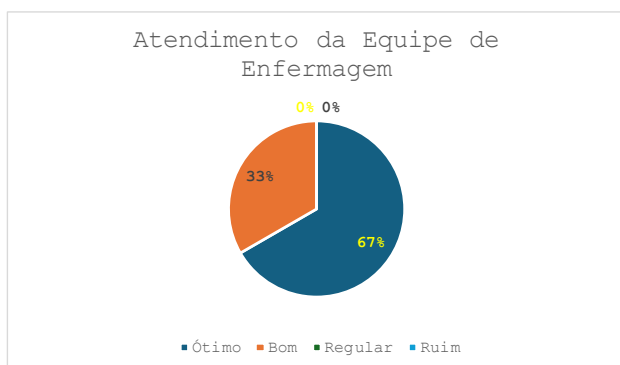
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
5	1	0	0



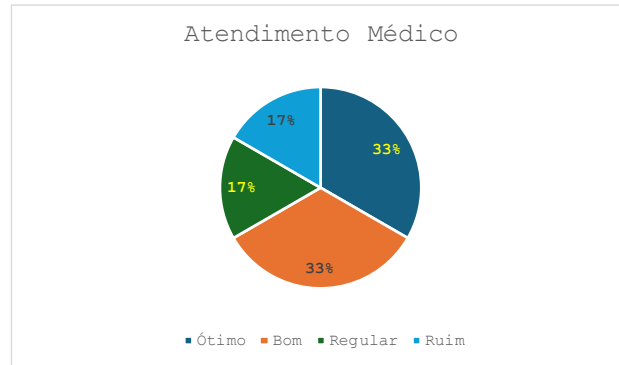
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	1	0



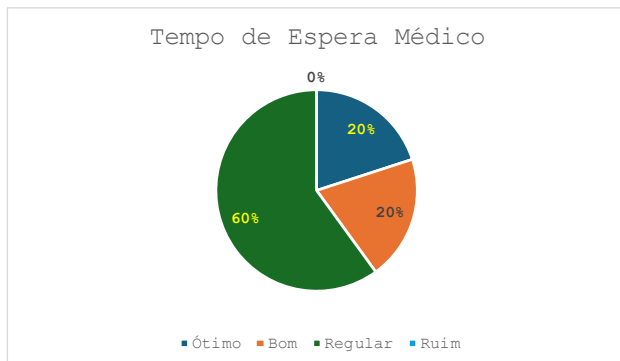
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
4	2	0	0



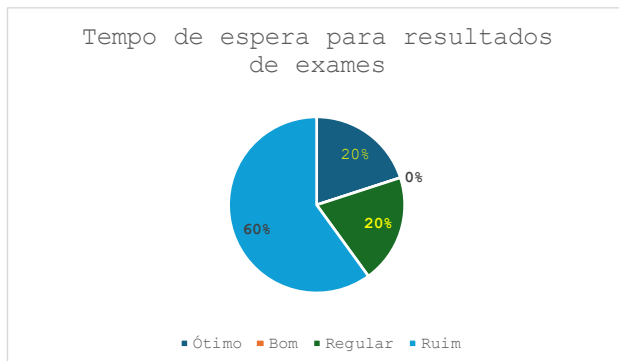
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	2	1	1



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	1	3	0

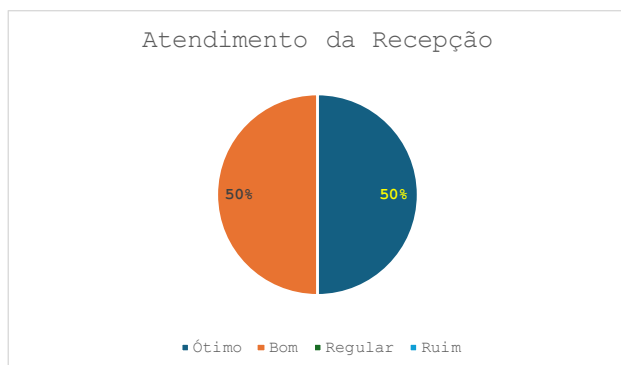


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	0	1	3

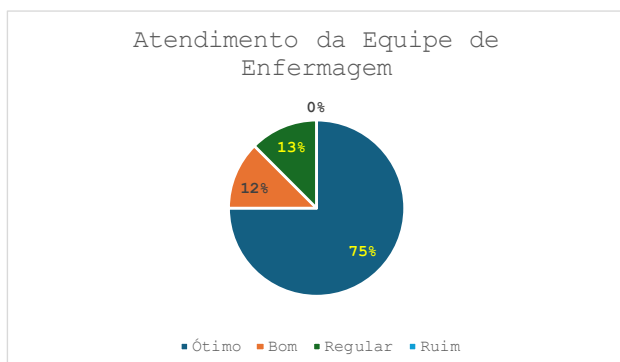


7 – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ZONA NORTE– NOVEMBRO/2024

