



RELATÓRIO DE GESTÃO

2019

*Proporcionando sorrisos
aos piauienses*



EXPEDIENTE

Conselho Editorial:

Benjamim Pessoa Vale
Francisco José Alencar
Aderson Luz de Carvalho
Walter de Sousa Oliveira
Bruna Mazullo

Jornalista responsável:

Thaís Araújo

Apoio:

Lays Viana

Diagramação:

Daniel Mendonça

Edição:

Itamara Santiago

Produção:

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	04
ASSOCIAÇÃO REABILITAR.....	05
DIRETORIA.....	06
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	07
PROJETO CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO – CEIR.....	08
ATENDIMENTO AMBULATORIAL.....	10
SERVIÇO DE REABILITAÇÃO/HABILITAÇÃO FÍSICA.....	13
SERVIÇO DE REABILITAÇÃO/HABILITAÇÃO INTELECTUAL.....	16
SERVIÇO DE REABILITAÇÃO/HABILITAÇÃO AUDITIVA.....	19
SALA DE CONVIVÊNCIA.....	23
VOLUNTARIADO.....	23
CEIR ESPORTES.....	24
BAZAR SOLIDÁRIO.....	25
CENTRO DE ESTUDOS.....	26
CENTRO DE DIAGNÓSTICO.....	30
PROJETO OFICINA ORTOPÉDICA.....	33
OFICINA ORTOPÉDICA ITINERANTE (PASSO À FRENTE).....	35
PROJETO SISTEMA ESTADUAL DE TRANSPORTE ELETIVO.....	36
PROJETO PENSE BEM.....	38
SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO.....	41
DESENVOLVIMENTO HUMANO.....	43
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	44
INSERÇÕES NA MÍDIA.....	46
GESTÃO DA QUALIDADE.....	48
OUIDORIA.....	50
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	51
CENTRO DE DIAGNÓSTICO.....	53
REABILITAÇÃO.....	72
QUADRO GERAL DE INDICADORES.....	104
ESTATÍSTICA CONSOLIDADA.....	107
ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS.....	108
PRODUÇÃO AMBULATORIAL.....	109
BALANÇO PATRIMONIAL.....	110

APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Associação Reabilitar, que reúne informações sobre os projetos e serviços ofertados por essa organização social à população piauiense, ao longo do ano de 2019. Não se trata apenas de uma prestação de contas ou de números reunidos. É o resultado de uma trajetória que traz em sua essência o amor e a dedicação de todos que vestiram a camisa, tomando para si o desafio de prestar serviços de excelência nas áreas de atenção à saúde e inclusão social de pessoas com deficiência no Piauí.

Foi mais um ano, dentro da trajetória da Associação Reabilitar, em que as ações foram marcadas pela eficiência administrativa, transparência dos atos, economia dos gastos e pela realização de ações sustentáveis. E o resultado disso são milhares de vidas transformadas por esse trabalho que você vai conhecer nas próximas páginas.

Boa leitura!



ASSOCIAÇÃO REABILITAR

A Associação Piauiense de Habilitação, Reabilitação, Readaptação – Associação Reabilitar – é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em 13 de março de 2006, em Teresina (PI). A entidade nasceu com os objetivos de apoiar, desenvolver e gerenciar projetos e ações na área de saúde, bem como para promover a inclusão social de pessoas com deficiência.

No trabalho para melhorar o acesso da população piauiense ao direito básico de ter uma saúde pública de qualidade, a Associação Reabilitar prioriza um atendimento humanizado e de excelência.

A Entidade é qualificada nas esferas estadual e municipal como Organização Social (OSS) e de Utilidade Pública por sua experiência na administração de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

A excelência do trabalho realizado e a capacidade técnica de gestão da Associação Reabilitar também são reconhecidas pelo Ministério da Saúde, por meio do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde – CEBAS.

Ao longo de mais de uma década, a Associação Reabilitar acumula experiências e projetos que são reconhecidos como modelos de gestão, e é por meio dessas ações que a instituição busca se aperfeiçoar diariamente, melhorando o trabalho realizado. Tudo isso por acreditar na força de mentes e mãos unidas pelo desejo de expandir o capital social do Piauí.



