



# RELATÓRIO GERENCIAL

CONTRATO DE GESTÃO Nº 6/2022

Competência: JANEIRO/2023

# SUMÁRIO

1-Apresentação	3
2-Ações Voltadas Para Qualidade	4
2.1-Relatório da Pesquisa de Satisfação	4
2.2-Relatório das Comissões	11
2.2.1 - Comissão de Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão	11
2.2.2 - Comissão de Núcleo de Segurança do Paciente	11
2.2.3 - Comissão de Serviço de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde	11
2.2.4 - Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde	12
2.2.5 - Comissão de Análise de Revisão de Prontuários Médicos	12
2.2.6 - Comissão de Proteção Radiologia	12
2.2.7 - Comissão de Farmácia e Terapêutica	12
2.2.8 - Comissão do Núcleo de Qualidade	12
2.2.9 - Comissão Interna de Prevenção de Acidente	13
2.2.10 - Comissão de Biossegurança	13
2.2.11 - Comissão de Ética Médica	13
2.2.12 - Comissão de Ética de Enfermagem	13
3-Atividades Realizadas No Mês	14
4-Relatório Do Serviço Da Carreta de Prevenção	32
4.1 – Descritivo das cidades, atendimentos, agendados, resultados	32
5-Relatório de Recursos Humanos	35
5.1 EPI	35
6 – Produção	36
6.1 Produção de especialidades não médica	36
6.2 Produção de especialidades médica	36
7 – Hemodiálise	37

## 1-APRESENTAÇÃO

O Instituto CEM é uma Instituição de direito privado sem fins lucrativos, fundada em 05 de março de 2010, inscrito no CNPJ/MF 12.053.184/0001-37, está localizado Estado de Goiás, Av. Dep. JamelCecílio, 2496, SALA 26 a - Jardim Goiás, Goiânia – GO, devidamente contratado com Secretaria do Estado de Goiás, por meio de Contrato de Gestão, para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde em regime de 12 horas/dia na Policlínica Estadual da Região do Entorno - Unidade de Formosa, localizada à Av. Oeste, quadras 4,5 e 9 – Jardim Oliviera, Formosa/GO. CEP 73.805-201.

A Policlínica Estadual da Região do Entorno - Unidade de Formosa, tem caráter regionalizado, definido após avaliação técnica da demanda por atendimento ambulatorial na rede pública de saúde, proporcionando, assim, maior rapidez ao diagnóstico e ao tratamento com atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, por meio de prestação de um conjunto de serviços que garantam uma intervenção rápida, eficaz e precoce. Além de orientar a terapêutica e ampliar a oferta de serviços ambulatoriais especializados da necessidade regional nos problemas de saúde que não podem ser plenamente diagnosticados ou orientados na rede básica, mas que não precisam de internação Hospitalar ou atendimento de urgência.

*“Excelência é o resultado gradual de sempre se esforçar para fazer o melhor” Pat Riley*

## **2-AÇÕES VOLTADAS PARA QUALIDADE**

### **2.1- Relatório da Pesquisa de Satisfação Ouvidoria SUS**

A Ouvidoria da Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, é o setor responsável por receber as manifestações de reclamações, denúncias, sugestões, solicitação, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados nesta unidade de saúde.

A ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Tem a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários da Policlínica e levá-las ao conhecimento de cada responsável pelos setores competentes, para que seja tomada as devidas providências.

Também tem o papel de certificar o nível de satisfação dos usuários, através da pesquisa de satisfação.

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório tem por finalidade apresentar o resultado da pesquisa de satisfação e as manifestações dos usuários registrado na Ouvidoria da Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, realizada entre os dias 02 a 31 de janeiro de 2023.

## **OBJETIVOS**

A Ouvidoria dessa unidade, tem por objetivo atuar como ferramenta de gestão, desta forma, garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos.

## **INDICADORES QUALITATIVOS**

Os indicadores qualitativos determinam de fato, se o resultado das avaliações está satisfatório e também, se os números estão atendendo às expectativas dos usuários da Policlínica.

## Pesquisa de Satisfação Policlínica

Pesquisa de satisfação da policlínica é um pequeno questionário que pode ter perguntas qualitativas ou quantitativas, buscando entender a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento. Os resultados dessas pesquisas são apresentados em planilhas.

A planilha a seguir contém o quantitativo de avaliações ruim, regular, bom e ótimo em cada setor, e o percentual das avaliações de cada setor do mês janeiro 2023, e esses resultados são demonstrados nos gráficos a abaixo.

Analisando as informações apresentadas na planilha a seguir, conceitua-se que a Policlínica tem um alto índice de satisfação nas avaliações, mesmo os setores que pouco avaliaram, têm bons resultados. Esses resultados enfocam o ponto de vista dos pacientes em relação ao atendimento oferecido nos diversos setores.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO REFENTE A JANEIRO/ 2023						
DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL	%
RECEPÇÃO GERAL	0	3	50	168	221	14%
ENFERMAGEM	1	3	12	30	46	3%
RECEPÇÃO MÉDICA	1	1	62	160	224	14%
ESPECIALIDADES MÉDICAS	1	1	53	188	243	15%
RECEPÇÃO DE EXAMES DE IMAGEM	0	2	66	147	215	13%
DIAGNOSTICO DE IMAGEM	0	2	49	149	200	12%
RECEPÇÃO DE LABORATÓRIO	0	0	13	84	97	6%
RECEPÇÃO DE EQP. MULT.	0	0	5	50	55	3%
LABORATÓRIO	0	0	26	74	100	6%
FISIOTERAPIA	0	0	8	56	64	4%
FONOUDIOLOGIA	0	0	0	3	3	0%
NUTRIÇÃO	0	0	3	24	27	2%
ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0	0	11	11	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	3	26	29	2%
PSICOLOGIA	0	0	2	76	78	5%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>352</b>	<b>1246</b>	<b>1613</b>	
<b>PERCENTUAL</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>22%</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Analisando os resultados a cima percebe se que os atendimentos prestados pela a Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa tem atendido as expectativas dos pacientes, ainda que há avaliações entre ruim e regular, referidas a alguns setores. Na recepção médica a triagem gerou uma demora no tempo de espera para o atendimento pelo número elevado de pacientes, ocasionalmente ocorrido pelo fato de várias especialidades médicas estar atendendo no mesmo dia. Para essa circunstância foi aberta mais uma triagem com a finalidade de agilizar o atendimento e diminuir o tempo

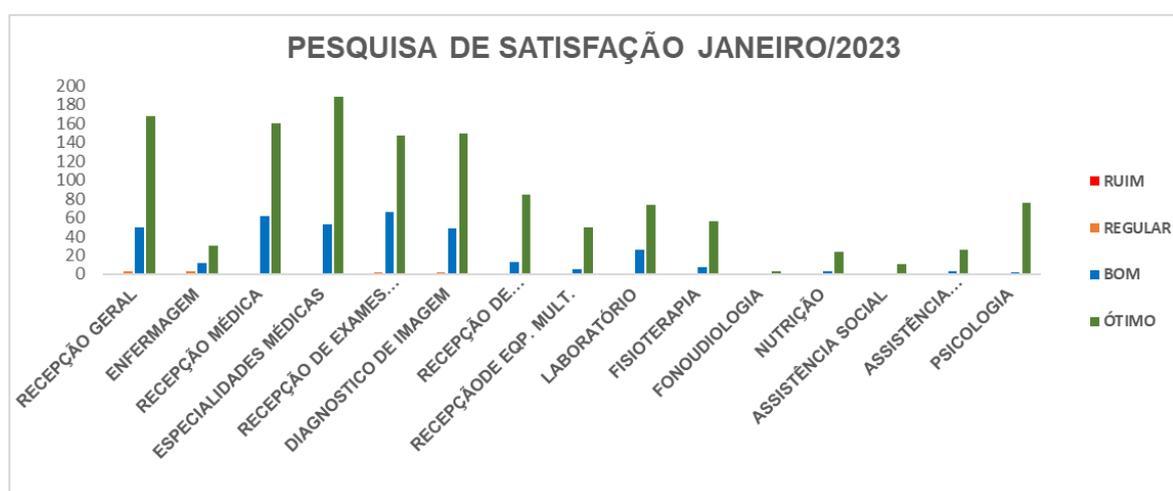
de espera. Salientamos assim a importância dessa avaliação por parte dos manifestantes, para atuação e melhorias necessárias.

Todas as manifestações queixosas sobre a insatisfação pelos serviços prestados na Policlínica, foram levadas aos coordenadores, os pacientes obtiveram as respostas dentro do prazo e soluções adequadas. O tempo de espera do paciente para realização de do atendimento foi otimizado, pelas melhorias oferecidas, proporcionando velocidade e dinamismo nos cadastros de consulta e exames. Foi criado um sistema de senhas para que o paciente aguarda sua vez com conforto.

As queixas sobre marcação de retorno tiveram foco e para agilizar e com a finalidade de não criar filas para a marcação de retornos, foi criado o NIA (Núcleo Interno de Agendamento). O NIA é responsável pelas as marcações de retornos e exames presenciais e por telefone. As linhas telefônicas estão sempre em manutenção para proporcionar comodidade para principalmente para os pacientes que vem do Entorno.

No gráfico 1 abaixo, as informações apresentadas se referem a cada setor apontando os indicadores ruim, regular, bom e ótimo de acordo com o quantitativo da tabela a cima.

**Gráfico 1:**

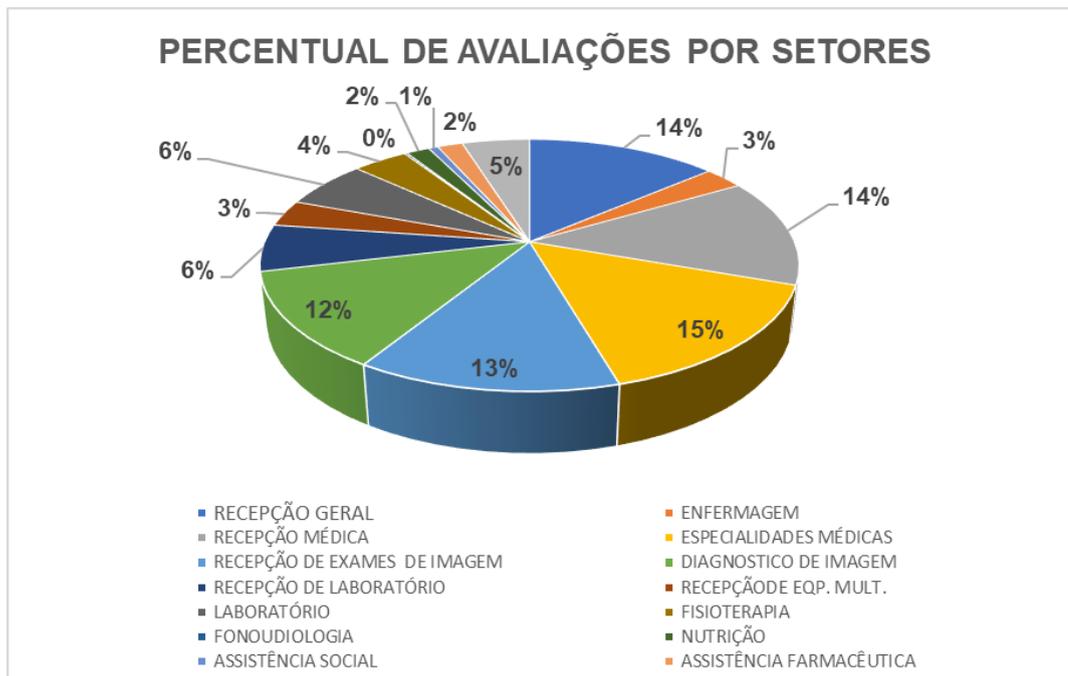


Dados coletados na pesquisa de satisfação setorial durante o mês de janeiro/2023.

## Percentual de Avaliações

Os gráficos a seguir aponta o resultado e o percentual das avaliações dos trabalhos desempenhados nos setores citados.

**Gráfico 2:** indica o percentual quantitativo de avaliações por setores.

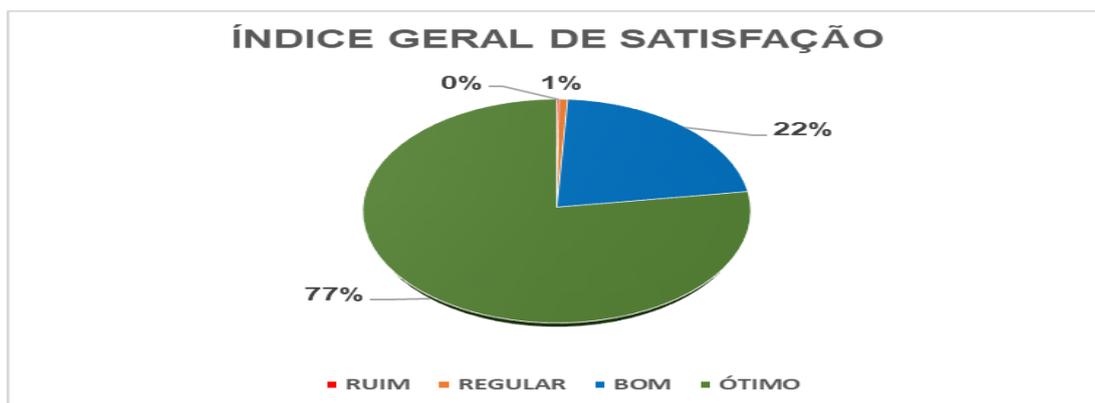


Informação obtidas nas pesquisas de satisfação setorial do mês janeiro/2023.

**Gráfico 3:** Percentual do índice de satisfação geral dos atendimentos prestados no mês de janeiro/2023

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia. Considerando as manifestações no mencionado período observa-se que elogio foi o tipo mais demandado, tendo o ótimo como um número maior nesta avaliação, constata-se que a satisfação do paciente reflete sua experiência sobre o atendimento recebido durante o período de consultas e exames, sendo este um importante indicador para a policlínica a respeito da qualidade da assistência médica da assistência da enfermagem e do atendimento no geral incluindo a limpeza. Sabe-se que os usuários avaliam o serviço pelo contexto em que estão inseridos na saúde. No entanto no gráfico 3, demonstra o índice geral de satisfação dos usuários da Policlínica no quesito atendimento, que são bem satisfatórios. Por conseguinte, a gestão tem como objetivo primordial manter excelência no atendimento, com o intuito de não provocar filas ou aglomerações e manter o acolhimento com muito respeito ao paciente.

