

**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**DADOS PESSOAIS**

Nome: Remidio Vizzotto Júnior  
E-mail: [remidiovizzotto@yahoo.com.br](mailto:remidiovizzotto@yahoo.com.br)  
Idade: 33 anos  
Endereço: Rua Rita Gama Barros, 201 – Cond. Ocean Park, Apto 201.  
Bairro/CEP Dom Pedro – 69040-340  
Cidade: Manaus/AM  
Celular (11) 9.9689-8205  
Celular dois (92) 9.8422-8263  
Comercial (92) 3346-5490/5450

**Formação**

Graduado em Administração de Empresas com Habilitação em Administração Hospitalar pelo Centro Universitário São Camilo e MBA em Administração de Serviços de Saúde pela Faculdade INESP.

Experiência de 9 anos na implantação e operação como Diretor de Hospitais, Maternidade e Pronto Socorros nas regiões norte e sudeste do país.

Atual Diretor Administrativo do IMED – Instituto de Medicina Estudos e Desenvolvimento, entidade que gerencie os serviços assistências do Pronto-Socorro do Hospital da Zona Norte.

**TEMA:**

**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO.**



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO**

O Pronto-Socorro do Hospital da Zona Norte Delphina Aziz está localizado na zona norte de Manaus, região que engloba bairros em que predomina a população mais carente, como Alfredo Nascimento, Monte das Oliveiras, Nossa Senhora de Fátima, Novo Israel e Colônia Terra Nova; bairros de borbulhante comércio popular, como Amazonino Mendes, Santa Etelvina e Parque das Nações; e bairros estritamente residenciais como Águas Claras, Francisca Mendes e Vitória Régia – além dos valorizados Nova Cidade e Cidade Nova (este último, o bairro com maior concentração populacional da capital – 286.389 habitantes).

A região possui área geográfica de aproximadamente 7.620 ha – na qual também se pode encontrar povoações decorrentes de invasões e loteamentos clandestinos. De acordo com dados levantados pelo IBGE no ano 2008, a região, no total, possui um contingente populacional superior a 500.000 habitantes, cuja renda *per capita* era de R\$ 720,25. É a esta população que o Pronto-Socorro Delphina Aziz foi destinado.

A despeito de sua concepção originária como pronto-socorro para atendimento de urgências e emergências, o Pronto-Socorro da Zona Norte, em face da excelência de sua estrutura, material e pessoal, também tem sido utilizado para fins de internação, nas especialidades de Clínica Médica Adulto, Cirurgia Geral, Ortopedia e Pediatria observação e tratamento de pacientes considerados como portadores de males de baixa e média complexidade – com o que se poderia dizer até mesmo que, no momento, presta-se a exercer o papel de hospital de retaguarda (sem, é claro, perder o foco no atendimento de urgências e emergências).

Saliente-se, que o Pronto-Socorro é um caso pioneiro na busca, pelo Poder Público, da prestação, à população usuária do SUS, de serviços médicos de qualidade e eficiência dignas dos mais altos padrões de atendimento de que se tem notícia. Isso porque, para a sua construção, utilizou-se o modelo das chamadas parcerias público-privadas (conhecidas por PPP's), através do qual, após o devido processo de concorrência, incumbe-se um ente privado especialmente constituído para tal (denominado SPE – sociedade e propósito específico) a tarefa de, além de realizar a edificação da obra, instalar os equipamentos necessários à sua utilização e executar



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO**

O Pronto-Socorro do Hospital da Zona Norte Delphina Aziz está localizado na zona norte de Manaus, região que engloba bairros em que predomina a população mais carente, como Alfredo Nascimento, Monte das Oliveiras, Nossa Senhora de Fátima, Novo Israel e Colônia Terra Nova; bairros de borbulhante comércio popular, como Amazonino Mendes, Santa Etelvina e Parque das Nações; e bairros estritamente residenciais como Águas Claras, Francisca Mendes e Vitória Régia – além dos valorizados Nova Cidade e Cidade Nova (este último, o bairro com maior concentração populacional da capital – 286.389 habitantes).

A região possui área geográfica de aproximadamente 7.620 ha – na qual também se pode encontrar povoações decorrentes de invasões e loteamentos clandestinos. De acordo com dados levantados pelo IBGE no ano 2008, a região, no total, possui um contingente populacional superior a 500.000 habitantes, cuja renda *per capita* era de R\$ 720,25. É a esta população que o Pronto-Socorro Delphina Aziz foi destinado.

A despeito de sua concepção originária como pronto-socorro para atendimento de urgências e emergências, o Pronto-Socorro da Zona Norte, em face da excelência de sua estrutura, material e pessoal, também tem sido utilizado para fins de internação, nas especialidades de Clínica Médica Adulto, Cirurgia Geral, Ortopedia e Pediatria observação e tratamento de pacientes considerados como portadores de males de baixa e média complexidade – com o que se poderia dizer até mesmo que, no momento, presta-se a exercer o papel de hospital de retaguarda (sem, é claro, perder o foco no atendimento de urgências e emergências).

Saliente-se, que o Pronto-Socorro é um caso pioneiro na busca, pelo Poder Público, da prestação, à população usuária do SUS, de serviços médicos de qualidade e eficiência dignas dos mais altos padrões de atendimento de que se tem notícia. Isso porque, para a sua construção, utilizou-se o modelo das chamadas parcerias público-privadas (conhecidas por PPP's), através do qual, após o devido processo de concorrência, incumbe-se um ente privado especialmente constituído para tal (denominado SPE – sociedade e propósito específico) a tarefa de, além de realizar a edificação da obra, instalar os equipamentos necessários à sua utilização e executar



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

determinados serviços de apoio (como, por exemplo, limpeza e manutenção). (A unidade conta com aproximadamente 450 funcionários, dos quais 350 pertencem ao IMED – Instituto de Medicina Estudos e Desenvolvimento e os demais à SPE – Sociedade e Propósito Específico).