DIRETORIA

» Diretoria:

- Benjamim Pessoa Vale
(presidente)
- Maria Margareth Rodrigues dos Santos
(vice-presidente)
- Klaus Avelino Santos e Silva
(primeiro secretário)
- Telmo Gomes de Mesquita
(segundo secretário)
- Arquimedes Cavalcante Cardoso
(primeiro tesoureiro)
- Adão de Castro Souza
(segundo tesoureiro)

» Conselho de Administração:

- Francisco José Lima
- Tatiana Vieira Souza Chaves
- Alduína Rego Monteiro
- Ariane Sídia Benigno Silva Felipe
- Cláudia Maria de Macedo Claudino
- Evandro Nogueira Barros Filho
- Maria Eleonora Pereira Sá
- Maria do Amparo de Sousa Alves
- Raimundo Nonato Campos Sousa
- Mauro Eduardo Cardoso e Silva

» Conselho Fiscal:

- Carlos Alberto Linhares de Araújo
- Jorge Maurício Cury Nunes
- Maria das Graças Cavalcante Nogueira

» Suplentes:

- João da Cruz Sousa Neto
- Maria do Socorro Barbosa Ribeiro

» Sócios Fundadores:

- Benjamim Pessoa Vale
- Isanio Vasconcelos Mesquita
- Maria Ester Ibiapina Mendes de Carvalho
- Telmo Gomes Mesquita
- Walter de Sousa Oliveira
- Mauro Eduardo e Silva
- Méssia Pádua Almeida Bandeira
- Lúcia Helena Almeida
- Francisco José Lima
- Arquimedes Cavalcante Cardoso

» Sócios Beneméritos:

- Josué Ribeiro Gonçalves do Nascimento
- Yvana Dantas e Melo
- Rejane Ribeiro Sousa Dias

» Superintendentes:

- Francisco José Alencar
Executivo
- Aderson Luz Carvalho
Multiprofissional
- Walter de Sousa Oliveira
Administrativo e financeiro

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Promover o acolhimento e a inclusão de pessoas através de um atendimento humanizado e de excelência.

VISÃO

Ser referência nacional como modelo de gestão em saúde e inclusão social.

VALORES

- » *Sustentabilidade*
- » *Excelência*
- » *Desenvolvimento Humano*
- » *Ética*
- » *Humanização*

PROJETO

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR

© SHINYA INAMURA



O Centro Integrado de Reabilitação (CEIR) é um Centro Especializado em Reabilitação (CER do tipo III), voltado para o tratamento multidisciplinar de pessoas com deficiência física, auditiva e intelectual. Em 2019, a instituição ultrapassou a marca de 1,5 milhão de atendimentos realizados.

Gerido pela Associação Reabilitar, desde a sua fundação, há 11 anos, o CEIR é resultado de uma ação do Governo do Estado, em parceria com o Governo Federal, e uma referência na prestação de serviços de atenção à saúde, especialmente voltados para a habilitação, reabilitação e readaptação da pessoa com deficiência.

Conta-se com uma equipe multidisciplinar, com profissionais capacitados, técnicas modernas e equipamentos de última geração, com o diferencial de priorizar a humanização no atendimento. Dentre os serviços prestados, um atendimento multiprofissional é o pilar, que inclui como terapias: Fisioterapia Solo, Fisioterapia Aquática, Fisioterapia Cardiorrespiratória, Fonoaudiologia, Serviço Social, Psicologia, Psicopedagogia, Arte-reabilitação, Musicoterapia, Terapia Ocupacional e Reabilitação Desportiva. Além disso, tem um corpo clínico para atender às necessidades dos pacientes nas especialidades: Cardiologia, Dermatologia, Enfermagem, Fisioterapia, Neurologia, Neuropediatria, Nutrição, Odontologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria e Urologia.