Todavia os índices de satisfação mensurados pelos utentes, estão ligados a qualidade do atendimento, nos quais, ruim 0%, regular 1%, bom 22% e 77% ótimo.

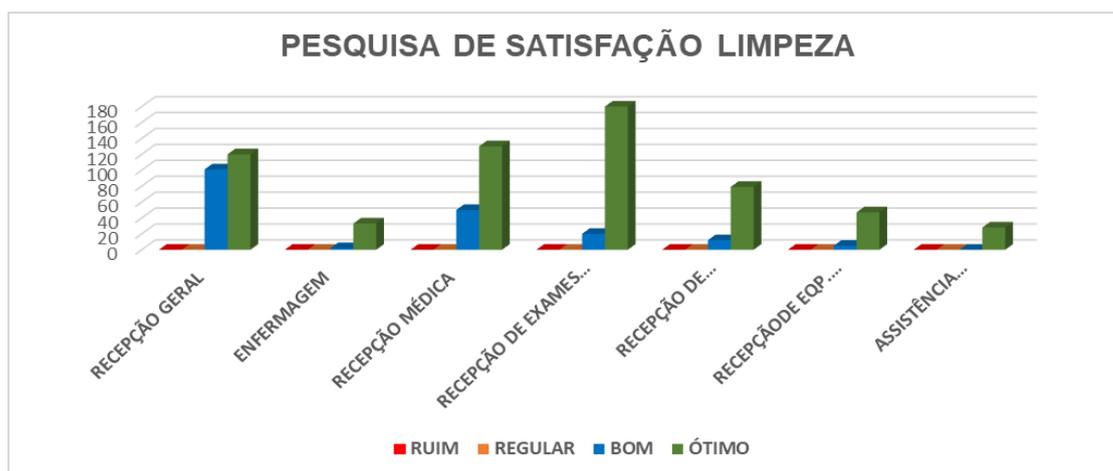


## Avaliação da limpeza por setor

A limpeza da policlínica tem a finalidade de preparar o ambiente para suas atividades, mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções, seguindo esse princípio, a higienização é avaliada nas recepções de cada setor. Por tanto, em relação a limpeza, as pesquisas seguem mesma linha de avaliações dos setores de atendimentos, os níveis de satisfação dos usuários são medidos por um pequeno questionário, marcando ruim, regular, bom e ótimo. Vejamos os resultados na tabela e nos gráficos a seguir:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA LIMPEZA						
DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL	%
RECEPÇÃO GERAL	0	0	101	120	221	<b>27%</b>
ENFERMAGEM	0	0	2	33	35	<b>4%</b>
RECEPÇÃO MÉDICA	0	0	50	130	180	<b>22%</b>
RECEPÇÃO DE EXAMES DE IMAG	0	0	20	180	200	<b>25%</b>
RECEPÇÃO DE LABORATÓRIO	0	0	12	79	91	<b>11%</b>
RECEPÇÃO DE EQP. MULT.	0	0	5	47	52	<b>6%</b>
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	0	28	28	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>190</b>	<b>617</b>	<b>807</b>	<b>100%</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>	<b>100%</b>	

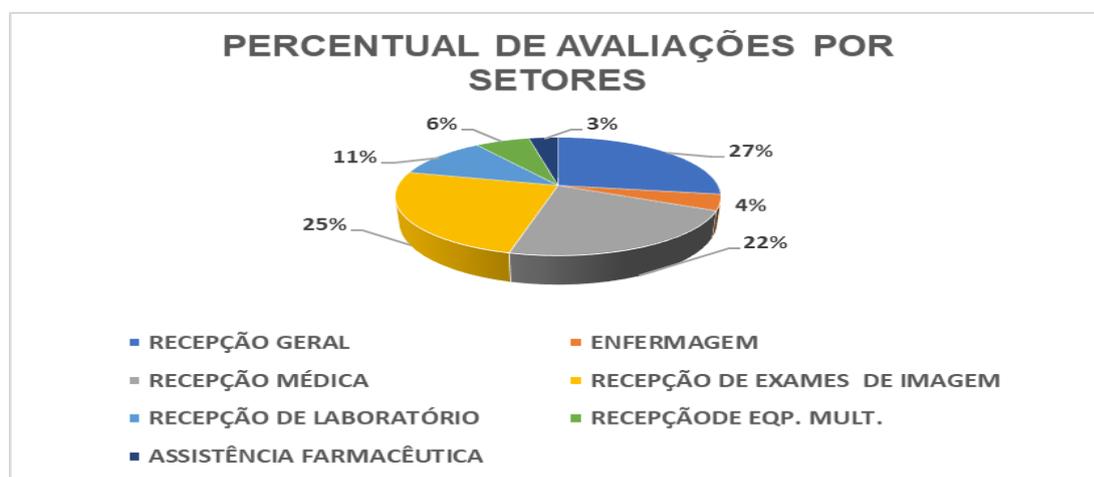
**Gráfico 4:** Apresenta o quantitativo das pesquisas de satisfação referentes aos setores em janeiro/2023.



No gráfico 4, demonstra o quantitativo da pesquisa de satisfação setorial, em relação aos indicadores para a limpeza. Percebe -se que o setor recepção de geral, recepção de imagem, recepção de médica e recepção de laboratório, foram os setores que tiveram um número maior de avaliações, os demais setores tiveram um número menor de avaliações, porém todos tiveram resultados satisfatório.

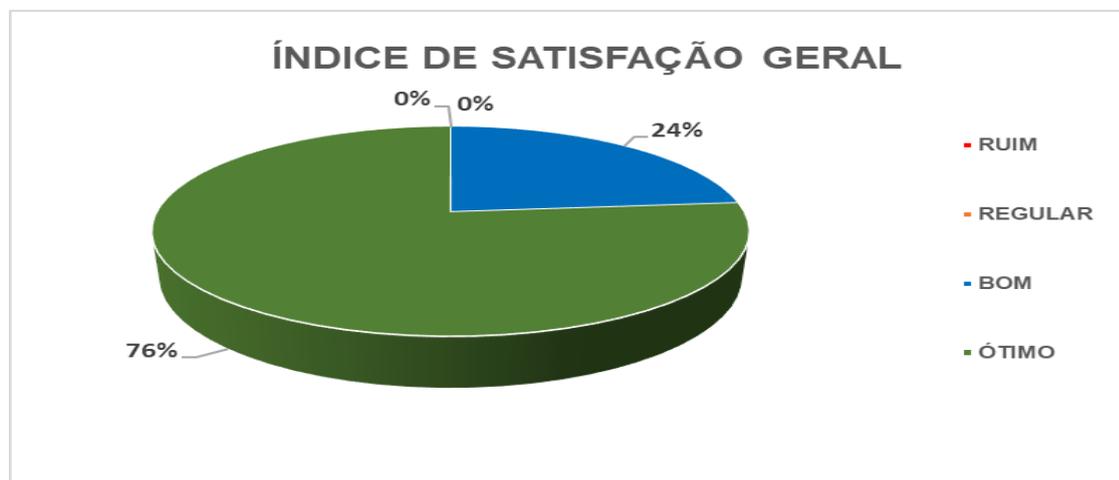
O enfoque da limpeza está nos seguintes pontos: Procedimentos de limpeza e conservação, Aspecto da limpeza, limpeza dos banheiros e conservação de superfícies e estruturas.

**Gráfico 5:** Percentual de avaliações por setores



Pode -se analisar no gráfico 5, o percentual de avaliações por setores no quesito limpeza.

**Gráfico 6:** índice geral de satisfação quanto a limpeza.



De acordo com as informações apresentadas, entende-se que os elogios predominam aos demais segmentos de manifestações. Como pode ser analisado na tabela e no gráfico, os setores que avaliaram a limpeza estão com um índice de avaliação bem consideráveis. No entanto esse índice geral de satisfação está em 76% em ótimo e 24% bom. O resultado demonstra a eficiência do serviço de limpeza da Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa. Até o presente momento só houve manifestações de elogios.

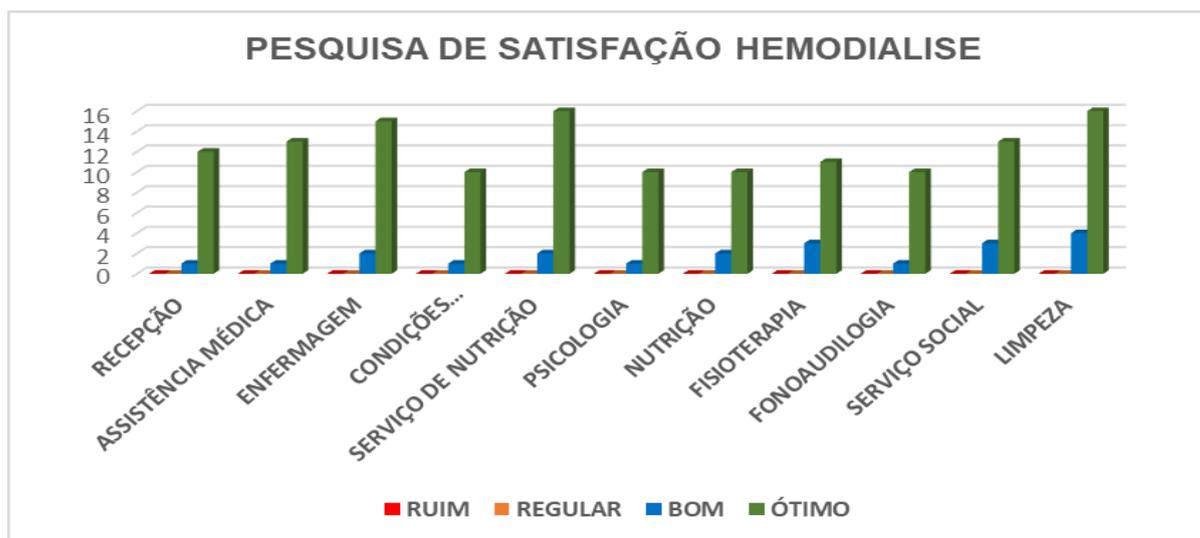
## Pesquisas de satisfação da hemodiálise

A clínica de Hemodiálise como um importante setor da Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, também é realizada pesquisa de satisfação, porém, por se tratar de pacientes fixos, ou seja, como são pacientes renal crônico, e faz dialise três vezes por semana, utilizamos dois métodos para realizar as pesquisas de satisfação. Neste caso, aplicamos a pesquisa semanalmente utilizando a busca ativa, na qual é composta por oito perguntas sobre as várias repartições da clínica. Nessa pesquisa relaciona se o atendimento, o acolhimento, a estrutura ambiental e conforto, a assistência médica, a assistência de enfermagem e a limpeza. Sendo assim, esse método tem retornado bons resultados e informações importantes para a melhoria das atividades desenvolvida no setor. As pesquisas seguem mesma linha de avaliações dos setores de atendimentos, os níveis de satisfação dos usuários são medidos por um pequeno questionário depositados nas caixas, marcando ruim, regular, bom e ótimo. Vejamos os resultados na tabela e nos gráficos a seguir:

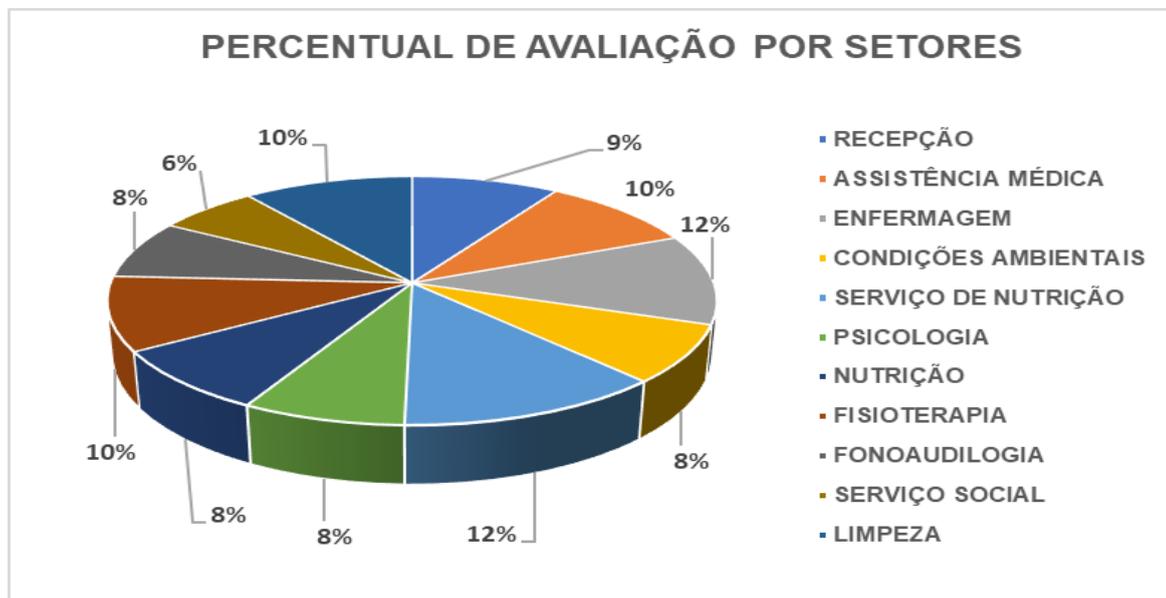
Na planilha a seguir demonstra o resultado da pesquisa de satisfação, realizada pacientes.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA HEMODIÁLISE						
DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL	%
RECEPÇÃO	0	0	1	12	13	9%
ASSISTÊNCIA MÉDICA	0	0	1	13	14	10%
ENFERMAGEM	0	0	2	15	17	12%
CONDIÇÕES AMBIENTAIS	0	0	1	10	11	8%
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO	0	0	2	16	18	12%
PSICOLOGIA	0	0	1	10	11	8%
NUTRIÇÃO	0	0	2	10	12	8%
FISIOTERAPIA	0	0	3	11	14	10%
FONOAUDIOLOGIA	0	0	1	10	11	8%
SERVIÇO SOCIAL	0	0	3	13	9	6%
LIMPEZA	0	0	4	16	15	10%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	

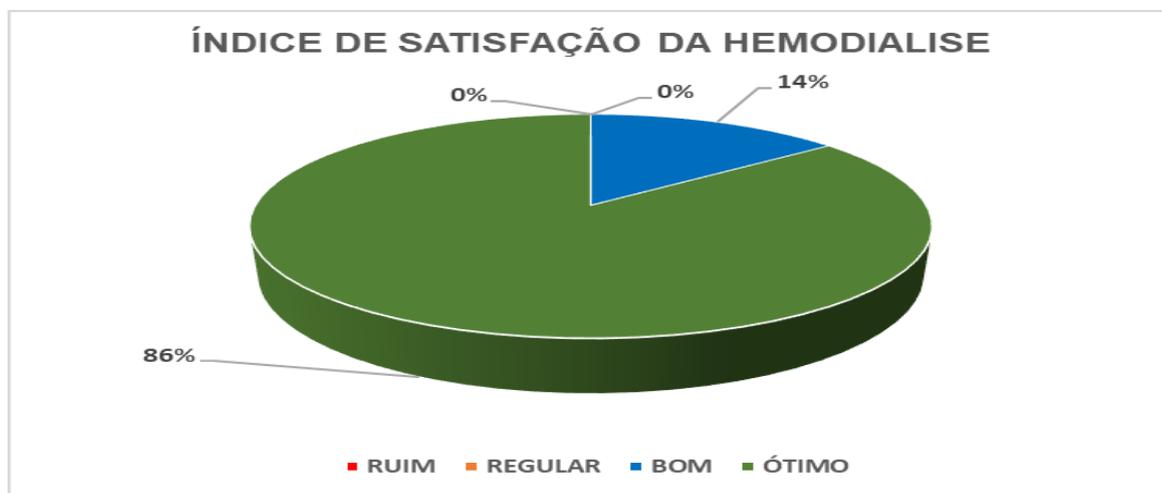
**Gráfico 7:** representa o quantitativo percentual sobre cada serviço prestado na clínica de hemodiálise.