A Rede Estadual de Saúde é constituída de 8 SPA's – serviços de pronto atendimento, que são unidades que prestam primeiros socorros e atendimentos de urgências à comunidade. Sete PS'S prontos-socorros de atendimento de urgência e emergência ambas as unidades funcionam 24 horas por dia, além de 6 Hospitais de referência para serviços de Obstetrícia, Cardiologia, Infantil, Universitário e de atendimento Geral.

**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**1. INTRODUÇÃO**

A Saúde Pública no Brasil passa atualmente por um processo de busca por novos modelos de gestão para o SUS. As discussões a respeito do tema estão presentes em praticamente todos os Estados da Federação através de fóruns, seminários e reuniões técnicas. As peculiaridades inerentes à gestão das unidades públicas de saúde sejam na esfera da atenção básica da saúde ou na assistência de média e alta complexidade, constituem um dos grandes desafios para o Gestor do SUS. Por este motivo, Governos Estaduais e Municipais programaram uma modalidade de gestão compartilhada com entidades do Terceiro Setor, dentre os modelos atualmente utilizados pelo Poder Público, destaca-se o modelo das Organizações Sociais instituído pela Lei Federal nº 9.637/98.

As experiências com Organizações Sociais se multiplicam em várias regiões do país, com destaque para os resultados obtidos no âmbito do Estado de São Paulo, cujo relatório do Banco Mundial, baseado em dados de 2003, demonstra, inequivocamente, as vantagens da gestão por Organizações Sociais quando comparada com a administração direta. Além disso, o CONASS (Conselho Nacional de Secretários de Saúde) publicou em 22 de agosto de 2006, a Nota Técnica nº 17/2006, intitulada “organizações sociais como alternativa de gerência para estabelecimentos públicos de saúde”, em que apresenta os aspectos legais sobre esta modalidade, bem como as vantagens do modelo de Organizações Sociais.

O Estado do Amazonas através de sua Secretaria de Estado da Saúde buscou criar um modelo misto de PPP X OS para a gestão e operação do Pronto Socorro do Hospital da Zona Norte da Cidade de Manaus.

As Parcerias Público-Privadas são modalidades especiais de concessão por meio da qual a Administração Pública delega a um particular a prestação de um serviço público, com ou sem construção de obra, mediante remuneração paga pelos usuários do referido serviço e/ou apenas pelo setor público.

A PPP é uma alternativa inovadora para a ampliação da oferta de infraestrutura e serviços de utilidade pública. A Lei Federal n. 11.079/04 institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito da administração pública. A implantação de PPPs em órgãos públicos significa uma



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

profunda mudança nas culturas administrativa/empresarial, com garantia de retorno em curto prazo. Nas PPPs, o parceiro contratado assume o compromisso de criar uma infraestrutura para depois usá-la como base para vender serviços ao governo, durante um prazo determinado - isso irá implicar diretamente na qualidade, no prazo, no preço e no comprometimento do parceiro em cada projeto. Nesse novo modelo de parceria, o investimento a cargo do parceiro privado é amortizado pela própria exploração econômica do empreendimento e/ou remuneração do governo após a conclusão das obras necessárias e total disponibilização do serviço.

A PPP do Hospital da Zona Norte como é conhecida é uma realidade através de conversão única de propósitos para atendimento da população Manauara. A Secretaria de Estado da Saúde – Susam cria as políticas públicas de saúde e investe na fiscalização dos dois contratos existentes. De um lado a SPE – Sociedade de Propósito Específico que além de equipar, realiza a gestão das áreas consideradas como bata cinza, Engenharia Clínica, Manutenção Hospitalar, CME – Central de Material Esterilizado, SPR – Serviço de Processamento de Roupas, SHL – Serviço de Higiene e Limpeza, Segurança, UAN – Unidade de Alimentação e Nutrição, Recepção de Serviços, Telefonia e TI – Tecnologia da Informação. E de outro a Organização Social – IMED – Instituto de Medicina Estudos e Desenvolvimento, responsável pela gestão e operação da considerada bata branca, Serviço de Assistência ao Paciente, Enfermagem e Corpo Clínico, Recepções de Atendimento ao Paciente e Acompanhantes, Serviço de Suprimentos (Farmácia/Almoxarifado), Faturamento Hospitalar, Serviço de Prontuário do Paciente, Sesmt – Serviço de Medicina do Trabalho, SCIH – Serviço de Controle e Infecção Hospitalar e Recursos Humanos.

Este trabalho visa demonstrar os resultados alcançados em oito meses de operação do Pronto Socorro do Hospital da Zona Norte Delphina Aziz.



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**2. Objetivo geral e específico**

Demonstrar que é possível chegar a ótimos níveis de qualidade na assistência através da iniciativa privada frente a equipamentos públicos privados e de que a população não perceba que é um modelo diferenciado, mas que alí se presta o atendimento humanizado e com qualidade. Os desafios da gestão compartilhada frente os indícies de satisfação bem como, indicadores de desempenho que ambas as empresas necessitam alcançar.

**Objetivos gerais**

- Maior eficiência do modelo proposto tendo em vista o rigoroso controle por resultados de natureza quantitativa e qualitativa mediante fixação de metas e indicadores capazes de aferir o desempenho, e que impõe, por outro lado penalidades de caráter financeiro pelo não atingimento dos padrões mínimos estabelecidos;
- Eficiência no cumprimento das missões do Setor público e no emprego dos recursos da sociedade;
- Respeito a interesses e direitos dos destinatários dos serviços e dos entes privados incumbidos de sua execução;

**Objetivos Específicos**

- Agilidade na tomada de decisões
- Atendimento a todas as necessidades da Secretaria de Saúde
- Redução do tempo médio de aquisições, redução do estoque, redução dos valores unitários dos produtos, graças à capacidade privada de trabalhar.
- Manutenção de edificação e equipamentos imediata.
- Alcançar certificações de qualidade e Sustentáveis
- Ausculta da população sobre a satisfação com o funcionamento do hospital - Pesquisa de opinião com aprovação do usuário superior a 80%;



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**3. Metodologia**

Baseada nas evidências de nove meses de operação e gestão do Pronto-Socorro do Hospital da Zona Norte Delphina Aziz. Uma experiência fantástica que foi medida através da manifestação pública da população.