Dispõe ainda de uma Oficina Ortopédica, um parque industrial que confecciona e concede produtos ortopédicos sob medida e personalizados; e com um moderno Centro de Diagnóstico, que realiza mais de 100 tipos de procedimentos e exames, com conforto e praticidade. Todos os serviços são realizados por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 2019, a Associação Reabilitar instalou no CEIR o sistema de prontuário eletrônico, que proporcionou maior segurança e agilidade para o paciente, além de permitir um melhor acompanhamento e gestão dos procedimentos realizados. A implantação do Sistema Soul MV ocorreu de forma personalizada para que a plataforma se tornasse adequada à especificidade do protocolo de atendimentos da instituição. Assim, toda a realidade do processo físico se tornou digital. Juntamente com a implantação desse sistema MV, foram adquiridos tokens para assinatura digital e validação do prontuário eletrônico.

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

TRIAGEM

É o atendimento pelo qual se determina se o paciente tem demanda para reabilitação no CEIR. O diferencial é que o paciente é atendido por uma equipe formada por médico, fisioterapeuta e assistente social.

CONSULTA ADMISSÃO

É o segundo atendimento médico que o paciente recebe para ser enquadrado na reabilitação do CEIR. É feita uma análise de seu quadro clínico e, dependendo desta, o paciente é encaminhado à avaliação global ou aos grupos de orientação da Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia.

AVALIAÇÃO GLOBAL

É um atendimento interdisciplinar em que a equipe, formada por médico fisiatra, pediatra ou otorrinolaringologista, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, psicólogo, enfermeiro e assistente social, avalia os pacientes de modo global, visando ao enquadramento nos setores de terapias e consultas especializadas.

CONSULTAS ESPECIALIZADAS

Os pacientes que necessitam de reabilitação apresentam necessidades que abrangem diferentes áreas médicas e afins, exigindo uma equipe que contemple várias especialidades, dentre elas: Cardiologia, Clínica Médica, Dermatologia, Enfermagem, Fisioterapia, Neurologia, Neuropediatria, Nutrição, Odontologia, Ortopedia, Otorrinolaringologista, Pediatria, Serviço Social, Tratamento da Espasticidade e Urologia.

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

AMBULATÓRIO DE ESPASTICIDADE

São realizados atendimentos especializados às pessoas com deficiência que sofrem com distúrbio neurológico. São acompanhados por uma equipe multiprofissional e realizados diversos procedimentos, tais como: tratamento medicamentoso para relaxamento muscular (ex.: Baclofeno); aplicações de toxina botulínica e, em casos especiais, são feitos procedimentos neurocirúrgicos funcionais, dentre eles: Neurotomias (secções parciais dos nervos), Baclofeno Intratecal (Bomba de Baclofeno) e Rizotomia Dorsal Seletiva (cervical e lombar), bem como orientações de reabilitação física através do SUS. O protocolo é realizado nas seguintes etapas: avaliação do paciente através de escalas classificatórias e instrumentos validados; execução do procedimento específico ao caso; reavaliação utilizando os instrumentais da avaliação inicial, bem como fotos, vídeos e relatos dos pacientes.

SERVIÇO SOCIAL

O setor de Serviço Social do CEIR tem como objetivo promover e incluir a Pessoa com Deficiência – PCD - e sua família/cuidador na sociedade. Visa ainda contribuir para o alcance dos objetivos de reabilitação propostos. Os profissionais viabilizam o acesso aos direitos sociais, adotando uma postura de trabalho em prol do tratamento digno na área da reabilitação de pessoas com deficiência, orientando usuários e familiares sobre os direitos e deveres da pessoa com deficiência, em articulação permanente com a Rede de Proteção Social à Pessoa com Deficiência.

No CEIR, as assistentes sociais atuam em equipe interdisciplinar, o que favorece uma troca de saberes, uma vez que os objetivos de cada setor se fundem em uma prática coletiva. É a integração desses conhecimentos que resulta no suporte eficaz ao usuário e sua família no processo de reabilitação e inclusão social.

Ratificando o compromisso com o constante aprimoramento intelectual, a equipe participou de eventos da categoria no ano de 2019, apresentando e publicando artigos relacionados à prática profissional no CEIR, como, por exemplo, o 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, que aconteceu em Brasília-DF. Na oportunidade, foi apresentando o artigo sobre o processo de trabalho do assistente social junto às famílias de crianças com microcefalia atendidas no CEIR.