**Gráfico 8:** Percentual de avaliações por setores



**Gráfico 9:** indica o índice de satisfação geral, 90% satisfatórios sobre os serviços prestados na clínica de hemodiálise.

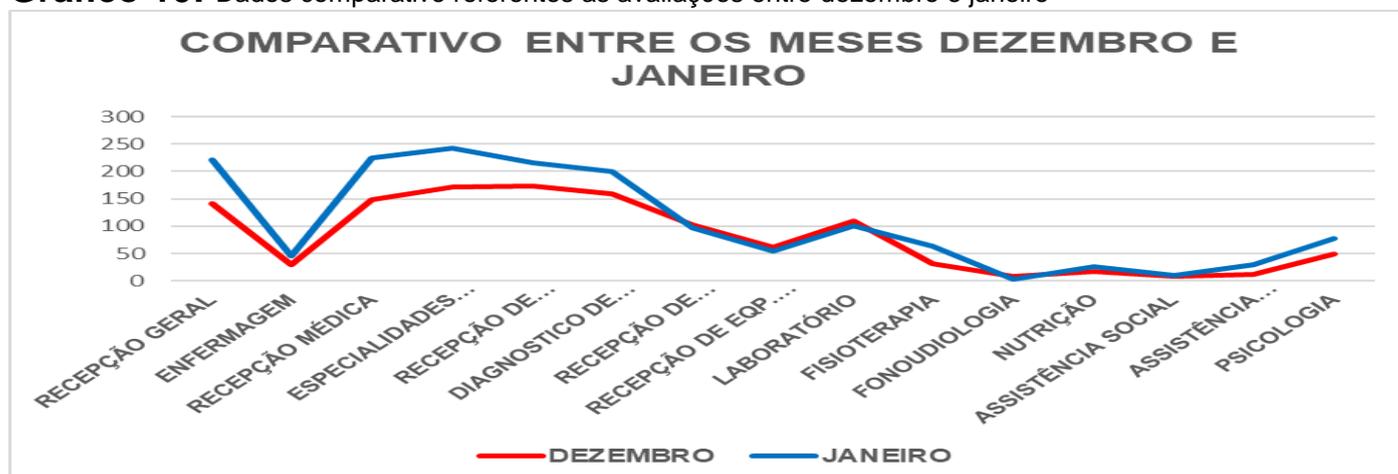


## COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES ENTRE OS MESES DE DEZEMBRO E JANEIRO

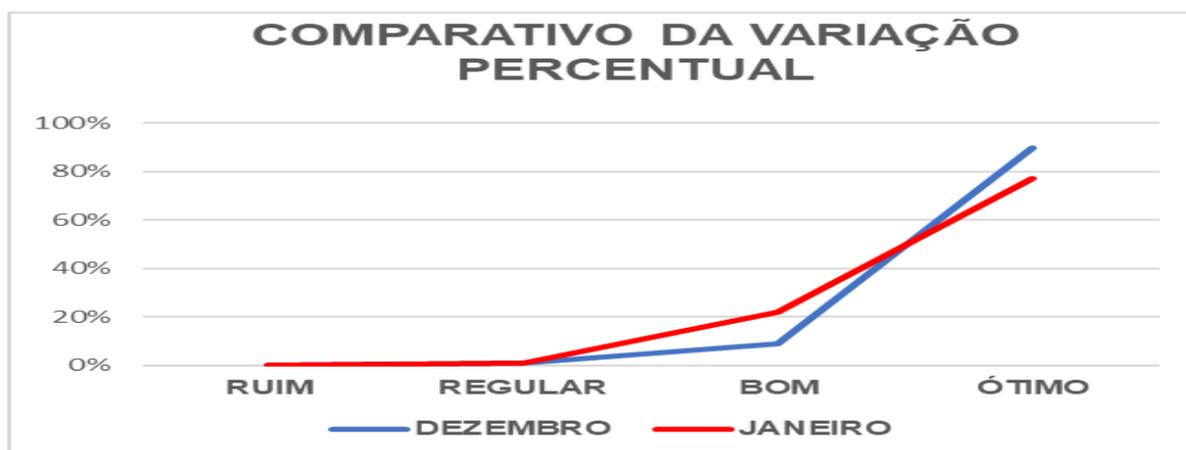
COMPARATIVO ENTRE DEZEMBRO E JANEIRO			
DEPARTAMENTOS	DEZEMBRO	JANEIRO	VARIAÇÃO PERCENTUAL
RECEPÇÃO GERAL	141	221	57%
ENFERMAGEM	30	46	53%
RECEPÇÃO MÉDICA	149	224	50%
ESPECIALIDADES MÉDICAS	172	243	41%
RECEPÇÃO DE EXAMES DE IMAGEM	174	215	24%
DIAGNOSTICO DE IMAGEM	159	200	26%
RECEPÇÃO DE LABORATÓRIO	102	97	-5%
RECEPÇÃO DE EQP. MULT.	62	55	-11%
LABORATÓRIO	110	100	-9%
FISIOTERAPIA	31	64	106%
FONOUDILOGIA	9	3	-67%
NUTRIÇÃO	17	27	59%
ASSISTÊNCIA SOCIAL	8	11	38%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	12	29	142%
PSICOLOGIA	50	78	56%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1226</b>	<b>1613</b>	<b>32%</b>

Analisando os resultados referentes aos meses comparados este relatório aponta o comparativo entre o mês passado e o mês atual analisando o quantitativo de avaliações da pesquisa de satisfação da policlínica. Na planilha abaixo está descrito o quantitativo de pesquisas realizadas em cada setor, nos meses dezembro e janeiro de 2023. Esses resultados são demonstrados em gráficos para melhor percepção da aplicação da pesquisa e fazer um comparativo entre os meses em exercício.

**Gráfico 10:** Dados comparativo referentes as avaliações entre dezembro e janeiro



Ao analisar a planilha e o gráfico compreende-se uma variação percentual de 32% de diferença na quantidade de atendimento e avaliações. Ao comparar os meses percebe-se que o índice e satisfação dos usuários da policlínica estão bem abrangentes, os resultados desta pesquisa

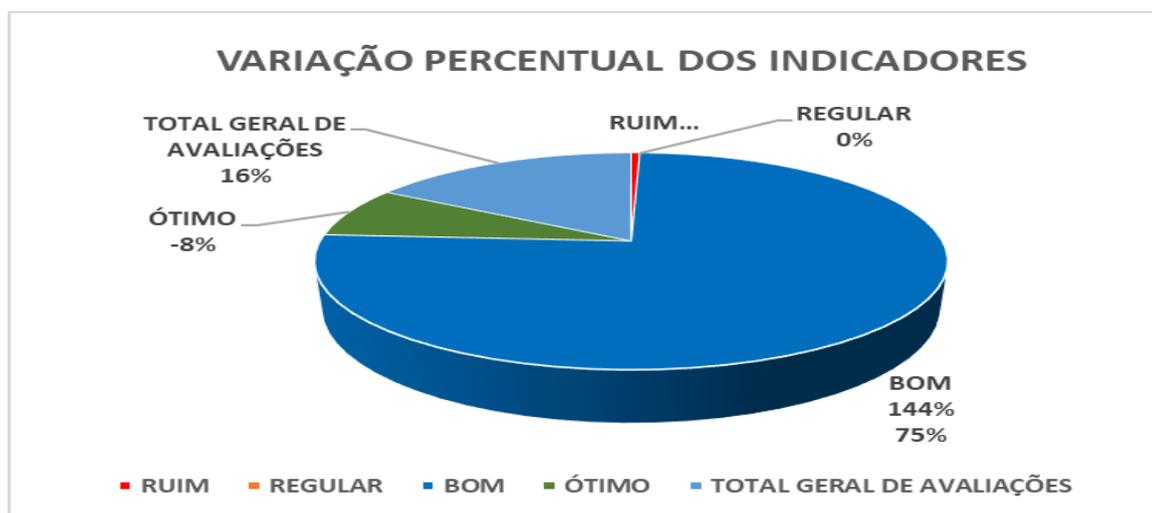


demonstram de uma maneira geral que os pacientes, em sua maioria, estão satisfeitos com os serviços prestados pelos atendentes desta unidade, embora tendo um número inferior. A partir dos dados obtidos nas pesquisas serão elaborados planos com vistas à melhoria constante de todos atendimentos atribuído.

Analisando a tabela da variação percentual dos indicadores, nota uma alternância entre o bom e o ótimo, sem dispêndio na qualidade dos atendimentos, sendo assim mantendo a satisfação em alta.

Quanto aos indicadores, no índice de satisfação geral teve uma variação, -26% em comparação o mês passado e atual. E no total de avaliações foi também de 26% no total geral de avaliações

**Gráfico 11:** Comparativo da variação percentual do índice de satisfação.



**GRAFICO 12:** Variação percentual dos indicadores de satisfação.

INDICADORES	DEZEMBRO	JANEIRO	PERCENTUAL + OU -
RUIM	0%	0%	-1%
REGULAR	1%	1%	0%
BOM	9%	22%	144%
ÓTIMO	90%	77%	-14%
TOTAL GERAL DE AVALIAÇÕES	1226	1613	32%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL	100%	100%	

A variação percentual usamos amplamente para se analisar e se comparar os dados estatísticos ao longo dos meses. Os pontos percentuais são necessários para analisar as diferenças entre as taxas e os números.

Dessa forma os indicadores na planilha acima e no gráfico 12, destaca um percentual de 32% no índice geral de satisfação, relação ao mês anterior. As avaliações ruins, a variação percentual foi de -1%, e nas avaliações regular 0%, nas avaliações bom, a variação percentual foi de 144%, quanto que a variação percentual do ótimo foi de -14%, em relação ao total geral de avaliações a variação foi de 32%, apontando positividade no índice de satisfação geral, ressaltando que se trata da variação percentual das avaliações, essa variação percentual, considera -se que o bom e o ótimo prevalecem, como os indicadores mais apresentados.

## **ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.**

Ante os resultados expostos nas tabelas e gráficos, constataram que a Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, segue com o índice de satisfação elevado, embora ocorra sempre algumas alterações de um mês para o outro. Neste mês o índice geral de aprovação foi de 77% no atendimento geral e 86% na limpeza. A meta é prestar o melhor serviço, um atendimento de qualidade, eficiente voltado para principalmente para os pacientes da região e todos os usuários, visando sempre o acolhimento humanizado.

## **OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Policlínica Estadual da Região Entorno – Formosa, tem por desígnio intermediar a relação usuários e a Gestão, desta forma, garantir que o direito de ambos seja exercido e tratado adequadamente. Tem a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários da Policlínica e leva-las ao conhecimento de cada responsável pelos setores competentes, para as devidas

providências. Desta forma, todas as manifestações de reclamações, elogios, sugestões e quais que outras que sejam de responsabilidade desta Ouvidoria, são registradas no Sistema OuvidorSuS.

OuvidorSus tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva dos seus direitos, nesse mesmo tempo trabalhamos também com o sistema MV, que dá suporte as demandas internas com um prazo mais diligente. As manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para o setor responsável, que acompanha o desenrolar até o retorno ao cidadão e a finalização da manifestação. No mês janeiro no período de 02 a 31, foram registradas 20 manifestações no ouvidorsus. Das manifestações recebidas por esta ouvidoria, 20,00% manifestações de elogio, 5,00% informação, 25,00% reclamações, 40,00% solicitações foram solicitações e 10,00% foram sugestões. Contudo, 65,00% foram atendimento pessoalmente, 35,00% por telefone.