**4. Resultados**

**Da Gestão, Liderança e Foco no Cliente.**

O Pronto-socorro do Hospital Delphina Abdel Rinaldi Aziz inaugurado em junho de 2014 é a primeira etapa de uma estrutura Hospitalar que terá 300 leitos e será o maior hospital público do Amazonas.

Edificado as margens da Avenida Torquato Tapajós, importante eixo de ligação entre as zonas norte e sul da cidade de Manaus, e para cidades do interior como Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva e Itacoatiara, onde atua há nove meses como referência para as urgências e emergências Adultas e Pediátricas. A futura obra já atende aos mais importantes projetos de sustentabilidade, toda água coletada no sistema de galerias pluviais já é utilizada e será ainda mais para os vasos sanitários e jardins de todo o hospital. Durante o processo de construção já está sendo adotado um rigoroso controle da geração de resíduos da construção civil com vistas a conquistar a certificação AQUA – Alta Qualidade Ambiental na Construção Civil. Eficiência energética, uso racional da água, redução da geração de resíduos, poluição sonora, são projetos de boas práticas ambientais vivenciados na estrutura atual. A gestão é inovadora no Brasil, primeira PPP com a participação de Organização na Gestão dos Serviços Assistenciais. Desafio ainda maior para o controle e fiscalização da Susam – Secretaria de Estado da Saúde que além de definir as políticas públicas de atendimento, deve conduzir o processo de dupla gestão em um único equipamento.

Um dos desafios da IMED é receber de forma direta a prestação de serviços que são voltados 100% para a assistência direta ao paciente, como, por exemplo, a Central de Material Esterilizado, sob a gestão da SPE, através desse processo tão fundamental a assistência segura ao paciente, que por sua vez é totalmente gerenciado pela SPE, é apenas um dos exemplos da importância da parceria na gestão, pois tanto IMED como a SPE possui contratos diretos com a Susam, porém



## **PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

há uma grande interação entre os processos das duas empresas e contratos a serem seguidos, porém a essa parceria figura uma tripartite que, logra êxito nos dias atuais, de forma continua a organização social IMED realiza a checagem dos itens de obrigatoriedade da SPE e, caso se detecte não conformidades é possível realizar apontamentos em software específico em que a Susam pode avaliar a distância a eficácia da gestão. A Susam possui indicadores que levam a monitoramento constante das atividades das duas empresas frente ao Pronto-socorro, que ambas necessitam apresentar mensalmente. Na figura abaixo, demonstra as inter-relações das três esferas que canalizam duas atividades diretamente ao Hospital e Pronto Socorro Delphina Abdel Rinaldi Aziz, popularmente conhecido como hospital da zona norte.



O planejamento e desenvolvimento de ações, ou atendimento de aspectos legais, passam por momentos de profunda discussão, pois além do modelo ser inovador há obrigações para as duas empresas, como, por exemplo, simples, porém que demonstra todos os desafios da gestão equipe de Brigadistas, tanto o IMED como SPE devem possuir, porém o local é único para ambos, como fazer? Duas equipes! Não seria aprovado pelo órgão competente. Sendo assim todas as ações são compartilhadas e discutidas previamente, além de se desdobraram em diretrizes individuais a cada empresa, porém com um único objetivo atender todos os aspectos

## **PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

legais, proporcionar um atendimento de qualidade a sociedade, colaboradores, fornecedores, além de um ambiente moderno e acolhedor.

Pensando nisso o IMED implantou o Serviço de atenção ao usuário - S.A.U., implantando com um canal de comunicação e relacionamento com o usuário e colaboradores, criado com o objetivo de melhor atender às suas demandas e, a partir da constante busca de soluções no ato do atendimento, superar as expectativas da população.

Este serviço é responsável por receber as sugestões, reclamações e elogios dos usuários que buscam atendimento no Hospital e Pronto-Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz, encontrando-se localizado no Setor de Recepção do Pronto-Socorro Adulto. Destaque-se, porém, que este serviço não se desenvolve a partir de uma postura meramente reativa, limitado ao espaço acima referido; seus integrantes deslocam-se por todas as áreas do pronto-socorro, na busca permanente de informações e apoio aos usuários, de modo a fazer-se efetivamente disponível a todos os usuários.

O principal objetivo do serviço é conhecer o grau de satisfação e a opinião dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Pronto-Socorro, buscando o aprimoramento dos serviços e a melhoria da relação interpessoal com o público. O serviço recebe, registra, conduz e responde todas e quaisquer demandas quanto a reclamações, sugestões e elogios da comunidade que se utiliza dos serviços médicos prestados, onde atualmente é possível afirmar a inequívoca satisfação da população com o atendimento prestado junto ao Hospital e Pronto-Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz, com um índice de **92% de aprovação** em média. (Anexo I Matéria Revista).

Como forma de humanização e priorização no atendimento o pronto-socorro possui em suas duas urgências o método de triagem e classificação de risco que é uma ferramenta de manejo clínico de risco, empregada nos serviços de urgência por todo o mundo, para efetuar a construção dos fluxos de pacientes, em especial nas situações em que a necessidade clínica que excede a oferta disponibilizada. A ferramenta implantada pelo IMED assegura o atendimento adequado, organizando-se o tempo de resposta médica de acordo com a necessidade do paciente (ou seja,



## **PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

sem prejuízo a nenhum usuário, qualquer que seja a gravidade de sua situação específica).