MODALIDADES DE HABILITAÇÃO / REABILITAÇÃO



Serviço de Reabilitação/ Habilitação Física (RHF)

A Associação Reabilitar segue os instrutivos de Reabilitação da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência no âmbito do SUS (Portaria GM/MS 793, de 24 de abril de 2012, Portaria GM/MS 835, de 25 de abril de 2012), em que se entende por deficiência física a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, neurológica e/ou sensorial, apresentando-se sob a forma de plegias, paresias, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (Decreto nº 5.296/04, art. 5º, §1º, I, "a", c/c Decreto nº 3.298/99, art. 4º, I).

São realizados procedimentos individuais e/ou em grupos, de acordo com as características clínicas de cada paciente e objetivos funcionais definidos em avaliação multiprofissional (avaliação global). As principais terapias de reabilitação compreendem:

Fisioterapia Neurofuncional: tem como objetivo o desenvolvimento e/ou recuperação da funcionalidade do indivíduo, seja ele adulto ou infantil. Busca sempre a inserção ou reinserção social, baseada em fundamentos práticos e evidências científicas. Tem um importante papel na elaboração e na execução de um projeto terapêutico singular de reabilitação, com metas bem definidas. Um importante aspecto da Fisioterapia no CEIR é o uso de abordagens neurofuncionais, tais como: Treino orientado a tarefa; Realidade virtual (jogos eletrônicos); Terapia de restrição e indução do movimento; Conceito Neuroevolutivo Bobath (Método Bobath); Facilitação Neuromuscular Proprioceptiva (PNF); Eletroestimulação funcional, Treino de condicionamento e locomoção.

Fisioterapia Aquática: especialidade da Fisioterapia, na qual são realizados exercícios terapêuticos em piscina aquecida, com orientação total e restrita ao profissional de Fisioterapia. Através do uso de inúmeras técnicas de reabilitação, associadas às propriedades físicas da água, são proporcionados aos pacientes efeitos fisiológicos da imersão. É um tratamento de reabilitação e habilitação, com escala avaliativa própria ao meio aquático, com objetivos funcionais similares aos da Fisioterapia Neurofuncional em solo, mas associada à sua principal e restrita diferença no aproveitamento das propriedades que o meio líquido oferece. Dentre seus procedimentos, podemos destacar: o grupo infantil de estimulação aquática, grupo de deambulação, atendimentos individuais, todos norteados pelos métodos de Watsu, Bad Ragaz, Halliwick e Hidrocinesioterapia.

Serviço de Reabilitação/ Habilitação Física (RHF)

Terapia Ocupacional: A Terapia Ocupacional tem como objetivo principal oferecer ao indivíduo com necessidades especiais possibilidades de reassumir ou desempenhar tarefas que sejam importantes para si, utilizando atividades selecionadas e dirigidas, no intuito de desenvolver e/ou resgatar habilidades necessárias para a realização destas tarefas. Procedimentos realizados: Treino de AVDs; confecção de órteses e adaptações; prescrições de cadeiras de rodas, terapia de restrição e indução do movimento; conceito Neuroevolutivo Bobath (Método Bobath) e a Facilitação Neuromuscular Proprioceptiva (PNF).

Fonoaudiologia: Atua na prevenção, orientação, avaliação, diagnóstico, habilitação e reabilitação de indivíduos com alterações miofuncionais orofaciais, voz, fala, audição, linguagem e disfagia. Procedimentos realizados, dentre eles: Comunicação Suplementar Alternativa (CSA), atendimentos individuais e em grupo.

Musicoterapia: O setor utiliza-se da musicoterapia, que é aplicada em pacientes com disfunções cognitivas, sensoriais e/ou motoras por causa de uma enfermidade neurológica. Baseia-se no modelo neurocientífico de percepção, produção musical e o impacto da música sobre mudanças na funcionalidade de condutas não musicais. Dentre os procedimentos, podemos destacar Grupo de Bebês, Grupo Fono + Música, além de atendimentos individuais.

Psicologia: Participa da reabilitação de pessoas com limitações físicas ou doenças crônicas, tendo como objetivos avaliar e intervir quanto aos aspectos emocionais, comportamentais e neuropsicológicos; orientar em relação à situação clínica, familiar, educacional, laboral e reabilitação; e colaborar com o processo de reabilitação. Nessa direção, foca sua avaliação na pessoa em sua totalidade, para, posteriormente, direcionar suas intervenções. Procedimentos realizados: curso aos pais (Lesão Encefálica Adquirida, Paralisia Cerebral e Amputados) e avaliações neuropsicológicas.