Segue abaixo os gráficos extraídos do sistema ouvidorsus:

Ministério da Saúde  
Sistema de Ouvidorias do SUS

Relatório Estatístico - Classificação X Tipo Atendimento  
Período: 02/01/2023 à 31/01/2023

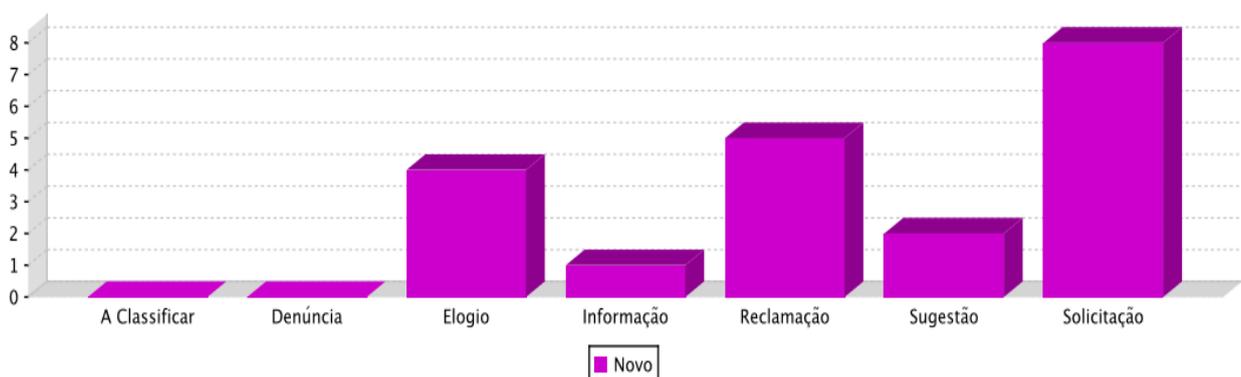
Ministério da Saúde  
Sistema de Ouvidorias do SUS

Relatório Estatístico - Status X Classificação

Período: 02/01/2023 à 31/01/2023

Ouvidoria de Cadastro: POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO DO ENTORNO - FORMOSA

Status	A Classificar	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Total	Percentual
Novo	0	0	4	1	5	2	8	20	100,00 %
<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>100,00 %</b>

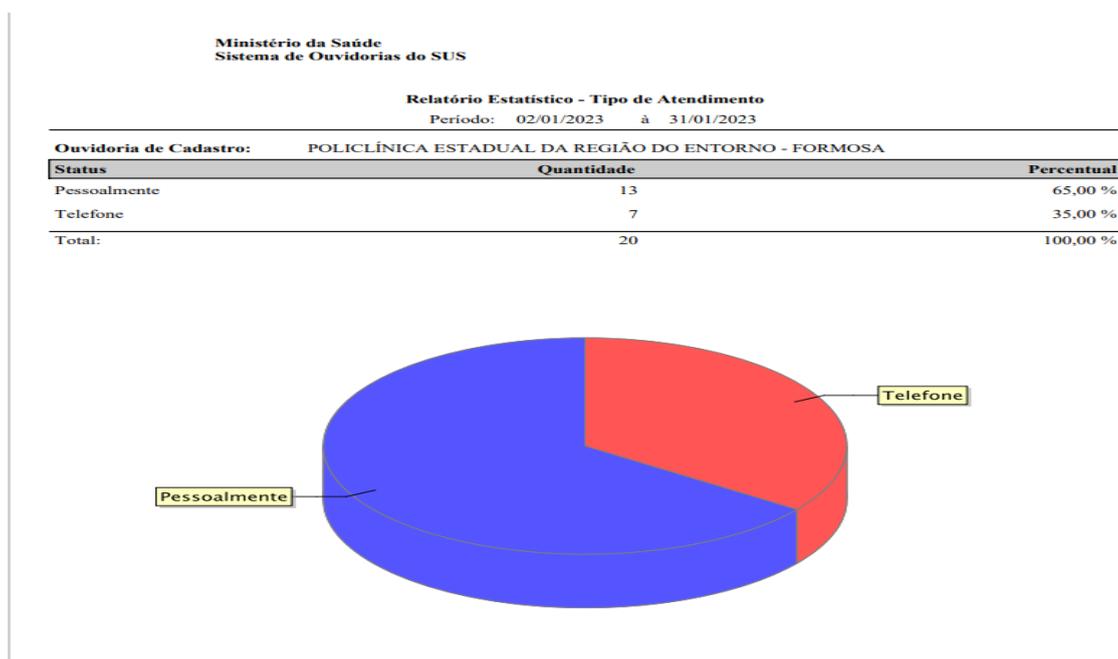


Além da alimentação do Sistema OuvidorSUS, recebemos pacientes que muitas vezes precisam

de orientação para dar prosseguimento no atendimento, nestes casos, orientemos os pacientes sobre o que deve ser feito, e em seguida alimentamos o sistema com a disseminação de informação, nesta situação não registramos essa informação como manifestação, e sim como informação que foi repassada.

**Análise Crítica:** O indicador permite avaliar o quantitativo de eventos adversos na unidade durante o mês.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Diante dos resultados expostos nas tabelas e gráficos, constatou-se que a Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, vem mantendo o seu índice de satisfação sempre com alterações positivas de um mês para outro. Nesse sentido, os serviços prestados atendem adequadamente os pacientes, que é algo primordial, dentro do contexto de eficácia da excelência no Atendimento. Destarte, ainda é essencial dar atenção especial a alguns fatores para atender melhor a todas as expectativas.

No geral a Policlínica está com ótima avaliação do atendimento e na limpeza, esse é o resultado que buscamos e queremos sempre, ou seja, prestar o melhor serviço da região aos usuários e visar

sempre o acolhimento humanizado, eficiente e de qualidade.

Todas as manifestações foram respondidas ressaltando que os pendentes grandes parte ainda se encontram dentro do prazo vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

## Relatório da Pesquisa de Satisfação

### INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Policlínica Estadual Da Região do Entorno - Formosa, tem atribuição de intermediar a relação usuários e a Gestão, desta forma, garantir que o direito dos cidadãos seja exercido e tratado adequadamente. Tem a missão de receberas manifestações encaminhadas pelos usuários da Policlínica e levá-las ao conhecimento de cada responsável pelos setores competentes, para as devidas providências.

A Ouvidoria, no âmbito de suas atribuições, ao receber as manifestações, devem dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações: sugestão, elogio, reclamação, solicitação, denúncia, pedidos de acesso à informação esimplifique.

Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

### Estrutura

A estrutura da Ouvidoria da Policlínica Estadual do Entorno - Formosa, conta com uma sala equipada como armário, mesa, computador, impressora e telefone.

### Canais de acesso a Ouvidoria

A Ouvidoria da Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, disponibiliza os seguintes canais de acesso.

**E-mail:** [ouvidoria@policlinicaformosa.org.br](mailto:ouvidoria@policlinicaformosa.org.br)

**Telefone:** (61) 4042 8350 (61)4042 8351 (61) 40428352

**Presencial:** Sala da Ouvidoria Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, situada na Avenida Oeste, quadra 4,5 e 9 – Jardim Oliveira – CEP 73.805-201.

## ATENDIMENTOS

Este relatório tem por objetivo apresentar os dados estatísticos das manifestações registradas no período mensal de 02/01/2023 a 31/01/2023, OuvidorSuscom finalidade de principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva dos seus direitos. Neste item, os gráficos abaixo foram extraídos do sistema ouvidorsus para melhor acompanhamento dos dados estatísticos em relação aos tipos de atendimentos.

### Gráfico 01: Classificação X Tipo Atendimento

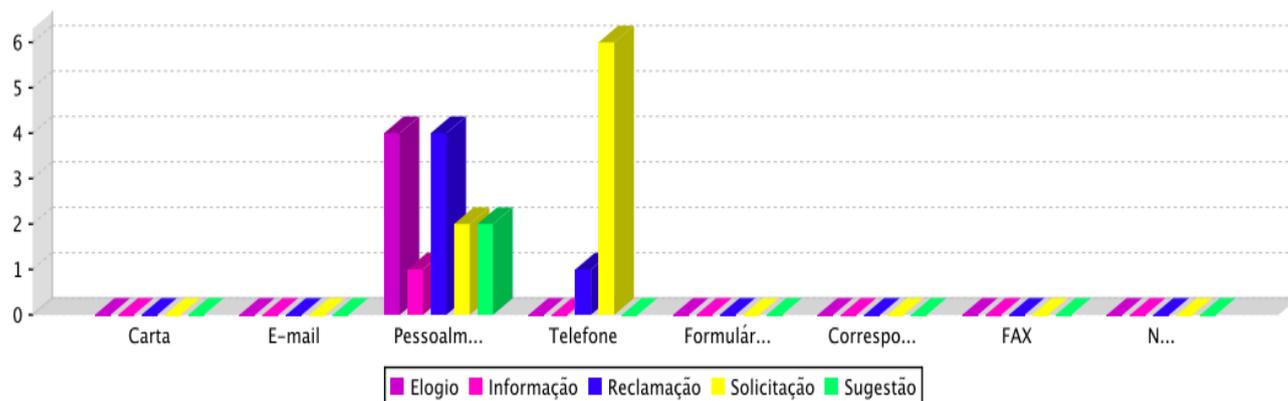
Ministério da Saúde  
Sistema de Ouvidorias do SUS

#### Relatório Estatístico - Classificação X Tipo Atendimento

Período: 02/01/2023 à 31/01/2023

Ouvidoria de Cadastro: POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO DO ENTORNO - FORMOSA

Classificação	Carta	E-mail	Pessoalmente	Telefone	Formulário WEB	Correspondência Oficial	FAX	Não Informado	Total	Percentual
Elogio	0	0	4	0	0	0	0	0	4	20,00 %
Informação	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5,00 %
Reclamação	0	0	4	1	0	0	0	0	5	25,00 %
Solicitação	0	0	2	6	0	0	0	0	8	40,00 %
Sugestão	0	0	2	0	0	0	0	0	2	10,00 %
<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100,00 %</b>



## Gráfico 2: Status X classificação

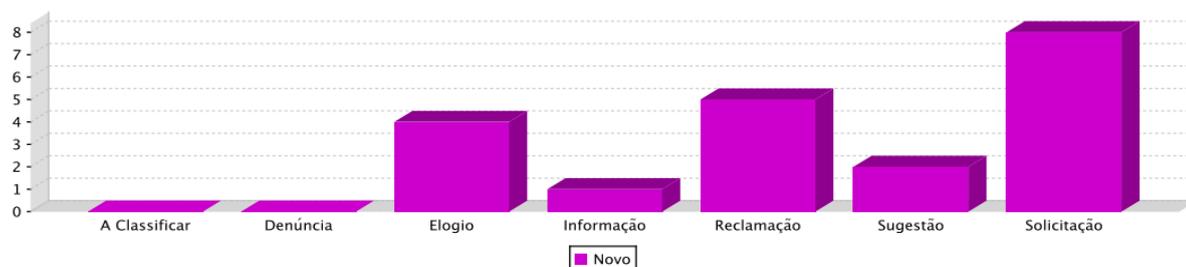
Ministério da Saúde  
Sistema de Ouvidorias do SUS

### Relatório Estatístico - Status X Classificação

Período: 02/01/2023 à 31/01/2023

Ouvidoria de Cadastro: POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO DO ENTORNO - FORMOSA

Status	A Classificar	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Total	Percentual
Novo	0	0	4	1	5	2	8	20	100,00 %
<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>100,00 %</b>



Diante das informações apresentadas no gráfico, observa-se que foram vinte manifestações registradas sendo sete por telefone e treze pessoalmente. Sendo assim 4 elogios, 1 informação, 5 reclamações, 2 sugestões e 8 solicitações.

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADA

Todas as manifestações de elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia, são registradas no Sistema OuvidorSuS. Após o devido acolhimento e escuta ao usuário, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para o setor responsável, que acompanha o desenrolar até o retorno ao cidadão e a finalização da manifestação.

## Canais de atendimento e origem das manifestações

Os canais de atendimento disponíveis são: carta, e-mail, pessoalmente ou por telefone. Dessa forma 65,00% das manifestações recebidas foram pessoalmente e 35,00% por telefone.

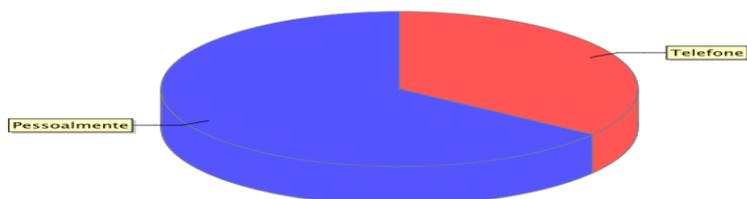
### Gráfico 03: Tipo de atendimento

Ministério da Saúde  
Sistema de Ouvidorias do SUS

Relatório Estatístico - Tipo de Atendimento

Período: 02/01/2023 à 31/01/2023

Status	Quantidade	Percentual
Pessoalmente	13	65,00 %
Telefone	7	35,00 %
Total:	20	100,00 %



### Classificação das manifestações

As manifestações podem ser classificadas como **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.**

Diante das informações apresentadas no gráfico, observa-se que foram duas manifestações por telefone e dez pessoalmente. Sendo assim 3 manifestações de elogio, 2 informações, 2 reclamações e 4 solicitações.

### Manifestações Registrada

Todas as manifestações de elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia, são registradas no Sistema OuvidorSuS. Após o devido acolhimento e escuta ao usuário, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para o setor responsável, que acompanha o desenrolar até o retorno ao cidadão e a finalização da manifestação.

### Canais de atendimento e origem das manifestações

Os canais de atendimento disponíveis são: carta, e-mail, pessoalmente ou por telefone. Neste mês todas as manifestações desta ouvidoria foram registradas de formapresencial.

Classificação das manifestações

As manifestações podem ser classificadas como **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.**

## Considerações Finais

A ouvidoria da Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, no exercício de suas atribuições, recebe as manifestações dos cidadãos (solicitações, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios) e encaminha aos responsáveis para melhorar a prestação de serviço; fornecer informações sobre o funcionamento do SUS e os direitos dos cidadãos; realizar a mediação de situações emergenciais e conflitos; identificar necessidades e entraves existentes no SUS; buscar soluções para as que indagações dos cidadãos; e promover a excelência no atendimento, com o fortalecimento da cidadania e o favorecimento da prática de gestão participativa.

Ao analisar os resultados no período citado, no mês de janeiro, concluímos que das manifestações recebidas por esta ouvidoria, 20,00% manifestações de elogio, 1% informação, 25,00% reclamações, 10,00% sugestão, 40,00% solicitações foram solicitações. No entanto 65,00% foram atendimento presencial e 35,00% por telefone.

Além da alimentação do Sistema OuvidorSUS, recebemos pacientes que muitas vezes precisam de orientação para dar prosseguimento no atendimento, nestes casos, orientemos os pacientes sobre o que deve ser feito, e em seguida alimentamos o sistema com a disseminação de informação, nesta situação também registramos a informação como manifestação.

Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias, são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis para a elaboração das respostas. Como descrito no decreto que dispõe as atividades da ouvidoria dentro do prazo estabelecido para respostas, com o objetivo de propiciar e uma solução adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

Contudo é através dos registros feitos pelos usuários, apontando o contentamento ou a necessidade de mudanças e adequações, que visamos melhorar continuamente a assistência prestada.