### **Das Pessoas e Relacionamento com Fornecedores e Parceiros**

Para o IMÉD só foi possível chegar aos níveis atuais, atuando em parceria e com respeito aos seus colaboradores, sociedade e fornecedores. Pensando nisso, em parceria a Sthanke Saúde e Fitness, uma empresa especializada na área de atividade física voltada para empresas, lançamos o desafio de desenvolver um programa de saúde e bem estar dos colaboradores com os objetivos de criar a consciência e **prevenção** promovendo a identificação de riscos potenciais à saúde, atuando preventivamente, **motivação** e incentivo para encorajar a promoção de mudanças no estilo de vida, responsabilidade nas escolhas da própria **saúde e bem-estar** e por fim a **satisfação** para um ambiente de trabalho mais agradável, saudável e participativo. (Anexo I Fotos Programa Ginástica Laboral)

No dia a dia de funcionamento do pronto-socorro é muito comum encontrarmos médicos, enfermeiros e demais profissionais, realizando ginástica laboral, avaliação física e avaliações nutricionais, atividades que fazem parte do programa. Ações integradas com a Gestão de Pessoas da unidade que visam o cuidado com os colaboradores, parceiros e fornecedores da instituição.

Segundo avaliações do setor de recursos humanos, os benefícios que podem ser observados são:

- Melhora a concentração através da oxigenação do cérebro
- Corrige a postura e melhora a consciência corporal através de exercícios específicos
- Previne a fadiga muscular
- Melhora o humor e disposição ao trabalho
- Contribui para a integração no ambiente de trabalho
- Aumento da produtividade

Outro componente importante do programa de saúde e bem estar dos colaboradores são os aniversariantes. Os profissionais que aniversariaram ao longo de cada mês, têm um momento especial de confraternização com a equipe. Momento descontraído onde os aniversariantes são presenteados, por exemplo, em um



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

determinado mês a direção presenteou com um nécessaire com a identificação do Hospital. Em nenhum momento existe a diferenciação dos profissionais entre IMED e SPE, sempre buscando e enfatizando a interação entre as equipes.

Sempre atentos às efemérides o IMED sempre atua de forma proativa, dias especiais em nossas datas comemorativas não passam despercebidas, como por exemplo, dia das crianças, dia internacional das Mulheres, Páscoa.

**Responsabilidade Social**

A vocação para Estudos e Desenvolvimento, além de pertencer ao nome do IMED – Instituto de Medicina Estudos e Desenvolvimento se reflete no dia a dia do nosso Pronto Socorro. Possuímos três convênios de estágios para alunos de Enfermagem, Medicina e para o curso de Assistente Social. A parceria com as universidades, na abertura do campo de estágio é considerada para a organização como um momento de oportunidade para aprender na prática o que é visto na teoria, por vários momentos os alunos realizam palestras educacionais sobre diversos temas de saúde pública aos pacientes e acompanhantes, inserindo a unidade de saúde na comunicada local. Ações educacionais com as universidades parceiras do IMED são voltadas a aos pacientes, visitantes e acompanhantes, onde já realizamos palestras sobre o combate a Dengue, Tuberculose, ações de incentivo a Coleta do preventivo de câncer do colo uterino.



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**5. Conclusão**

É notório que em nove meses de concepção da estrutura se alcançou níveis de qualidade interno e externo, percebidos pelo cliente (paciente), ente público, sociedade, fornecedores e veículos de comunicação e imprensa, graças ao empenho e desprendimento de todo um arcabouço e prol da melhor qualidade de infraestrutura física, máquinas e equipamentos e as melhores e mais capacidades organizações privadas do mercado para gerir as pessoas e o equipamento público em prol único do paciente.

Em todos os recantos do Brasil os governos, nas suas esferas (municipal, estadual e federal), dentro das suas áreas de atuação, tem se esforçado para melhorar a assistência médica. O Estado do Amazonas é impar na busca dessas soluções. É o estado que mais investe, percentualmente, na saúde sendo o estado que se encontra na vanguarda da utilização de soluções inovadoras.

Aqui no Amazonas se desenvolveu a primeira PPP *Green Field* do Brasil, e inovou novamente juntando as duas soluções que são apontadas como as melhores opções para a solução de problemas de gestão e investimento em equipamentos de saúde. Contratualização de Administrativa de equipamentos de saúde e contrato de PPP para investimento.

Concluindo o estado do Amazonas inovou com a PPP ampliando seu parque assistencial e inovou novamente trazendo uma organização social para fazer a assistência nesta edificação. Sendo essa uma experiência única em nosso País.

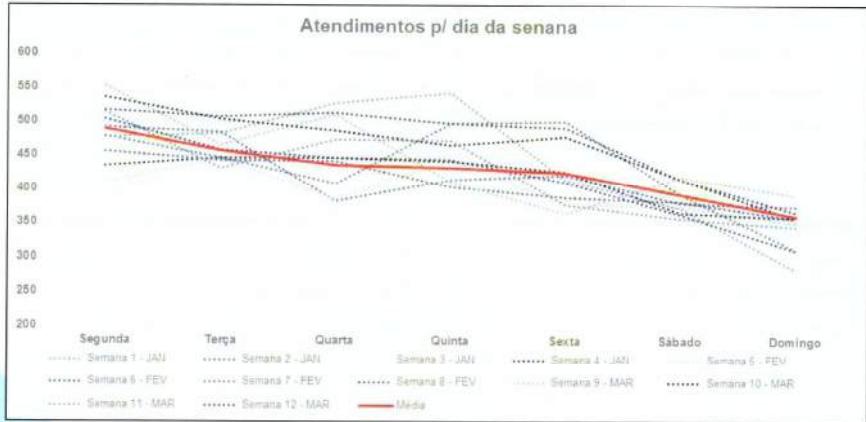
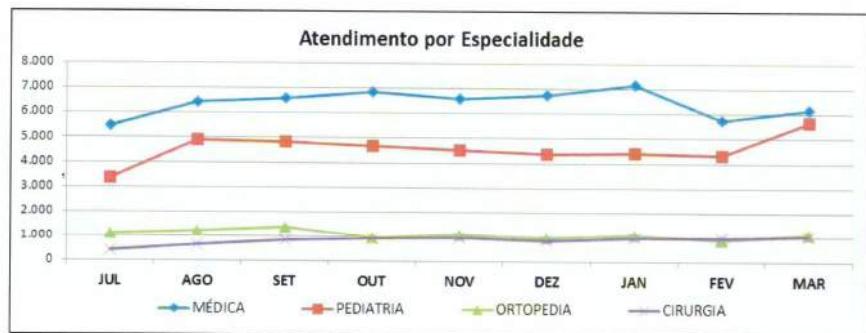