Arte-reabilitação: é um processo desenvolvido por meio do trabalho de aspectos sensoriais, motores e físicos, bem como da expressão das diversas linguagens artísticas e jogos; tornando-se um instrumento facilitador do trabalho de reabilitação. Dentre os procedimentos realizados, podemos destacar as releituras de obras famosas, processo criativo pessoal, origami, artesanato e dinâmicas em grupo.

Serviço de Reabilitação/ Habilitação Física (RHF)

Reabilitação Desportiva: As modalidades esportivas têm como objetivos gerais: servir de apoio para as demais terapias; melhorar a autoestima; desenvolver independência do paciente, respeitando suas limitações; estimular a socialização e a reintegração à sociedade. Também melhoram o condicionamento físico, domínio corporal, coordenação, força muscular, equilíbrio e agilidade, ajudando a enfrentar desafios, superar limites e participar de competições. Dentre os procedimentos, destacamos: grupo de fortalecimento, natação e hidroginástica.

Em 2019, pode-se destacar a ampliação do Setor de Reabilitação Desportiva, com a implantação da área de fortalecimento muscular.

TOTAL DE ATENDIMENTOS DA RHF

63.682



Serviço de Reabilitação/ Habilitação Intelectual (RHI)



Serviço de Reabilitação/ Habilitação Intelectual (RHI)

O Serviço de Reabilitação / Habilitação Intelectual (RHI) do CEIR teve início em 2015, com a Clínica de Deficiência Intelectual, a Clínica de Síndrome de Down e a Clínica de Transtorno do Espectro Autista. O acesso ao serviço ocorre a partir de consulta com médico da Unidade de Saúde e encaminhamento para o procedimento CEIR – Triagem Deficiência Intelectual Infantil, através de marcação online do SUS, realizada no Posto de Saúde ou Secretaria de Saúde do município.

O serviço atende usuários com idades de 0 a 11 anos, 11 meses e 29 dias, e tem por objetivo garantir linhas de cuidado em saúde direcionadas aos usuários com deficiência intelectual, Síndrome de Down e/ou com Transtorno do Espectro Autista (TEA), nas quais sejam desenvolvidas práticas dirigidas à produção de saúde e/ou ações para o desenvolvimento de habilidades particularmente voltadas à cognição, linguagem e sociabilidade, a partir de um Projeto Terapêutico Singular (PTS), construído para cada usuário por uma equipe de profissionais de Medicina, Enfermagem, Nutrição, Serviço Social, Psicologia, Psicopedagogia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Fisioterapia e Reabilitação Desportiva.

Os procedimentos do serviço de Reabilitação / Habilitação Intelectual (RHI) incluem avaliações, orientações, curso aos pais, grupo intensivo de estimulação, grupo de orientação, grupo intensivo de habilidades, grupo de estimulação precoce ou integrativa, grupo acolher, grupo aprender, oficina de atividades sensoriais, grupo de habilidades socioemocionais, grupo de reabilitação neuropsicológica, oficina de atividades funcionais, oficina de linguagem ou de comunicação e grupo de reabilitação desportiva. Todo o processo de habilitação/reabilitação tem a finalidade de favorecer a execução de atividades de vida autônoma e o desenvolvimento de habilidades comunicacionais, de interação social e de aprendizado, respeitando a singularidade de cada usuário.

Em 2016, foi implantada a Clínica de Microcefalia para atender bebês com microcefalia relacionada ao Zika Vírus. As crianças da Clínica de Microcefalia do CEIR, após avaliação médica iniciam o processo de reabilitação com as seguintes atividades terapêuticas: grupo de estimulação precoce da Psicologia e da Fonoaudiologia; Fisioterapia individual; Terapia Ocupacional individual e Grupo de Orientação Continuada, além do acompanhamento pelos setores de Serviço Social, Nutrição e Clínica Médica.