**Carla L. Montalvão**  
Assistente de Ouvidoria.

## 2.2 - Relatório das Comissões

### 2.2.1 - Comissão de Núcleo de Educação Permanente

A reunião foi realizada em 12/01/2023, proposto por dr. Rafael, a captação nos setores da Policlínica sobre as necessidades de cada um, para implantação de cursos que atendam realmente as demandas. Curso do pacote libre office, de forma presencial, para aperfeiçoar as recepcionistas e auxiliares de atendimento que já fizeram o curso on line e também para abarcar as funcionárias novas. O curso será ministrado por Carla Lopo, integrante da comissão. Será aberto um formulário para direcionar a ministrante. Sugerido pelo dr. Rafael e Reinaldo a utilização do google docs nas recepções para amenizar as dificuldades com o libre office. Criação de fluxo para recepções em caso de atendimento a pacientes com estado emocional alterado.

### 2.2.2 - Comissão de Núcleo de Segurança do Paciente

A reunião foi realizada em 19/01/2023, Durante a reunião foi discutido sobre o resultado do formulário de risco de queda na recepção, sendo evidenciado pela Franciele a necessidade de ser disponibilizado mais dispositivos de transporte de paciente como por exemplo: andadores, cadeiras de rodas, entre outros. Foi discutido sobre o uso de álcool para higienização das mãos, visto que diversos setores constam com pouca evidencia de uso. Foi feito o questionamento a Helenir sobre a notificação feita na hemodiálise, pois de acordo com a notificação ocorreu um evento adverso em que um salgado veio com uma gilete dentro, a enfermeira do setor e a enfermeira SCIRAS relatou que a empresa respondeu a tratativa dizendo que está melhorando a produção dos alimentos e que não enviará salgados para a hemodiálise. foi questionado sobre a notificação de infecção de cateter na hemodiálise, sendo que foi evidencia a falta de higienização adequada das mãos pelos profissionais que estavam no setor, sendo assim é necessário intervir por meio treinamentos da equipe e dos profissionais que treinarão na hemodiálise. Sendo marcado pela enfermeira SCIRAS treinamento no setor nos dias 20 e 23/11.

### 2.2.2 - Comissão de Serviço de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

Reunião em 11/01/2023, Definição do cronograma de 2023. Implantação informativos afim de promover bom uso das geladeiras. Divisão das ações a serem realizadas.

### **2.2.3 - Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde**

Reunião em 12/01/2023, Apresentação de novos membros e cargos.Revisão PGRSS. Foram feitas as análises do cronograma 2023. Foi repassado sobre a visita à empresa responsável pelo recebimento do lixo da unidade.Alteração de integrantes, revisão e alteração das atividades e ações do cronograma anual.

### **2.2.4 - Comissão de Análise de Revisão de Prontuários Médicos**

Reunião em 17/01/2023, a reunião que tem como base no levantamento dos prontuários referentes aos atendimentos realizados nesta unidade do dia 16/12/2022 ao dia 16/01/2023 com o intuito de analisar 10% da amostra total de prontuários produzidos neste período, seguindo estas regras foram levantados 2.727 prontuários e avaliados para o levantamento dos dados dessa comissão o total de 270 prontuários. Envio de informativos via aplicativo de mensagens, reforçando a importância do adequado preenchimento dos prontuários médicos.

### **2.2.5 - Comissão de Proteção Radiologia**

Reunião em 27/01/2023, foi trago para a reunião revisão dos padrões das técnicas radiológicas que devem ser aplicadas na hora do exame para a segurança do paciente e técnicos em radiologia. Foi abordado o objetivo da reunião, à qual foi revisar e padronizar as técnicas radiológicas para a realização de exames e a agir conforme cada uma delas minimizando os níveis da dose de radiação nos pacientes. Sendo assim, todos os profissionais do setor de radiologia ficam sujeitos a seguir na prática os padrões abordados.

### **2.2.6 - Comissão de Farmácia e Terapêutica**

Reunião em 11/01/2023, Apresentação do cronograma anual.Revisão dos POPs da farmácia.

### **2.2.7 - Comissão do Núcleo de Qualidade**

Reunião em 12/01/2023, Ação mensal relacionada ao cronograma. Definição de datas das ações do cronograma 2023.Inclusão de outros temas sugeridos. Foi falado sobre a importância revisão de

alguns temas como lavagem das mãos e EPIs.

### **2.2.8 - Comissão Interna de Prevenção de Acidente**

Reunião em 11/01/2023, foi discutido sobre a fixação de placas de sinalização de pedestres, informando que as mesmas encontram a disposição no almoxarifado desta unidade. Foram realizadas ações sobre acidentes de trabalho com perfuro cortante, através de palestra.

### **2.2.9 - Comissão de Biossegurança (CB)**

Reunião em 18/01/2023, o cronograma para 2023 foi discutido para a seleção de conteúdo para conhecimento aprendido e treinamentos de colaboradores, que são indispensáveis para qualidade e segurança.

### **2.2.10 - Comissão de Ética Médica (CEM)**

Elaborou uma nota explicativa informando que esta comissão de Ética Médica (CEM), não se faz necessária quando a unidade de saúde possui até 30 (trinta) médicos, ressaltando que com o aumento da oferta da unidade atingimos o total de 32 médicos e nos manifestamos junto ao conselho sob o protocolo nº 11013/2022 com interesse na formação da comissão de ética médica desta unidade.

### **2.2.11 - Comissão de Acidente com Material biológico (CAMB)**

Reunião em 18/01/2023, Avaliar o POP. Como devemos agir em caso de acidente com material perfurocortante. Revisar o POP para quando ocorrer acidente com material biológicos na unidade. Foi discutido sobre o fluxo em caso de acidente com material perfuro cortante.

### **2.2.12 - Comissão de Ética Multidisciplinar (CEM)**

Reunião foi realizada em 23/01/2023, foi compartilhado com os membros o formulário de desvio ético. Foi discutido sobre o formulário e possíveis melhorias cabíveis. Discutido entre os membros sobre elaboração de ficha de notificação possibilita que qualquer pessoa possa formalizar denúncias e pontos a serem analisados de modo anônimo.

### **2.2.13 - Comissão de Padronização de Medicamentos e Materiais (CPMM)**

Reunião foi realizada em 11/01/2023, Revisar lista de medicamentos e materiais. Avaliar os custos

e o impacto para serviços e troca entre a Policlínicas e Hospitais parceiros. Padronizar Kits de medicamentos para os novos serviços a serem implementados.

### 2.2.14 - Comissão de Ética de Enfermagem (CEE)

Criou-se a nota explicativa informando que a Comissão de Ética de Enfermagem (CEE) se torna obrigatória caso tenha a partir de 20 (vinte) Enfermeiros

### 2.2.15 - Comissão de Verificação de Óbito (CVO)

A reunião foi realizada em 11/01/2023, Foi discutido sobre a fixação das placas de sinalização de pedestres, informando que as mesmas encontram a disposição no almoxarifado desta unidade, será feita a solicitação de instalação através de CI (Comunicação Interna). Foram realizadas ações sobre acidente de trabalho com perfuro cortante no dia 10 de janeiro de 2023, através de palestra com a enfermeira **Katiussy** sobre “**Acidente de Trabalho com Material Perfurocortante**”. Informado que foi efetuado a fixação do mapa de risco nos setores da policlínica. Abertura de um portão pequeno de acesso de pedestre na entrada principal. Foi abordado a necessidade de implantar junto a estrutura da hemodiálise uma rampa de acesso e um corrimão para apoio dos pacientes.

## 3. Atividades Realizadas No Mês

### Atividades realizadas pela equipe multiprofissional da Policlínica Estadual de Formosa (GO) no mês de Janeiro de 2023

**OBJETIVO:** O conjunto integrado de ações constituído de campanhas realizadas na Policlínica Estadual de Formosa tem por finalidade apoiar e promover iniciativas no cuidado à vida, tendo como foco a abordagem sobre o cuidado com a saúde do corpo e das demais esferas da vida do ser humano enquanto ser social e das coletividades.

#### Atividades realizadas

**Programação/conteúdo:** Palestra sobre Janeiro Branco

**Local:** Recepção da Policlínica Estadual de Formosa-GO e Hemodiálise

**Realizado:** 10 e 11 de Janeiro de 2023.

**Início:** 09:00 horas, 13:00 horas e 17:00 horas

**Público-alvo:** Pacientes e colaboradores

**Palestrante:** Psicóloga Tatiana Hennemann, Psicóloga Lohany Romualdo, Assistente Social Nathielen Viana.

Criada em 2014, em janeiro de 2023 a Campanha Janeiro Branco chega à sua 10ª edição e faz um alerta à humanidade: em tempos de prolongada pandemia, de crises sanitárias, sociais, políticas, ecológicas e econômicas em escala global, o mundo pede Saúde Mental. Estudos recentes (e produzidos por diferentes tipos de instituições sociais em vários países do mundo) chamam a atenção para o importante desafio que a humanidade não pode mais desprezar: é urgente a criação de uma cultura da Saúde Mental em meio a todas as relações das quais os seres humanos participam.

O Janeiro Branco é dedicado a colocar os temas da “Saúde Mental” em evidência na sociedade, chamando a atenção dos indivíduos, das autoridades e das instituições sociais para tudo o que diz respeito aos universos mentais, comportamentais e subjetivos dos seres humanos. A campanha tem como alguns dos objetivos: consolidar o mês de Janeiro como referencial e ponto de partida para que as pessoas e as instituições sociais efetivem ações em prol da Saúde Mental o ano inteiro em suas vidas; contribuir com construção de uma cultura da Saúde Mental e de uma visão ampliada, moderna, holística, humanista, processual, laica e integral do conceito de Saúde Mental; e chamar a atenção das mídias, das instituições sociais, dos cidadãos e das autoridades para a importância das políticas públicas e privadas em defesa da Saúde Mental dos indivíduos e dos povos.

Desta forma, a Policlínica Estadual de Formosa realizou palestras ministradas pela equipe do eMAESM as psicólogas Lohany Romualdo e Tatiana Hennemann, e a assistente social Nathielen Viana. Tendo como objetivo de abordar informações referentes ao tema, contribuindo para o acesso à informação e para o questionamento de atitudes que corroboram para as formas de discriminação.

As palestras foram realizadas em dois dias, sendo realizada na recepção da clínica médica no dia 10 de Janeiro nos horários de 09h00min e as 13h00min. A ação também foi apresentada no setor de hemodiálise nos dias 10 e 11 de janeiro nos horários de 09h00min, 13h00min e 17h00min, rodando assim para todos os pacientes e colaboradores do setor.

Em anexo segue a lista de presença e fotos das palestras do período matutino e vespertino.



### Janeiro Branco 2023: O mundo pede saúde Mental!

Criada em 2014, em janeiro de 2023 a Campanha Janeiro Branco chega à sua 10ª edição e faz um alerta à humanidade: em tempos de prolongada pandemia, de crises sanitárias, sociais, políticas, ecológicas e econômicas em escala global, o mundo pede Saúde Mental. Estudos recentes (e produzidos por diferentes tipos de instituições sociais em vários países do mundo) chamam a atenção para o importante desafio que a humanidade não pode mais desprezar: é urgente a criação de uma cultura da Saúde Mental em meio a todas as relações das quais os seres humanos participam.



EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA EM SAÚDE MENTAL ESTADUAL

(eMAESM)



O Janeiro Branco é dedicado a colocar os temas da "Saúde Mental" em evidência na sociedade, chamando a atenção dos indivíduos, das autoridades e das instituições sociais para tudo o que diz respeito aos universos mentais, comportamentais e subjetivos dos seres humanos.

## ALGUNS OBJETIVOS DO JANEIRO BRANCO

- Consolidar o mês de Janeiro como referencial e ponto de partida para que as pessoas e as instituições sociais efetivem ações em prol da Saúde Mental o ano inteiro em suas vidas;
- Contribuir com construção de uma cultura da Saúde Mental e de uma visão ampliada, moderna, holística, humanista, processual, laica e integral do conceito de Saúde Mental;
- Chamar a atenção das mídias, das instituições sociais, dos cidadãos e das autoridades para a importância das políticas públicas e privadas em defesa da Saúde Mental dos indivíduos e dos povos.



#VEMPRA SAUDE MENTAL #TODOS TEM DIREITO A SAUDE MENTAL



## Atividades realizadas

**Programação/conteúdo:** Palestra sobre o Dia Nacional de Combate e Prevenção da Hanseníase.

**Local:** Recepção da Policlínica Estadual de Formosa-GO.

**Realizado:** 13 de Janeiro de 2023.

**Início:** 09h00min horas e 13h00min horas

**Público-alvo:** Pacientes e colaboradores

**Palestrantes:** Psicóloga Tatiana Hennemann, Psicóloga Lohany Romualdo, Assistente Social Nathielen Viana.

O último domingo de janeiro é dedicado ao Dia Mundial da Luta Contra a Hanseníase. A data foi criada para mobilizar a sociedade em torno da doença que, antigamente, era conhecida como lepra. Diversas ações de conscientização são realizadas pelo país e marcam a campanha do Janeiro Roxo, no qual chama-se atenção para os sinais e sintomas da hanseníase, alertando para a importância do diagnóstico precoce a fim de evitar sequelas graves.

Por isso, a Policlínica Estadual de Formosa realiza palestra ministrada pela equipe eMAESM sendo as psicólogas da unidade Tatiana Hennemann Pinto, Lohany Romualdo e Assistente Social Nathielen Viana, com o objetivo de abordar informações referentes ao tema, contribuindo para o acesso à informação e para o esclarecimentos de atitudes que corroboram para as formas de tratamento e sinais sobre a doença assim como o preconceito e estigma.

A hanseníase é uma doença crônica infecciosa causada pela bactéria *Mycobacterium*

*leprae*, que se multiplica lentamente e pode levar de cinco a dez anos para dar os primeiros sinais. A patologia afeta principalmente os nervos periféricos e está associada a lesões na pele, como manchas esbranquiçadas ou avermelhadas, ressecamento e perda de sensibilidade. O diagnóstico tardio pode deixar graves sequelas, especialmente a incapacidade física com deformidades em mãos e pés, podendo levar também à cegueira. Quem sofre com a doença, além de todos os problemas de saúde, ainda precisa conviver com o estigma e o preconceito.

Em anexo segue as fotos das palestras do período matutino e Vespertino.