**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**Anexo I (Gráficos, Tabelas, Imagens).**

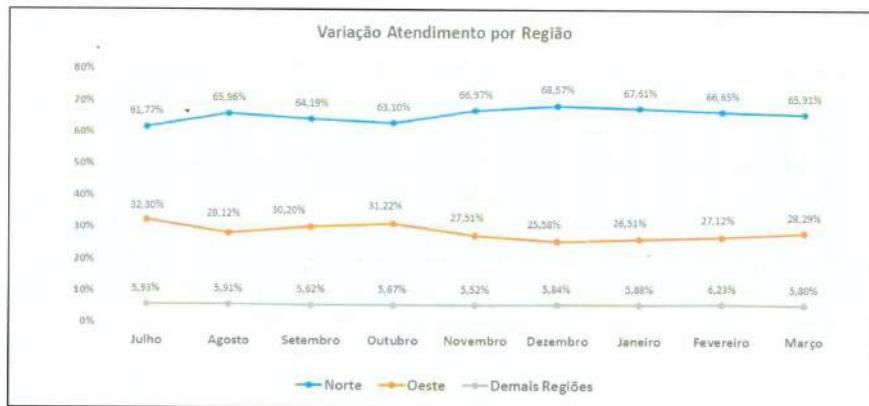
**Atendimentos por Especialidade de Pronto-Socorro**

CLÍNICA	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	TOTAL
MÉDICA	5.469	6.415	6.580	6.843	6.564	6.719	7.149	5.739	6.143	57.621
PEDIATRIA	3.386	4.901	4.805	4.674	4.518	4.357	4.404	4.335	5.672	41.052
ORTOPEDIA	1.101	1.237	1.385	963	1.080	980	1.087	887	1.096	9.816
CIRURGIA	414	638	829	941	960	865	945	978	1.032	7.602
<b>TOTAL</b>	<b>10.370</b>	<b>13.191</b>	<b>13.599</b>	<b>13.421</b>	<b>13.122</b>	<b>12.921</b>	<b>13.585</b>	<b>11.939</b>	<b>13.943</b>	<b>116.091</b>
MÉDIA/DIÁRIA	335	426	453	433	437	417	438	426	450	424
DIAS DO MÊS	31	31	30	31	30	31	31	28	31	274



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**Atendimento do Pronto-Socorro por Região de Manaus**

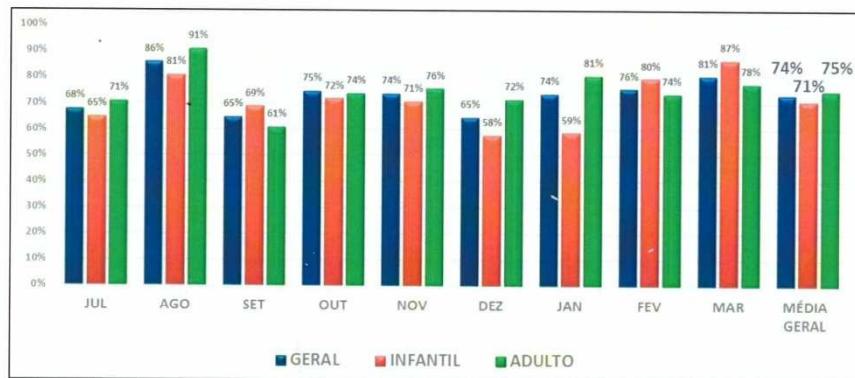


CLÍNICA	ALTAS MÉDICAS										
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	TOTAL	
Clínica Médica	90	121	107	132	110	144	126	111	111	1052	
Pediatria	131	146	106	127	125	117	113	151	159	1.175	
<b>Total Geral</b>	<b>221</b>	<b>267</b>	<b>213</b>	<b>259</b>	<b>235</b>	<b>261</b>	<b>239</b>	<b>262</b>	<b>270</b>	<b>2.227</b>	

CLÍNICAS	INTERNACÕES										
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	TOTAL	
Clínica Médica	116	109	105	140	115	132	138	102	128	1.085	
Pediatria	145	139	110	122	120	112	114	152	156	1.170	
<b>Total Geral</b>	<b>261</b>	<b>248</b>	<b>215</b>	<b>262</b>	<b>235</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>254</b>	<b>284</b>	<b>2.255</b>	

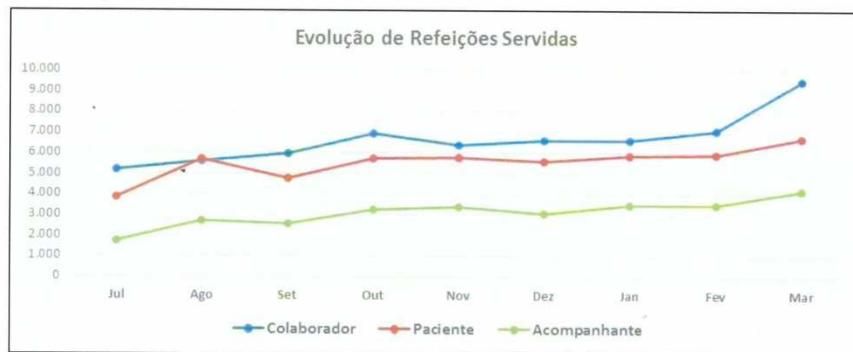
**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**Taxa Geral de Ocupação das Internações Hospitalares**