Serviço de Reabilitação/ Habilitação Intelectual (RHI)

No ano de 2019, o serviço de RHI do CEIR ganhou um novo espaço, com a construção de mais salas para atendimentos individuais e em grupos. Nesse espaço contêm quatro salas de grupo, equipadas com recursos materiais e tecnológicos, que são fundamentais para a operacionalização das atividades reabilitadoras, como televisão, webcam com microfone, tablet, plataformas, mesa para uso por grupo, jogos, etc.

Além das salas de grupo, utilizadas para atendimentos pela equipe de profissionais, no local há uma sala de gerência de RHI, uma sala de supervisão de RHI e seis salas para atendimentos individuais: uma de Psicopedagogia, uma de Terapia ocupacional, uma de Fonoaudiologia e três de Psicologia.

TOTAL DE ATENDIMENTOS DA RHI

44.748



**Serviço de Reabilitação/
Habilitação Auditiva (RHA)**



Serviço de Reabilitação/ Habilitação Auditiva (RHA)

O Programa de Saúde Auditiva (PSA), através da Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva (Portaria N° 587, de 08 de outubro de 2004), oferta atendimentos de forma integral e gratuita, garantindo uma assistência humanizada desde o diagnóstico até a reabilitação auditiva. O PSA concede Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI) e promove aos usuários ações de alta complexidade do SUS através de consulta com otorrinolaringologista, avaliação audiológica, entrevista social e avaliação psicológica.

Os médicos otorrinolaringologistas realizam a consulta de avaliação para diagnóstico da deficiência auditiva com objetivo de confirmar indicação/reposição de prótese auditiva; realizar remoção de cerume que esteja obstruindo conduto auditivo externo; avaliar necessidade de exames complementares; e encaminhar os usuários para reabilitação auditiva no próprio CEIR.

O setor de Serviço Social tem como objetivo fortalecer o processo de inclusão da pessoa com deficiência auditiva, por meio de orientações qualificadas, assegurando o acesso desses usuários aos seus direitos, descartando contraindicações sociais ao uso do AASI.

A avaliação da Psicologia atua na análise de alterações cognitivas, emocionais e/ou comportamentais, bem como quadros psicopatológicos específicos que possam estar relacionados à perda auditiva e/ou à presença dos zumbidos, descartando as contraindicações psicológicas ao uso do AASI e contribuindo junto à equipe acerca da aptidão do usuário para a aquisição e utilização deste dispositivo eletrônico.

Os fonoaudiólogos especialistas em Audiologia executam funções de diagnóstico audiológico; realizam avaliação auditiva; pré-moldagem para confecção de molde ou cápsula para adaptação de AASI; seleção do AASI, de acordo com os limiares auditivos do usuário, considerando suas expectativas e necessidades; entrega e adaptação do aparelho auditivo, promovendo orientações quanto ao uso e manuseio do mesmo; e acompanham o usuário no processo de adaptação do dispositivo eletrônico, realizando ajustes de programação em retorno; realizam o acompanhamento anual com reavaliações periódicas para o monitoramento da perda auditiva, promovendo orientações quanto à saúde auditiva e verificando a necessidade de reposição do AASI seguindo as normas da portaria do Sistema Único de Saúde (Portaria N° 589, de 08 de outubro de 2004).

Seguindo as normas dessa mesma portaria do SUS, na rotina diária, são executados os seguintes procedimentos na Avaliação Audiológica: Anamnese adulto/infantil; Meatoscopia; Imitanciometria; Audiometria Tonal e Vocal; Audiometria de Reforço Visual (VRA); Emissões Otoacústicas Transientes e por Produto de Distorção; Avaliação Audiológica Comportamental; Audiometria em Campo Livre com e sem AASI e com ou sem VRA; Pesquisa ganho de inserção/mapeamento de fala; PEATE; Aplicação de questionário de satisfação; Aplicação de questionário Tinnitus Handicap Inventor (THI) e a escala Visual-Análoga (E.V.A.) para pacientes com queixa de zumbido.

Serviço de Reabilitação/ Habilitação Auditiva (RHA)

Em 2019, ampliou-se a Reabilitação e Habilitação Auditiva (RHA), com o objetivo de desenvolver as habilidades auditivas não adquiridas, ou adquiridas e depois perdidas pelo indivíduo com deficiência auditiva, através do auxílio de aparelhos responsáveis por amplificar o som.