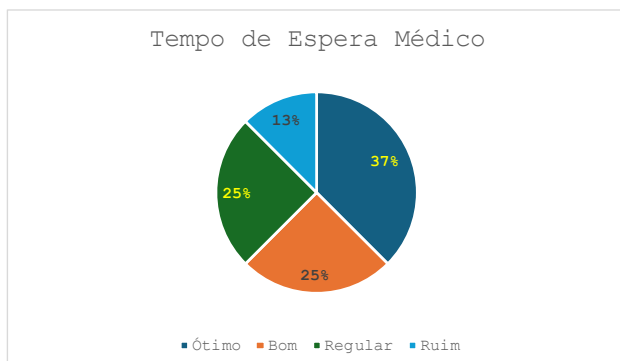
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
4	4		



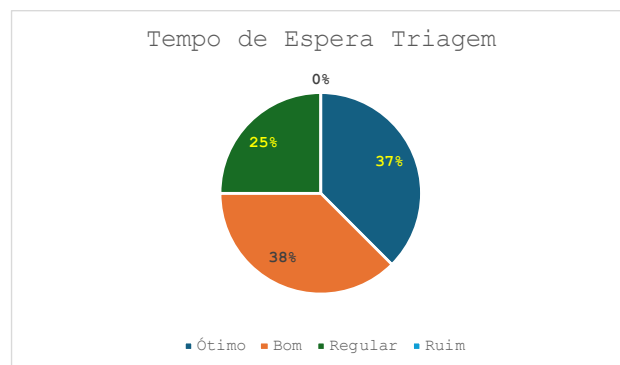
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
6	1	1	0



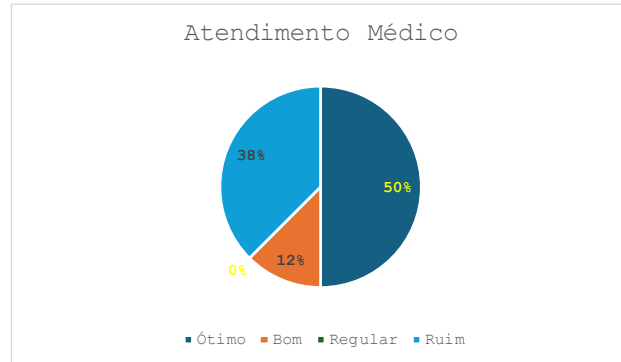
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	2	2	1



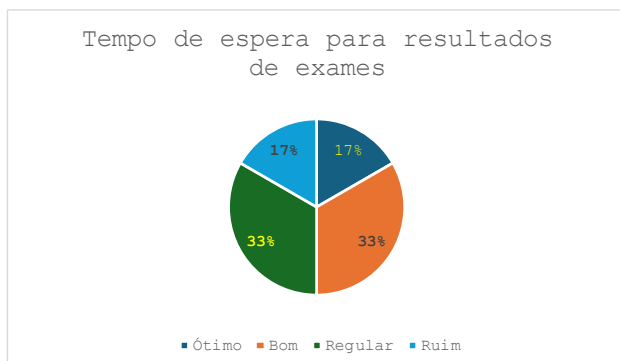
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
3	3	2	0



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
4	1	0	3

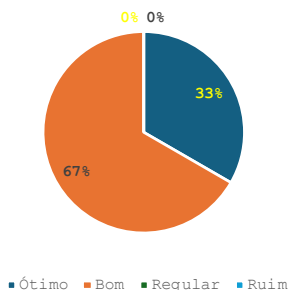


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	2	1



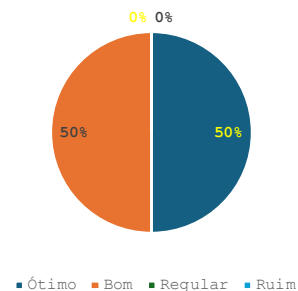
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	4	0	0

Atendimento da Farmacia



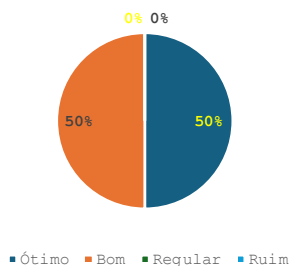
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	2	0	0

Atendimento Equipe RX



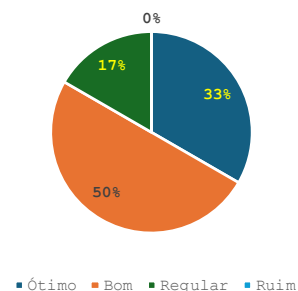
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	2	0	0

Atendimento da Equipe de Serviço Social



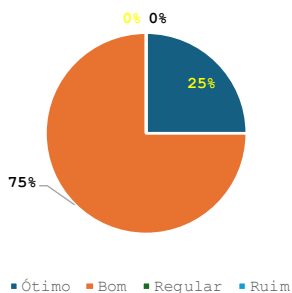
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2	3	1	0

Condições de Higiene e Limpeza



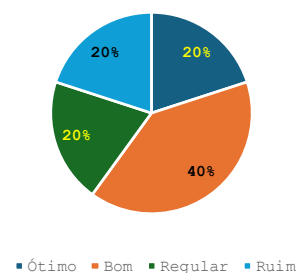
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	3	0	0

Espaço de Espera de Atendimento



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	2	1	1

Tempo de Atendimento na Unidade





9. REFERÊNCIAS

ANAHP – Associação Nacional de Hospitais Privados. Observatório ANAHP. 15 ed. São Paulo: ANAHP, 2023

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Taxa de ocupação operacional geral. v. 01. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012.