NÚMERO DE EXAMES DE PRONTO SOCORRO E INTERNADOS N PERÍODO DE JULHO DE 2014 A MARÇO DE 2015												
EXAMES	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	TOTAL	MÉDIA	
LABORATÓRIO	10.765	14.243	14.408	15.612	15.027	15.833	15.296	11.661	14.902	127.747	14.194	
RAIO-X	3.614	5.170	3.427	3.164	2.571	2.466	2.436	2.478	3.137	28.463	3.163	
USG	142	167	152	142	114	134	171	145	142	1.309	145	
ECG	365	443	476	567	544	549	462	441	580	4.427	492	
<b>TOTAL DE EXAMES</b>	<b>14.886</b>	<b>20.023</b>	<b>18.463</b>	<b>19.485</b>	<b>18.256</b>	<b>18.982</b>	<b>18.365</b>	<b>14.725</b>	<b>18.761</b>	<b>161.946</b>	<b>17.994</b>	

**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**



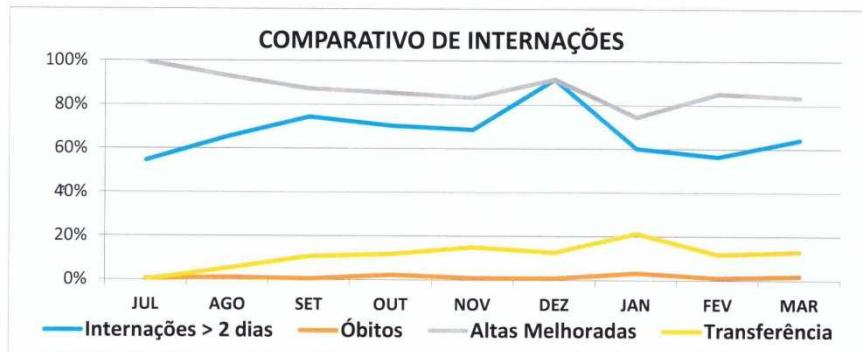
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR
NºAltas dadas	222	286	196	220	227	261	239	262	270
Médias de dias de internação	3,47	3,96	4,18	4,31	4,07	4,32	3,76	3,50	3,71
Pacientes sem CID (%)	9 (4,05%)	30 (10,49%)	12 (6,12%)	0	0	0	0	0	0
Internações>2 dias (%)	121 (54,5%)	187 (65,48%)	146 (74,49%)	155 (70,45%)	156 (68,72%)	239 (91,6%)	146 (61,09%)	148 (56,5%)	173 (64,1%)
Óbitos	1 ( 0,45%)	3 (1,04%)	1 (0,51%)	5 (2,27%)	2(0,9%)	2 (0,8%)	8 (3,35%)	3 (1,1%)	5 (1,9%)
Alta melhorados	221 (99,55%)	266 (93,0%)	171(87,2%)	188 (85,45%)	189 (83,5%)	222 (85,1%)	178 (74,48%)	223 (85,1%)	225 (83,3%)
Transferência	0	15 (5,6%)	21 (10,7%)	26 (11,81%)	34 (14,9%)	33 (12,6%)	51 (21,34%)	31 (11,8%)	35 (13,0%)

**Evolução das Internações e Altas - 1**

**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**Evolução das Internações e Altas - 2**

Quantidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Internações > 2 dias	121	187	146	155	156	188	144	148	173
Óbitos	1	3	1	5	2	2	8	3	5
Altas Melhoradas	221	266	171	188	189	188	178	223	225
Transferência	0	15	21	26	34	26	51	31	35



**Índice de Satisfação do Usuário**

	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
ÓTIMO	37%	34%	41%	55%	43%	61%	71%
BOM	61%	65%	56%	41%	50%	35%	20%
REGULAR	1%	1%	2%	2%	6%	3%	6%
PÉSSIMO	1%	0%	1%	2%	1%	2%	3%

PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO

PROGRAMA SÁUDE E QALIDADE DE VIDA DO COLABORADOR



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**ANIVERSARIANTES DO MÊS**



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**PARCERIA COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO**



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**TREINAMENTOS GESTÃO DE PESSOAS**



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

---

**DIA INTERNACIONAL DA MULHER**



**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO**

**DIA DA CRIANÇA**



PARCERIA PÚBLICO PRIVADA E ORGANIZAÇÃO SOCIAL JUNTOS EM UMA GESTÃO QUE  
FUNCIONA – COM A PALAVRA O USUÁRIO



RECREAÇÃO INFANTIL – ESPAÇO DE BRINCAR RECEPÇÃO URGÊNCIA PEDIATRIA





## ATENDIMENTO HUMANIZADO COM RECONHECIMENTO

Manaus recebe atendimento de qualidade e humanizado  
no Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz



Atendimento de qualidade e humanizado nas unidades do Sistema Único de Saúde (SUS) é possível e já se tornou realidade para os pacientes do Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz, na zona norte de Manaus. Administrado pela Organização Social (OS) IMED (Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento), o PS viu, no final do mês passado, seu muro ser coberto por uma faixa de agradecimento de uma paciente atendida no local. Inaugurado há quatro meses, o PS tem 12 leitos de urgência e emergência para adultos e crianças e 40 leitos de internação e, por isso, funciona também como um hospital de retaguarda na região.