A intervenção na RHA envolve diversos profissionais da área de Fonoaudiologia e de Psicologia, não obstante a participação dos profissionais do Serviço Social e da área de Otorrinolaringologia, com demandas clínicas específicas.

Dessa forma, iniciou-se os seguintes procedimentos: Avaliação Global RHA, com o objetivo de avaliar o paciente para procedimentos específico traçando o Projeto Terapêutico Singular (PTS). As atividades também incluem avaliações, orientações, grupo infantil, curso aos pais e aos adultos, atendimento individual, grupo de estimulação auditiva, grupos fonoaudiologia e psicologia para adolescentes, adultos e idosos, entrevista social e palestra integração. Há ainda a Supervisão de setor e a Discussão de caso, esta como objetivo de discutir em equipe o PTS e verificar necessidade de readaptações, encaminhamentos ou alta do paciente. O procedimento é composto por médico Otorrinolaringologista, supervisores do setor de Fonoaudiologia e Psicologia, terapeutas do paciente e a participação do paciente e de sua família. Assim, após a Discussão de Caso o paciente pode se manter em terapias ou ser encaminhado para Ambulatório de Certificação de Habilidades.

PRÓTESES AUDITIVAS (ADAPTAÇÃO AASI)

976

TOTAL DE ATENDIMENTOS RHA

10.891

SOLIDARIEDADE, ACOLHIMENTO E ESPORTES



Sala de Convivência

A Sala de Convivência é um espaço em que os pacientes e seus acompanhantes podem aguardar pelos atendimentos no CEIR com mais conforto. O local dispõe de acessibilidade e mobiliário para permitir que os usuários preparem pequenas refeições, descansem e interajam uns com os outros. A sala está equipada com berços, poltronas, TV, sofá, cadeiras, geladeira, fogão, ar-condicionado e alguns utensílios de cozinha.

Voluntariado

O setor do Voluntariado é responsável pela organização e realização de eventos comemorativos do CEIR, que são destaques no calendário anual da entidade, sempre levando mais alegria aos usuários. De forma lúdica, a equipe também contribui no dia a dia, com os atendimentos de reabilitação e habilitação, através do apoio prestado aos diversos setores.

O voluntariado do CEIR, ao longo dos anos, também vem se consolidando com a realização de visitas em busca de parcerias com órgãos importantes, como o Tribunal de Justiça, Receita Federal, Credshop e Guadalajara, entre outros. O reconhecimento do trabalho que o CEIR desenvolve junto às pessoas com deficiências, tem facilitado este acesso, bem como, despertado o interesse de pessoas que desejam integrar a equipe de voluntários.



CEIR Esportes

No Centro Integrado de Reabilitação, as atividades esportivas sempre estiveram presentes, como parte indispensável da Reabilitação Desportiva, revelando verdadeiros campeões da vida diária. Diante disso, o CEIR Esportes apresenta-se com o intuito de levar o paciente reabilitado a novos patamares por meio da prática do desporto competitivo, capaz de permitir não só a superação de limites individuais, como também a descoberta de potencialidades antes não reveladas, possibilitando a inclusão social e inserção do esporte na vida de pessoas com deficiência físico-motora e intelectual. São disponibilizadas práticas, como o basquete em cadeiras de rodas, futebol para amputados, capoeira e natação.

No ano de 2019, o CEIR Esportes obteve destaque no Circuito Caixa de Natação, disputado no mês de Março, trazendo na bagagem mais experiências e medalhas, mas não são apenas de superatletas que nossas conquistas são constituídas. O atendimento humanizado e o envolvimento da família na vida dos pacientes com deficiência físico-motora e intelectual são outros pontos-chave dos esforços para a integração do paciente às atividades esportivas, artísticas e culturais que ocorrem em sociedade, ensinando ao mundo que a pessoa com deficiência não deve ser limitada aos muros da sua casa ou de uma instituição de reabilitação, pois possuem capacidades adaptativas que os impulsionam a transpor barreiras.

Ainda em 2019, com a necessidade de adequações de setores, as práticas de basquete em cadeiras de rodas e futebol para amputados foram suspensas, continuando as modalidades de natação e capoeira.