## A HANSENÍASE TEM CURA

**Atenção aos Sintomas da doença**

- Manchas ou nódulos amarronzados, avermelhados ou esbranquiçados na pele
- Perda ou diminuição de sensibilidade na pele
- Diminuição de pelos e suor

**EM CASO DE SUSPEITA PROCURE UMA UNIDADE DE SAÚDE**

POLICLÍNICA ESTADUAL Da Região do Entorno - Formosa

**#JaneiroRoxo**

## **Atividades realizadas**

**Programação/conteúdo:** Reconhecimento daqueles que lutam em prol da farmácia.

**Local:** Farmácia da Policlínica Estadual de Formosa-GO.

**Realizado:** 20 de janeiro de 2023.

**Início:** 13:00 horas.

**Público-alvo:** Farmacêuticos e técnicos de Farmácia da Policlínica Estadual de Formosa-GO.

**Palestrante:** Psicóloga Tatiane Hennemann, Psicóloga Lohany Romualdo, Assistente Social Nathielen Viana.

A data foi escolhida tendo como referência a fundação da Associação Brasileira de Farmacêuticos (ABF), em 20 de janeiro de 1916. O reconhecimento oficial, feito através da Resolução nº 460, de 23 de março de 2007, teve como objetivo unificar a comemoração do Dia do Farmacêutico e alcançar maior visibilidade e reconhecimento.

A profissão remete-se aos antigos boticários e apotecários que eram especialistas na utilização de remédios e na criação de novos fármacos. Eles tratavam de diversas doenças e também trabalhavam na criação de perfumes. Muitas vezes, substituíam os médicos que eram poucos sendo em muitos casos a única chance de vida daqueles que não tinham acesso aos hospitais.

Nos primeiros tempos da profissão, a matéria-prima principal era a própria natureza e o conhecimento baseava-se na observação. Atualmente, o trabalho dos farmacêuticos é feito com material sintético, manipulado a partir do conhecimento agregado através dos anos e ligado ao conjunto de tecnologias existentes. Além disso, existe uma interação com os médicos, gerando um tratamento mais eficaz e baseado no diagnóstico. O trabalho conjunto dos profissionais evidencia a melhor qualidade de vida dos pacientes.

Na área da saúde pública e privada, seu ramo de atuação é amplo e diverso. Pode envolver desde um grande laboratório que produz medicamentos, até mesmo hospitais no auxílio aos médicos. A relação com medicamentos utilizados em tratamentos, indústrias, área de cosméticos, agricultura e outros lugares onde existe a produção ou distribuição de medicamentos, também é especialidade dessa área.

No Brasil, o profissional pode exercer em mais de 70 ramos distintos da farmácia, destacando-se: administração de laboratório clínico, administração hospitalar, auditoria farmacêutica, biofarmácia, farmácias em geral (dermatológica, hospitalar, homeopática, clínica, etc), hematologia clínica, microbiologia, toxicologia (clínica, ambiental, veterinária, forense, etc), vigilância sanitária, dentre outros.

Desta forma, a Policlínica Estadual de Formosa realizou orientações aos pacientes e reconhecimento dos profissionais da área acerca do dia do farmacêutico. A equipe do eMAESM, as psicólogas Lohany Romualdo e Tatiana Hennemann, e a assistente social Nathielen Viana, desenvolveram a ação tendo como objetivo abordar informações referentes a data comemorativa contribuindo para o acesso à informação.

Em anexo segue as fotos das ações do período matutino e vespertino.



### **Atividades realizadas**

**Programação/conteúdo:** Treinamento sobre o Programa eMAESM

**Local:** Sala de Reunião da Policlínica Estadual de Formosa-GO.

**Realizado:** 27 de janeiro de 2023.

**Início:** 10:00h e 15:00h.

**Público-alvo:** Colaboradores da Policlínica Estadual do Entorno - Formosa-GO.

**Palestrantes:** Psicóloga Tatiana Hennemann, Psicóloga Lohany Romualdo, Assistente Social Nathielen Viana.

No dia 27 de Janeiro de 2023 foi realizada uma capacitação nos períodos matutino e vespertino, pelas psicólogas Lohany Romualdo e Tatiana Hennemann e a assistente social Nathielen Viana, para os colaboradores da Policlínica Estadual do Entorno - Formosa-GO, tendo como temática o treinamento sobre a Equipe Multiprofissional de Atenção Especializada em Saúde Mental (eMaesm).

O eMAESM é um dispositivo da linha de cuidado em saúde mental destinado a atenção integral para pessoas com transtornos mentais moderados, cujo acesso será referenciado pela APS através da estratificação de risco. É importante salientar que as Policlínicas

Estaduais (Rede Poli) que ofertarão o serviço de eMAESM, são caracterizadas como unidades ambulatoriais especializados cujo atendimento se dará de forma exclusivamente *referenciada e regulada*,

funcionando como suporte e retaguarda para os demais níveis de atenção à saúde, sobretudo a APS, realiza procedimentos ambulatoriais e diagnósticos de média e alta complexidade. A equipe do eMAESM é composta por um médico psiquiatra, duas psicólogas e uma assistente social.

O programa tem como objetivos prestar atenção multiprofissional em saúde mental de usuários do SUS e com diagnóstico de transtorno mental moderado; realizar atendimento especializado às demandas deste nível de atenção (média complexidade); estabelecer comunicação e fluxo ativo com a atenção básica; integrar-se aos demais serviços das redes de atenção à saúde; e pautar-se pela Lei Federal nº 10.216 de 2001 – Proteção e Direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais. Durante o treinamento foi detalhado o fluxo de atendimentos externos e internos dos pacientes do eMAESM, bem como a demanda que se encaixa no perfil do programa.

O treinamento também abordou e explicou sobre o Protocolo de Prevenção de Suicídio e Automutilação da Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa e os procedimentos a serem realizados em caso de surto psicótico dentro da Policlínica.

Em anexo segue as fotos das ações do período matutino e vespertino.



# Treinamentos Referentes a Janeiro Realizados na Policlínica da Região do Entorno

## Acidente de Trabalho com perfurocortantes

**10/01/2023-** A Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, realizou um treinamento para os colaboradores da policlínica e da equipe de Enfermagem abordando o tema sobre acidente de trabalho com materiais perfurocortantes. O treinamento teve como objetivo orientar e informar aos colaboradores quanto a sua importância na assistência à saúde.

Um acidente com perfurocortante provoca uma exposição percutânea (ou seja, atravessa a pele), podendo expor o acidentado a um material biológico (como o sangue), que apresenta capacidade de carregar consigo vários tipos de patógenos. Os três mais envolvidos nesse tipo de acidente são HIV, hepatite B (HBV) e hepatite C (HCV).

O treinamento foi ministrado pela Katiussy, Enfermeira da Policlínica Estadual de Formosa, com duração de 02 (duas) horas totais.



## Laboral

**12/01/2023-** A Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, realizou um treinamento para os colaboradores da policlínica e da equipe de Enfermagem abordando o tema sobre LABORAL. O treinamento teve como objetivo conscientizar, orientar e informar aos colaboradores quanto à importância da ginástica laboral referente às atividades de trabalho, ou seja, qualquer atividade física que ajude a manter o corpo em movimento durante o expediente de trabalho, para impedir futuros problemas.

O treinamento foi ministrado pela Katiussy, Enfermeira da Policlínica Estadual de Formosa, com



duração de 02 (duas) horas totais.

## Autoconhecimento

**20/01/2023-** Foi realizado nesta data um treinamento para os colaboradores da policlínica abordando o tema sobre AUTOCONHECIMENTO. Teve como objetivo informar aos colaboradores quanto à importância do conhecimento que uma pessoa tem sobre si mesma. Uma investigação individual que busca identificar quais são as características mais marcantes, os gostos, as inclinações, os padrões de comportamento e os sentimentos vivenciados por ela.

Desde modo, o autoconhecimento é benéfico tanto no âmbito pessoal quanto no profissional.

Por meio dele, é possível efetuar escolhas e tomar decisões que facilitem o cotidiano, além de encontrar o caminho certo a seguir rumo à sua carreira de sucesso.

Esse treinamento foi ministrado pela Katiussy, Enfermeira da Policlínica Estadual de Formosa, com duração de 02 (duas) horas totais.



  
**ANA CRISTINA BRISDA DE OLIVEIRA**  
**CRP 09/010840**

## **4-Relatório Do Serviço Da Carreta de Prevenção**

### **4.1– Descritivo das cidades, atendimentos, agendados, resultados**

Iniciamos o mês de janeiro com a Unidade Móvel da Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa, locada no município de Formosa – GO, entre os dias 02 de janeiro a 31 de janeiro. A carreta ficou estacionada no pátio da Policlínica a disposição da SAIS. Não foram realizados atendimentos. A SES /SAIS foram comunicados via e-mail e WhatsApp que a Unidade móvel se encontrava estacionada no pátio da Policlínica, montada e apta para realizar exames de mamografia e Citopatológicos, conforme houvesse necessidade.

Data	Cidade	Agendamento	Mamografias	Citopatológico	Total
02/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
03/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
04/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
05/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
06/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
07/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
08/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
09/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
10/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
11/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
12/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
13/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
14/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
15/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
16/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
17/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
18/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
19/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
20/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
21/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
22/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
23/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
24/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
25/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
26/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
27/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
28/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
29/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
30/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
31/01/2023	FORMOSA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>FORMOSA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Encerramos o ano de 2022 com 3.725 Mamografias e 2.005 citopatológico. A Unidade Móvel de Prevenção ao cancer de mama e do colo do utero iniciou os trabalhos na Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa, no dia 02 de março de 2022 no município de Cabeceiras de Goiás.

Iniciamos o ano de 2023 com nova planilha, onde representa a produção da carreta . A mesma não teve agenda para o mês de janeiro, e se manteve alocada no pátio da Policlínica. SES/SAIS comunicadas

Cidade	Período	Total de Citopatológicos Realizadas	Data de entrega de LAUDOS	Consulta Urgente	Benigno	Maligno
Formosa	02/01 a 31/01/2023	0	-----	-----	--	Sem atendimento
TOTALS:						



Ângela Maria Borges Xavier  
 Coordenadora RT de Enfermagem  
 Coren GO 373.243

## 5- Relatório de Recursos Humanos

### 5.1- Quantidade de colaboradores

No mês de janeiro a Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa contou com 04 admissões, rescisão 0 contando um total de 76 colaboradores.

### 5.2 EPI

#### Relatório de entrega de EPI'S do mês de JANEIRO de 2023.

A entrega de EPIs se dá no início de cada mês. Cada setor recebe o EPI relacionado ao grau de exposição aos pacientes. Na Policlínica de Formosa temos os setores: administração, enfermagem, multidisciplinar e recepção.

Multidisciplinares compreendem: Assistente Social, Fisioterapeuta, Fonoaudióloga, Nutricionista e Psicóloga. Foi entregue no mês de janeiro de 2023 a quantia de:

EPIS	Quantidade
Máscaras cirúrgicas	650
Toucas	260
Capotes	260
<b>Total</b>	<b>1.170</b>

Enfermagem compreende: Enfermeiras, auxiliar de farmácia, farmacêutica, Maqueiro e Técnicas de Enfermagem. Foi entregue no mês de janeiro de 2023 a quantia de:

EPIS	Quantidade
Máscaras cirúrgicas	1.450
Toucas	260
Face Shields	03
Capotes	260
<b>Total</b>	<b>1.973</b>

Administração compreende: Auxiliar de atendimento, recepcionistas, almoxarife, Assistente Administrativo, Assistente Financeiro, Assistente de Recursos Humanos, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de almoxarife, supervisora de atendimento e Técnico de Segurança do Trabalho. Foi entregue no mês de janeiro de 2023 a quantia de:

EPIS	Quantidade
Máscaras cirúrgicas	1750
<b>Total</b>	<b>1.750</b>

EPI's entregue no mês de janeiro a pacientes e acompanhantes, da Policlínica Estadual de Formosa, conforme Nota da Anvisa, devido ao COVID 19.

EPIS	Quantidade
Máscaras cirúrgicas	1.100
Toucas	60
<b>Total</b>	<b>1.160</b>

CONTROLE DE ENTREGA DE EPIS – JANEIRO/2023									
CPF	DATA ADMISSÃO	NOME COMPLETO	CARGO	SETOR	MASCARAS CIRURGICAS	TOUCAS	FACES SHIELDS	AVENTAIS	TOTAL GERAL DE EPIS FORNECIDOS
004.540.911-09	2/8/2022	ABADIA FRANCISCO GOMES DA SILVA	ENFERMEIRA	HEMODIALISE	50	20	0	20	90

028.626.671-70	3/8/2022	ANA CRISTINA BRISDA DE OLIVEIRA	GESTORA DO CUIDADO	MULTI	50	20	0	20	90
064.300.041-04	9/1/2023	ANA KAROLINA RIBEIRO	FARMACÊUTICO(A)	FARMACIA	50	0	0	0	50
925.348.481-00	26/9/2022	ANDREIA APARECIDA RODRIGUES VIEIRA	TECNICO DE SEGURANCA DO TRABALHO	SESMT	50	0	0	0	50
015.745.481-90	23/1/2023	ANDREIA RIBEIRO DE SOUSA PEREIRA	ENFERMEIRA HEMODIALISE	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
062.822.271-86	2/8/2022	ANDRESSA RODRIGUES RIBEIRO	TÉCNICA DE ENFERMAGEM	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
877.348.931-04	7/2/2022	ANGELA MARIA BORGES XAVIER	COORDENADORA(O) DE ENFERMAGEM	RT	50	0	0	0	50
288.003.111-72	7/2/2022	APARECIDA SABINA VAZ	ANALISTA ADMINISTRATIVO JUNIOR (SIPEF)	ADM	50	0	0	0	50
048.539.401-46	6/7/2022	BEATRIZ GUIMARÃES MURUSSI	NUTRICIONISTA	MULTI	50	20	0	20	90
053.949.461-59	8/9/2022	BRUNA DE JESUS MELETE SOUSA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
035.115.071-46	21/2/2022	CAMILA ABGAIL LIMA RODRIGUES OLIVEIRA	PSICOLOGA (O)	MULTI	50	20	0	20	90
129.187.316-33	18/7/2022	CAMILA DOS SANTOS MULLER	PSICOLOGA (O)	MULTI	50	20	0	20	90
837.208.631-15	21/2/2022	CARLA LOPO MONTALVÃO	ASSISTENTE DE OUVIDORIA	OUVIDORIA	50	0	0	0	50
068.065.261-28	27/10/2022	CARLA MELO ARAÚJO	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
052.880.121-05	2/8/2022	CAROLINA FONSECA BARROS	TÉCNICA DE ENFERMAGEM	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
855.223.251-00	2/8/2022	CRISTIANE NASCIMENTO CARVALHAL	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
016.940.991-05	21/2/2022	DANIELA TEIXEIRA GOMES	FONOAUDIOLOGA	MULTI	50	20	0	20	90
042.069.821-39	25/8/2022	DANIELE APARECIDA B. DE JESUS SILVA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENDOSCOPIA	50	20	1	20	91
744.384.681-91	23/1/2023	DAYANE BARBOSA DE OLIVEIRA	AUXILIAR DE FARMACIA	FARMACIA	50	0	0	0	50
003.551.871-59	7/11/2022	DEUSDALIA MENDES DE OLIVEIRA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
892.103.951-15	23/5/2022	ELECY ALVES DE SANTANA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
973.459.541-53	21/2/2022	ELENIR RODRIGUES VIEIRA	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO JUNIOR (NIA)	ADM	50	0	0	0	50
028.215.051-08	27/10/2022	ELIANE FONSECA DE MELO	ASSISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	ADM	50	0	0	0	50
099.592.586-02	21/2/2022	EMERSON PEREIRA DA COSTA	MAQUEIRO (a)	ENDOSCOPIA	50	20	0	20	90