Eunice Assis, 74 anos, deu entrada na emergência com dificuldade para respirar, dor no peito e tosse. Ela foi atendida e por causa do quadro que apresentou ficou internada por 12 dias. "A dona Eunice tinha vários problemas associados, mas os principais eram um enfisema pulmonar e uma pneumonia grave", explicou o médico clínico diarista do PS, Antônio Carlos Leite.

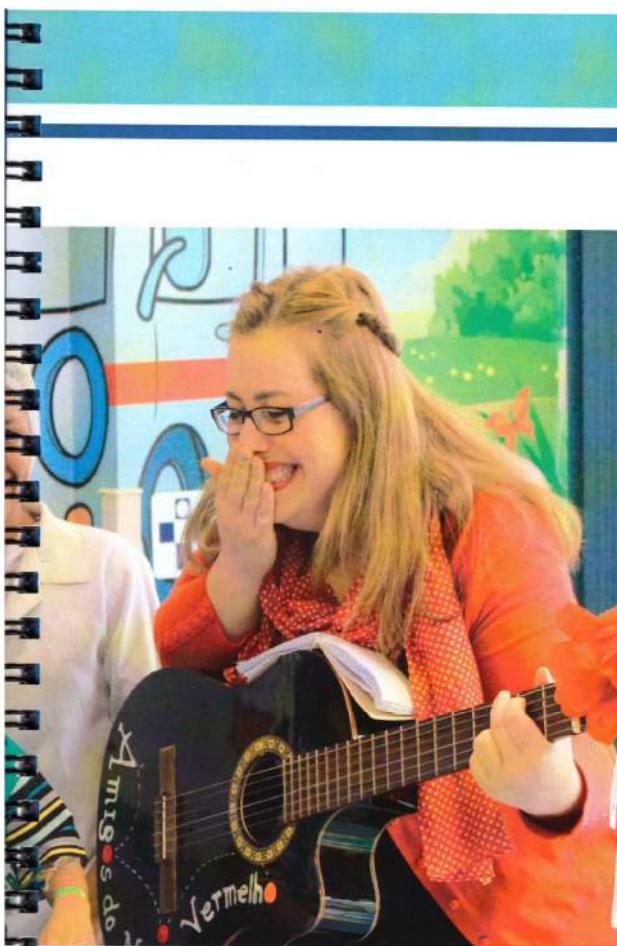
Dona Eunice voltou ao PS para agradecer o cuidado que recebeu durante os dias de internação. "Foram 12 dias bem cuidada, com muito carinho por todos. Eu não tenho posses, mas fiz o que podia para agradecer". Devido a sua profissão, dona Eunice conta que já conheceu muitos hospitais do país, mas o PS Delphina Rinaldi Abdel Aziz se destacou pelo excelente atendimento. "Eu fui caminhoneira e, por causa disso, já fui em muitos hospitais no Brasil e até na Venezuela, mas nunca fui tão bem tratada em toda minha vida".

## ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE

O atendimento humanizado reconhecido por dona Eunice é a grande inspiração da equipe do Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz, que investe em seus profissionais para oferecer um serviço de excelência. "Duas coisas são fundamentais para o bom atendimento dos pacientes: humanização do atendimento e ter uma equipe multidisciplinar envolvida", disse Leite.

Para ele, o atendimento humanizado diminui a distância entre paciente e funcionário, além de melhorar o clima do ambiente. "Nós temos uma equipe de médicos, enfermeiros, nutricionistas, que atendem dessa maneira, com este cuidado. Eles sabem que gestos simples de atenção como dizer 'bom dia', 'boa tarde' e se apresentar, por exemplo, fazem o paciente, que está em uma situação difícil, ter uma simpatia com aquela pessoa que o tratou bem, melhorando a relação entre elas", afirmou.





## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Além de treinamentos e cursos para os funcionários que trabalharam no local, o PS faz avaliações constantes com os pacientes. "O PS tem o Serviço de Atenção ao Usuário que disponibiliza três tipos de pesquisas para os pacientes responderem depois de terem alta. Temos perguntas específicas e espaço para que eles façam as sugestões, os elogios e as críticas que desejarem. Este sistema é diferente da Ouvidoria que tenta resolver as questões depois de procurada pelo usuário. Nós agimos proativamente", explicou o administrador do PS Remídio Vizzotto Júnior.

De acordo com o administrador, as opiniões dos usuários são tabuladas e geram dados que são analisados semanalmente. "Essas informações nos ajudam a agir para tentar melhorar o que nos foi apontado em todas as áreas do hospital. Desde o atendimento na recepção, passando pelos enfermeiros, médicos e até a limpeza dos ambientes", disse Júnior.

"Atendimento de qualidade é o que buscamos", disse o médico clínico diarista do PS, Antônio Carlos Leite. "Tenho experiência de 25 anos de formado, trabalho no serviço público a vida toda e tenho certeza que é perfeitamente possível dar um atendimento digno aos pacientes do serviço público."



## IMED

O Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento (IMED) faz a gestão do Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abd-el Aziz desde sua inauguração. Conselheiro e co-fundador do IMED, o médico Sérgio Szachnowicz diz que, em sua opinião, "existe uma demanda do Estado, principalmente na área da saúde, com carência de uma gestão mais cuidadosa." Segundo ele, "o Instituto foi criado justamente com a intenção de montar uma equipe que pudesse suprir essa demanda". De acordo com o médico, existe uma dificuldade da administração pública, em geral, em gerir, de maneira ágil e eficaz, os recursos SUS, de maneira a propiciar os melhores resultados possíveis a seus usuários. O IMED, reconhecido como organização social, busca fornecer serviços médicos de qualidade, além de, através de campanhas de conscientização e palestras de informação, levar à população de benefícios de ordem social.