841.182.531-00	21/2/2022	FERNANDO ANTONIO PEREIRA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
050.158.641-59	10/10/2022	FERNANDO LUIZ PIRES	ALMOXARIFE	ALMOXARIFADO	50	0	0	0	50
064.714.571-54	7/2/2022	FRANCIELE JESUS DA SILVA	SUPERVISORA DE ATENDIMENTO	ADM	50	0	0	0	50
034.874.391-23	22/9/2022	GIZELE RODRIGUES PIMENTEL	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
110.401.536-66	21/2/2022	GLEICIANE ANJOS DE SOUZA	AUXILIAR DE FARMÁCIA	FARMACIA	50	0	0	0	50
053.842.231-97	20/12/2022	GLEICIELE RODRIGUES GUIA	TECNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
058.994.561-08	21/2/2022	GRAZIELLY DA SILVA CARVALHO	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
004.493.881-07	8/8/2022	HELENIR DE SOUZA SOARES FONSECA	ENFERMEIRA	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
041.197.371-10	22/9/2022	HOLINDA PAULA DA SILVA MELO	FARMACÊUTICO(A)	FARMACIA	50	0	0	0	50
001.460.551-10	20/7/2022	IZABELLA ABREU DE OLIVEIRA	NUTRICIONISTA	MULTI	50	20	0	20	90
060.765.031-14	1/6/2022	JAIME NATANAEL RODRIGUES	ANALISTA DE QUALIDADE	QUALIDADE	50	0	0	0	50
003.444.561-70	2/5/2022	JANE MARIA RODRIGUES NEVES	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO JUNIOR	ADM	50	0	0	0	50
423.901.761-00	14/7/2022	JOSILENE NERES DOS SANTOS	ASSISTENTE SOCIAL	MULTI	50	20	0	20	90
011.475.161-70	20/6/2022	JUCELIA DOS SANTOS COSTA	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO JUNIOR (NIA)	ADM	50	0	0	0	50
698.827.201-10	12/9/2022	KARINA MARINHO DE OLIVEIRA	AUXILIAR DE FARMÁCIA	FARMACIA	50	0	0	0	50
105.267.246-92	15/12/2022	KATIUSSY FERREIRA DA SILVA	ENFERMEIRA	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
063.165.271-01	12/7/2022	LAIS FERREIRA DE ARAUJO	ENFERMEIRA CCIH-SCIRA	QUALIDADE	50	0	0	0	50
044.655.771-41	3/8/2022	LEIDIANE DOS SANTOS RODRIGUES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
018.285.801-47	21/2/2022	LEILIANE DOS SANTOS RODRIGUES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
936.761.401-25	7/4/2022	LEVINETE FONSECA DOS REIS	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
042.096.001-56	15/12/2022	LOHANY ROMUALDO DE MATOS	PSICOLOGA (O)	MULTI	50	20	0	20	90
832.524.101-25	21/2/2022	LOURDES NUNES ABREU	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
011.858.811-74	7/2/2022	LUCIENE CELESTINO DE JESUS	ASSISTENTE DE DIRETORIA	ADM	50	0	0	0	50
789.668.761-53	8/4/2022	LUCIENE JOSÉ DA SILVA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
026.902.281-30	2/8/2022	LUCIENE RODRIGUES DE SOUZA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	HEMODIALISE	50	0	0	0	50

057.634.171-19	3/8/2022	LUDMILLA SANTAREM LOPES	TÉCNICA DE ENFERMAGEM HEMODIÁLISE	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
079.552.123-55	4/8/2022	MARIA EUGENIA MONTE DA COSTA	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
619.912.361-15	13/12/2022	MARIA JOSE PEREIRA DA SILVA	ASSISTENTE SOCIAL	MULTI	50	20	0	20	90
047.283.291-35	21/2/2022	MARIA RITA SCHENATZ	FISIOTERAPEUTA	MULTI	50	20	0	20	90
049.697.061-58	15/12/2022	NATHIELEN VIANA DO NASCIMENTO	ASSISTENTE SOCIAL	MULTI	50	20	0	20	90
014.688.151-64	7/12/2022	NAYARA VIEIRA VIANA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
033.262.531-17	13/12/2022	OLYMPIA PEREIRA MACHADO	TECNICO(A) DE ENFERMAGEM	HEMODIALISE	50	20	1	20	91
066.664.541-89	23/5/2022	PAMELLA DE SOUSA RIBEIRO	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
029.197.561-50	23/5/2022	RAFAEL MARCOS DIAS COSTA	MÉDICO RESPONSÁVEL TÉCNICO	RT	50	0	0	0	50
646.778.501-00	13/12/2022	RAIMUNDA DUARTE DE CARVALHO	TECNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENDOSCOPIA	50	20	0	20	90
042.289.491-50	18/7/2022	RAKELINY SANTOS MIRANDA	FISIOTERAPEUTA	MULTI	50	20	0	20	90
054.896.021-63	2/8/2022	RAQUEL PEREIRA DOS SANTOS	AUXILIAR DE ALMOXARIFADO	ALMOXARIFADO	50	0	0	0	50
489.495.662-49	22/2/2022	RAQUEL PEREIRA LOBATO	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	60
032.858.821-07	25/4/2022	RAYANY FERREIRA TORRES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
011.906.931-86	2/8/2022	REINALDO SILVA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	QUALIDADE	50	0	0	0	50
016.168.551-00	2/8/2022	SALETH PINTO DOS PASSOS	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
315.582.998-23		SILVANA MOFARDINI	COORDENADORA OPERACIONAL	DIRETORA	50	0	0	0	50
045.836.171-27	13/12/2022	SOLANGE TAVARES DE SOUSA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
005.871.601-79	3/8/2022	SUELI MACHADO DE FREITAS	TÉCNICA DE ENFERMAGEM	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
035.276.121-06	12/9/2022	TAILENE CANDIDO DE ARAUJO	AUXILIAR DE FARMÁCIA	FARMACIA	50	0	0	0	50
001.061.221-18	23/1/2023	TALITA QUEIROS MIRANDA	ENFERMEIRA HEMODIALISE	HEMODIALISE	50	20	0	20	90
454.415.371-91	15/12/2022	TATIANA HENNEMANN PINTO	PSICOLOGA (O)	MULTI	50	20	0	20	90
005.163.701-46	8/9/2022	TATIANA PEREIRA BRUNO	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
044.133.601-92	7/2/2022	THAYSA ROMUALDO BATISTA	FARMACÊUTICO(A)	FARMACIA	50	0	0	0	50
052.520.991-38	13/12/2022	VANDERSON TIAGO GONÇALVES DE OLIVEIRA	ENFERMEIRA	ENDOSCOPIA	50	20	1	20	91

060.270.861-30	21/2/2022	VANUSA MARTINS DOS SANTOS ROSA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	CLINICA MEDICA	50	0	0	0	50
062.904.541-02	19/10/2022	WALERIA DUARTE RODRIGUES	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO JUNIOR	ADM	50	0	0	0	50
056.343.221.70	8/9/2022	YHANDRA DANDARA DE CAMPOS RODRIGUES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO	50	0	0	0	50
<b>TOTAL</b>					<b>3850</b>	<b>520</b>	<b>3</b>	<b>520</b>	<b>4890</b>

  
**Andréia Lisboa**  
 Téc. Em Segurança do Trabalho  
 Nº 0024398/GO

## 6-Produção médica e não médica

### 6.1 Produção de especialidades não médicas

ESPECIALIDADE	1ª VEZ (Agenda Externa)	RETORNO (Agenda Interna)	SESSÕES (Agenda Interna)	INTERCONSULTA (Agenda Interna)	Qtd. Realizado/mês	Qtd. ofertada/mês
ASSISTENTE SOCIAL	0	0	0	95	95	880
ENFERMAGEM	0	0	0	55	55	220
FARMÁCIA	0	0	0	221	221	660
FISIOTERAPIA	0	0	755	102	857	1.012
FONOAUDIOLOGIA	5	17	1	32	55	440
NUTRICIONISTA	0	59	124	199	382	880
PSICOLOGIA	0	0	279	67	346	484
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>1.159</b>	<b>771</b>	<b>2.011</b>	<b>4.576</b>

Fonte: MV | SoulMV - POLICLINICA DE FORMOSA

Os resultados de produção de especialidades não médicas, que estão relacionados abaixo traz o numero de 1ª Consulta, retorno, sessões, interconsulta, quantidade realizada e a ofertada referente ao mês de janeiro de 2023 pela Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa.

### 6.2 Produção de especialidades médicas

Os resultados de produção de especialidades médicas, que estão relacionados abaixo traz o numero de 1ª Consulta, retorno, interconsulta, quantidade realizada e a ofertada referente ao mês de janeiro de 2023 pela Policlínica Estadual da Região do Entorno – Formosa.

ESPECIALIDADES MÉDICAS	1º vez (Agenda externa)	RETORNO (Agenda Interna)	INTERCONSULT A (Agenda Interna)	Qtd. Realizado/mê s	Qtd. ofertada/mê s
ANESTESIOLOGIA	0	0	95	95	0
CARDIOLOGIA	99	172	70	341	840
CLÍNICO GERAL-MÉDICO DA FAMÍLIA	0	0	83	83	660
DERMATOLOGIA	71	50	46	167	700
ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA	100	82	31	213	276
GASTROENTEROLOGISTA	32	42	57	131	300
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	62	97	41	200	304
OBTETRÍCIA DE ALTO RISCO	2	0	0	2	40
HEMATOLOGIA	2	2	4	8	30
INFECTOLOGISTA	2	0	1	3	30
MASTOLOGIA	30	43	20	93	192
NEFROLOGIA	72	27	5	104	100
NEUROLOGIA	107	69	66	242	412
OFTALMOLOGIA	70	2	39	111	400
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	115	130	77	322	700
OTORRINOLARINGOLOGIA	116	87	35	238	430
PEDIATRIA	10	31	4	45	276
PEDIATRIA DE ALTO RISCO	0	0	0	0	36
PNEUMOLOGIA/TISIOLOGIA	71	49	27	147	192
REUMATOLOGIA	20	28	10	58	72
UROLOGIA	34	57	21	112	240
<b>Total</b>	<b>1.015</b>	<b>968</b>	<b>637</b>	<b>2.620</b>	<b>6.230</b>




---

Silvana Mofardini  
Coordenadora Operacional

## HEMODIÁLISE

### Relatório do Serviço de Hemodiálise

Damos andamento às atividades de Hemodiálise no dia 02/01/2023, na Policlínica Estadual da Região Centro Oeste – Formosa, seguindo em pleno funcionamento, equipamentos e salas organizadas. Impressos e checklist foram criados e salvos arquivos. Equipe Médica, de Enfermagem e Multidisciplinar completa.

Atualmente a unidade dispõe de 10 máquinas, sendo 02 para reserva e 01 de isolamento. No momento temos 42 pacientes em diálise, distribuídos entre as cidades de Formosa (35), Alto Paraíso de Goiás (1), Campos Belos (4), Planaltina de Goiás (1), São João D'Aliança (1). Divididos da seguinte maneira: 21 pacientes segundas-feiras, quartas-feiras e sextas-feiras, sendo 7 no período matutino, 7 no vespertino e 7 no período noturno e 21 pacientes nas terças-feiras, quintas-feiras e aos sábados, sendo 07 no período matutino e 07 no período vespertino e 07 no período noturno.

No dia 09/01/2023 foi realizada a coleta de exames mensais de todos os pacientes do 1º, 2º,3º turno de Segunda, Quarta, Sexta, não havendo falta de paciente.

No dia 10/01/2023 foi realizada a coleta de exames mensais de todos os pacientes do 1º, 2º,3º turno de Terça, Quinta e Sábado, não havendo falta de paciente.

No dia 01/12/2022 foi decorado Hemodiálise de *Janeiro Branco é uma iniciativa que estimula a compreensão sobre os riscos dos danos emocionais. A campanha visa estimular a prevenção de problemas como estresse e ansiedade, salientando a importância dos cuidados com a saúde mental.*

Treinamento, com a equipe de enfermagem teoria e prática - POP - Instalação

Entre os dias 23 a 28 foi realizada a consulta de enfermagem de todos os pacientes de hemodiálise, contendo todos os dados, quadro clínico e intercorrências durante o mês de janeiro. Realizado evolução, avaliação das escalas de Glasgow (nível de consciência), Morse (risco de queda), Brandem (prevenção de lesão por pressão) e Mews (dor).

No dia 08/01/2023 Foi realizado a desinfecção preventiva mensal de acordo com as especificações do fabricante. Após os testes negativo para ácido periclerático equipamento liberado para uso.

No dia 11/01/2023 foi realizado a coleta de água pela empresa Conágua ambiental, ponto de saída, de todas osmose e de uma máquina da nº de série: 1SAX2RAR conforme cronograma.

No dia 16/01/2023 foi solicitado manutenção para 01 osmose que está com vazamento. Aguardando válvula para troca.