**ZONA NORTE**

## Capacitação para multiprofissionais

Ação visa aperfeiçoar o acolhimento tornando o atendimento mais humanizado



Hospital e Pronto-Socorro Delphina Rinaldi Abel Aziz atende principalmente os moradores da Zona Norte

Funcionários do Hospital e Pronto-Socorro Delphina Rinaldi Abel Aziz, unidade da rede estadual de saúde, participaram, neste sábado, de 8h às 16h, de capacitação para aperfeiçoar o atendimento aos pacientes. A iniciativa é direcionada a médicos, enfermeiros, recepcionistas e toda a equipe multiprofissional do pronto-socorro, visando tornar as ações mais humanizadas.

No encontro, serão trabalhados os seguintes temas: humanização no atendimento do Pronto-Socorro, acolhimento e triagem e protocolo de septicemia. Haverá espaço para discussões sobre os assuntos abordados.

O atendimento humanizado é reconhecido pelos pacientes da unidade como um dos diferenciais do Pronto-Socorro, gerido pela Secretaria de Estado da Saúde (Sesau), em parceria com Organização Social (OS) IMED.

IMED. Segundo dados de 2014 do Índice Geral de Satisfação do Usuário, mais de 95% dos pacientes estão satisfeitos com o atendimento. Para 55% dos pacientes, o atendimento foi considerado ótimo e 41% deles acharam o atendimento bom. O índice espelha todas as pesquisas efetuadas no âmbito do pronto-socorro.

Romário Vizzotto Júnior, diretor do hospital, expôs que as pesquisas com os usuários são importantes para manter a qualidade do serviço. "Essas informações nos ajudam a agir para melhorarmos o que não foi spento em todas as áreas do hospital. Desde o atendimento na recepção, passando pelos enfermeiros, médicos e até a limpeza dos ambientes", disse.

Inaugurado em junho do ano passado, o Hospital e Pronto-Socorro Delphina Rinaldi Abel Aziz é gerenciado pela Organização Social (OS) IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento. O IMED busca fornecer serviço de qualidade e levar também para o usuário benefício social por meio de campanhas de conscientização, além de cursos e palestras educativas.

Localizado na avenida Torquato Tapajós, Colônia Terra Nova, zona Norte, o hospital foi construído para atender a demanda - por meio da rede de urgência e emergência - moradores da região que mais cresce na cidade, com mais de 500 mil habitantes.

O treinamento em Manaus será aplicado pelo Cruciam Medical Center & Home Care Ltda, empresa que atua há 35 anos no mercado com a venda e locação de equipamentos hospitalares para clínicas, hospitais, consultórios, pronto-socorros, laboratórios, Organizações Sociais e parcerias públicas privadas.



## Jornais

### HOSPITAL

## Servidores participam de curso

Funcionários do hospital e pronto-socorro Déphina Rinaldi Abdel Aziz, unidade da rede estadual de saúde, participarão, hoje, de 8h às 16h, de capacitação para aperfeiçoar o atendimento aos pacientes. A iniciativa é direcionada a médicos, enfermeiros, recepcionistas e toda a equipe multiprofissional do pronto-socorro, visando tornar as ações mais humanizadas.

No encontro, serão trabalhados os seguintes temas: humanização no atendimento do pronto-socorro, acolhimento e triagem e protocolo de septicemia. Haverá espaços para discussão sobre os assuntos abordados.

O atendimento humanizado é reconhecido pelos pacientes da unidade como um dos diferenciais do pronto-socorro, gerido pela Secretaria de Estado da Saúde (Susam), em parceria com Organização Social IMED. Segundo dados de 2014 do Índice Geral de Satisfação do Usuário, mais de 95% dos pacientes estão satisfeitos com o atendimento. Para 55% dos pacientes, o atendimento foi considerado ótimo e 41% deles acharam o atendimento bom. O índice espelha todas as pesquisas efetuadas no âmbito do pronto-socorro.

Jornal Amazonas Em Tempo, de 28 de fevereiro



## Jornais

**SAÚDE**

### Profissionais participam de curso

Foi com a proposta de aperfeiçoar o atendimento aos pacientes e acompanhantes que chegam ao hospital e pronto-socorro Delphina Aziz, no bairro São João, na Zona Norte, que 45 profissionais da unidade participaram de um treinamento durante o último sábado (28). No encontro, eles receberam orientações e conceitos sobre humanização, que, de acordo com ele, agora, serão multiplicadores destes temas dentro do pronto-socorro.

Atendentes da recepção, mesquinharias, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas e médicos - todos receberam os mesmos ensinamentos. O conteúdo unificado foi repassado a estes profissionais para que juntos entendesssem a necessidade de aperfeiçoar o atendimento no pronto-socorro, oferecendo cuidados diferentes desde a chegada do paciente e seus acompanhantes até o momento em que estes digiram o hospital.

Inaugurado em junho de 2014, o Delphina Aziz é gerido pela Secretaria de Estado da Saúde (Sesau), em parceria com a Organização Social IMED.

O diretor do hospital, Remídio Vizzotto Júnior, acrescenta que os resultados de hoje são fruto de um esforço de todos, a partir de agora, visto no dia a dia. "A turma fez muito esforço. Esta foi apenas o começo de uma série de treinamentos e atividades que vamos fazer para melhorar ainda mais o atendimento de todos munidos aqui no hospital".

O treinamento deste sábado ficou sob a responsabilidade da Circum Medical Center & Home Care, por meio da enfermeira Patrícia Mara Molina. No conteúdo, ela trabalhou temas como a humanização e a obtenção da confiança do paciente no pronto-socorro, destacando a importância de os profissionais de saúde não desperdiçarem tempo de acordo com a gravidade do caso, com procedimentos que evitam a chegada do paciente ao hospital, oferecendo de imediato os primeiros atendimentos.



O treinamento de sábado ficou sob a responsabilidade da Circum Medical Center & Home Care

Jornal Agora, de 28 de fevereiro