No dia 24 de janeiro foi sacado CDL, devido quando de infecção. Realizado implante em novo sítio no dia 26/01 sem intercorrência.

Nos dias 30 e 31 foi realizado treinamento com a equipe de hemodiálise, fisioterapeutas e equipe da ambulância, com tema de TIME DE RESPOSTA RÁPIDA.

#### **Encerramos o mês de o janeiro de com os seguintes dados:**

42 Pacientes em hemodiálise;

00 Admissões de novo paciente;

537 Sessões realizadas de hemodiálise;

02 Sessões extras;

03 faltas não justificadas às sessões de hemodiálise;  
11 faltas justificadas às sessões de hemodiálise;  
00 óbito  
0 Alta do programa  
00 atendimentos globais;  
376 atendimentos da equipe multiprofissional, sendo:  
42 consultas Médica  
42 consultas de enfermagem;  
467 Fisioterapias  
36 Assistências Social  
111 Psicologias  
111 Nutrição  
24 Fonoaudióloga  
20 pacientes em uso de medicações do programa do Juarez Barbosa;  
Realizado 5 trocas de CDL;  
Realizado 0 hemotransfusões;  
02 internações pacientes do programa;  
00 paciente fizeram uso de Antibioticoterapia oral  
02 pacientes fizeram uso de Antibioticoterapia venosa  
32 pacientes com FAV's;  
06 pacientes com CDL;  
03 pacientes com Permcath;  
01 paciente PTFE  
00 Diagnóstico COVID-1



**Gláucia Rabelo Guimarães**

**COREN: GO- 354.409**

**Responsável Técnico da Clínica de Hemodiálise**

## **RELATÓRIO DO ATENDIMENTO MÉDICO NA HEMODIÁLISE / JANEIRO 2023**

### **TURNO MATUTINO/ VESPERTINO/ NOTURNO.**

No mês de janeiro mantivemos o atendimento presencial com médico nefrologista, após as realizações exames mensais e avaliações individuais, realizada as novas prescrições de anemia e doença

mineral óssea, diferentemente dos meses anteriores obtivemos a chegada do calcitriol 0,25mg comprimido para fornecer para os pacientes com indicação, infelizmente desde dezembro o hidróxido de ferro continua em falta em todo Goiás, na unidade o estoque acabou no início de janeiro, a eritropoetina permanece com uso regular e todos os pacientes da unidade com indicação estão fazendo uso da mesma, assim como paricalcitol e sevelamer.

Todos os pacientes orientados aos cuidados com suas Fístulas e cateteres, todos comunicados pessoalmente de seus exames e condutas em relação aos mesmos. Seguimos com boa comunicação com toda equipe multiprofissional para oferecer melhor tratamento aos nossos pacientes.



*Dra. Marcella Nessralla*  
Nefrologista  
CRM-DF 22522 / GO 22955

**Dra. Marcella Silva Nessralla**

**CRM/GO 22.955 / RQE 15526**

**Nefrologista Responsável Técnica da Clínica de Hemodiálise**

Anexo 1. Folhetos informativos sobre o tema “psiconefrologia: atuação do psicólogo na doença renal crônica e o suporte psicológico ao paciente em hemodiálise” sendo entregues aos pacientes da hemodiálise.

Imagem 1.



Imagem 2.



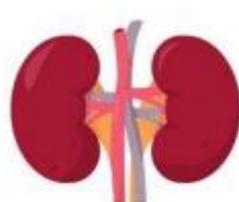
Anexo 2. (modelo) Prontuário afetivo dos pacientes da hemodiálise.  
Imagem 1.



Imagem 3. Folheto informativo sobre o tema “psiconefrolgia: atuação do psicólogo na doença renal crônica e o suporte psicológico ao paciente em hemodiálise”.



### Psiconefrolgia: Atuação do psicólogo na doença renal crônica



O suporte psicológico ao  
paciente em hemodiálise





**ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO JUNTO À  
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL:**

Médico nefrologista, equipe de enfermagem, assistente social, fisioterapeuta, farmacêutico, fonoaudiólogo e nutricionista.

A psiconefrolgia enfatiza a importância da saúde mental e o funcionamento psicossocial dos pacientes.



Os principais focos de atuação da psiconefrolgia:

- ! Cuidados gerais fornecidos a pacientes e familiares;
- ! Apoio e acolhimento;
- ! Psicoredução sobre a doença e seu tratamento;
- ! Foco, avaliação e manejo de sintomas e de transtornos mentais do paciente e de seus cuidadores;
- ! A saúde mental dos profissionais que atuam na área.

A abordagem de acompanhamento e suporte psicológico ao paciente em hemodiálise busca:

- ! promover sua qualidade de vida;
- ! facilitar sua adesão e adaptação ao tratamento;
- ! auxiliar na reestruturação psíquica com ênfase nos sintomas de ansiedade, depressão, etc.;
- ! preparar o paciente para o transplante renal;
- ! promover conscientização de procedimentos e aquisição de uma nova percepção de sua realidade;
- ! identificar fatores de risco para adesão ao tratamento, transporte, aspecto econômico, contexto familiar, etc.;
- ! desmistificar tabus e preconceitos.



**POLICLÍNICA ESTADUAL**  
Da Região do Entorno - Formosa

SUS +

COFAS



Camila Algal Oliveira  
Psicóloga  
CRP 09/021471

## REGISTROS DE JANEIRO

Fonte: Policlínica Formosa-GO. Janeiro Branco



Fonte: Policlínica Formosa-GO. Janeiro Branco Saúde Mental – Realizado dentro da Hemodiálise



Fonte: Treinamento; Higienizar as mãos / Instalação de Cateter





Figura 1: Fote: Treinamento na Hemodialise - Time de Resposta Rápida

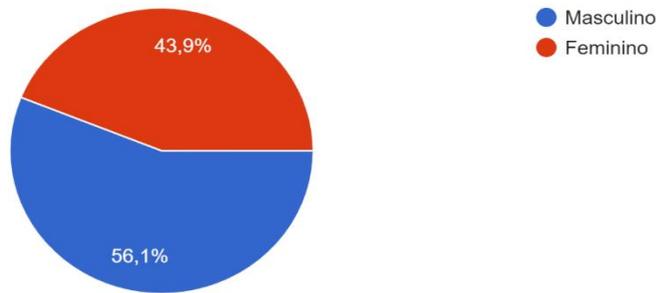
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de satisfação realizada no mês de JANEIRO através do aplicativo Google Form, na qual podemos mensurar a qualidade do atendimento e contentamento dos pacientes quanto ao serviço oferecido. Aplicada para 42 pacientes em diferentes turnos. Onde foram avaliados os quesitos: instalações da clínica, conforto durante a sessão de hemodiálise, atendimento médico, de enfermagem, nutrição e equipe multidisciplinar. Segue em anexo os gráficos gerados, onde podemos notar grande satisfação dos pacientes.

## Gráfico pesquisa de satisfação;

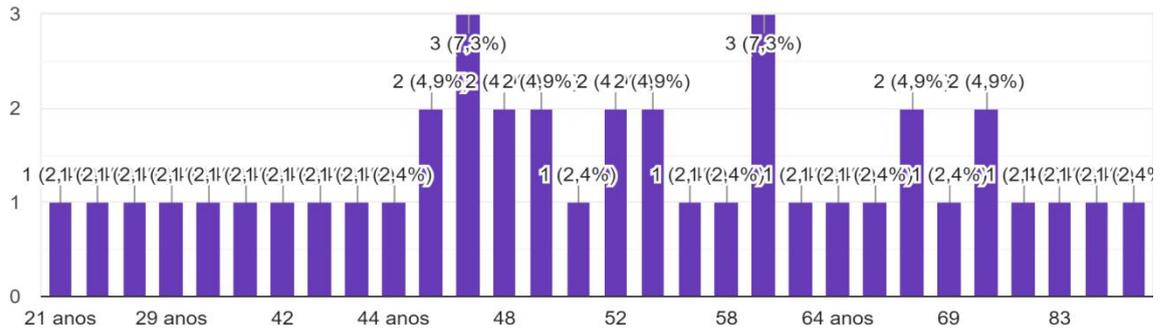
1-

Sexo:  
41 respostas



2-

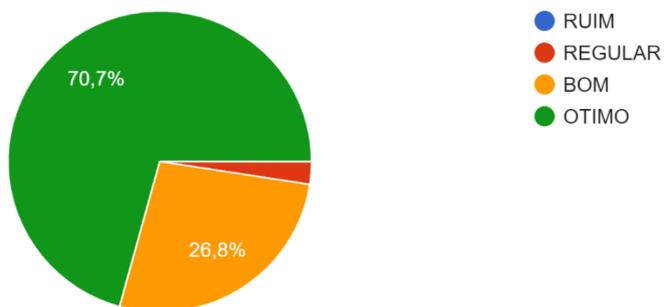
Idade:  
41 respostas



3.

### 1. COMO VOCÊ AVALIA A MANUTENÇÃO DA HEMODIÁLISE?

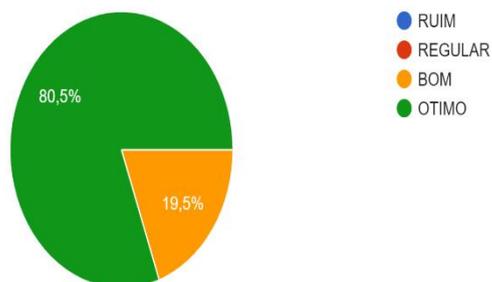
41 respostas



4.

### 2. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO MÉDICO?

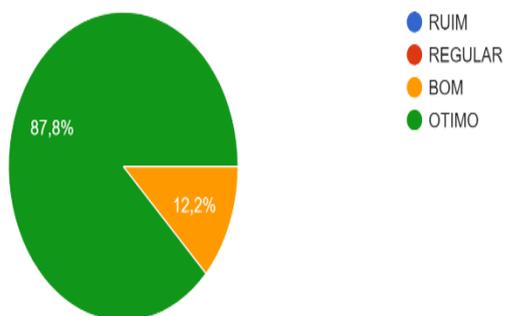
41 respostas



5.

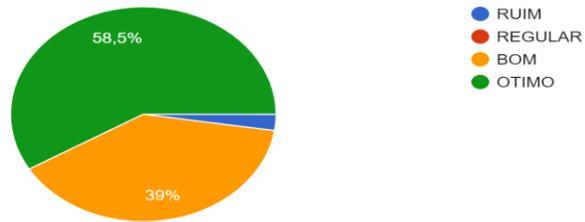
### 3. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM?

41 respostas



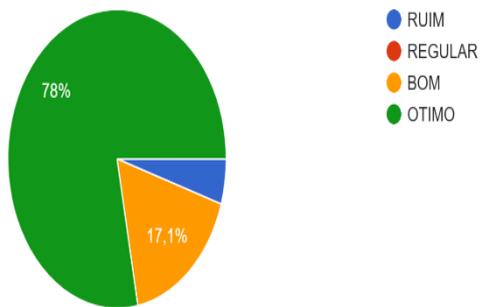
6.

5. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA NUTRICIONISTA ?  
41 respostas



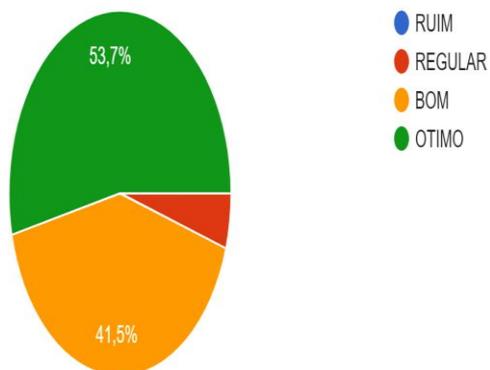
7.

4. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA FISIOTERAPIA ?  
41 respostas



8.

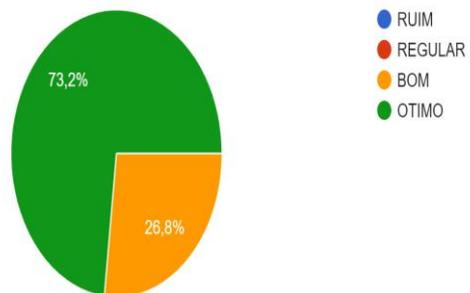
6. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA PSICOLOGIA ?  
41 respostas



9.

7. COMO VOCÊ AVALIA A LIMPEZA DA UNIDADE ?

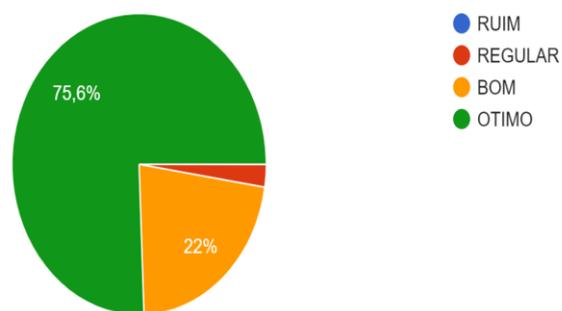
41 respostas



10.

8. VOCÊ SE SENTE CONFORTÁVEL DURANTE A SESSÃO DE HEMODIÁLISE ?

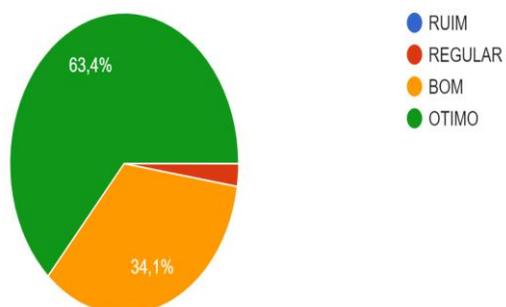
41 respostas



11.

9. COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA ASSISTENTE SOCIAL ?

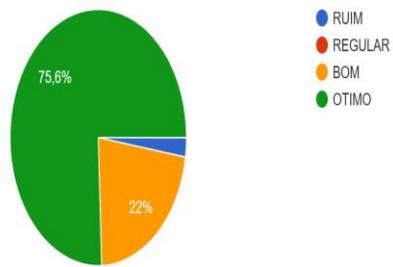
41 respostas



12.

10. VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O LANCHE ?

41 respostas



**Gláucia Kabeio Guimarães**  
**COREN: GO- 354.409**  
**Responsável Técnico da Clínica de Hemodiálise**