Bazar Solidário



Mais de 40 mil itens - entre brinquedos, equipamentos eletrônicos, roupas, perfumes importados e demais produtos apreendidos durante a fiscalização de combate ao contrabando da Receita Federal do Brasil – foram doados à Associação Reabilitar e comercializados no Bazar Solidário realizado dentro do CEIR.

A venda aconteceu nos dias 08, 09 e 10 novembro de 2019, atraindo milhares de clientes nos três dias. Esta edição teve parte da renda arrecadada dividida com a Fundação Nossa Senhora da Paz, que também funciona em Teresina.

O valor repassado à Associação Reabilitar das vendas foi de R\$ 453.154,36. Entre outras melhorias implantadas com esse dinheiro, será comprado e instalado um novo elevador no prédio do CEIR e também foi adquirido material para uma pintura em todo o prédio. Diversos setores ainda receberam adequações na estrutura física, como o almoxarifado, salas de grupo, consultórios e o Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME). Parte do dinheiro também foi investido na compra de piso adaptado e ampliação da rede elétrica para o funcionamento da nova área de Reabilitação Intelectual.

ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

Centro de Estudos

Desde 2016, funciona no CEIR um Centro de Estudos, criado com a finalidade de fomentar a produção científica, receber e analisar todos os projetos de pesquisas realizados na instituição. Em 2019, os atendimentos no CEIR foram referência para 25 estudos científicos.

O Centro também promove a realização de eventos de cunho científico, em áreas diversas da reabilitação, tais como simpósios, encontros técnicos, palestras, cursos e congressos. Além disso, organiza reuniões clínicas mensais para treinamento interno dos profissionais do CEIR.

Estudos e publicações científicas

TRABALHO CIENTÍFICO (TCCs/Artigos)	AUTOR(ES)
<p>Rizotomia dorsal seletiva lombar como alternativa terapêutica para espasticidade relacionada à microcefalia causada pelo zika vírus</p>	<p>Francisco José Alencar, Diego Coimbra Alencar, Maria Clara Luz Ferreira, Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Josione Rêgo Ferreira, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Leonardo Raphael Santos Rodrigues</p>
<p>Rizotomia dorsal seletiva cervical como promotora da melhora neurofuncional em crianças espásticas portadoras de paralisia cerebral</p>	<p>Francisco José Alencar, Lucas Levy Alves de Moraes, Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Josione Rêgo Ferreira, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues</p>
<p>Avaliação neurofuncional multidisciplinar com teste sob sedação como suplementação às técnicas neurocirúrgicas funcionais</p>	<p>Leonardo Raphael Santos Rodrigues, Lucas Levy Alves de Moraes, Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Josione Rêgo Ferreira, Josione Rêgo Ferreira, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Francisco José Alencar</p>
<p>Comparação entre paciente espástico portador de paralisia cerebral submetido à rizotomia dorsal seletiva lombar utilizando como controle seu irmão gêmeo univitelino sadio</p>	<p>Leonardo Raphael Santos Rodrigues, Maria Clara Luz Ferreira, Lucas Levy Alves de Moraes, Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Josione Rêgo Ferreira, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Francisco José Alencar</p>
<p>Protocolo de fisioterapia neurofuncional em pacientes submetidos à rizotomia dorsal seletiva lombar</p>	<p>Leonardo Raphael Santos Rodrigues, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Lucas Levy Alves de Moraes, Lucas Levy Alves de Moraes, Josione Rêgo Ferreira, Francisco José Alencar</p>
<p>Bomba de baclofeno intratecal em paciente infantil com paraparesia espástica secundária a lesão medular</p>	<p>Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Louise Assunção Castro, Larissa Coimbra Alencar, Josione Rêgo Ferreira, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Leonardo Raphael Santos Rodrigues, Francisco José Alencar</p>

Estudos e publicações científicas

TRABALHO CIENTÍFICO (TCCs/Artigos)	AUTOR(ES)
Protocolo de terapia ocupacional em pacientes submetidos à rizotomia dorsal seletiva	Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Lucas Levy Alves de Moraes, Maria Clara Luz Ferreira, Josione Rêgo Ferreira, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Leonardo Raphael Santos Rodrigues, Francisco José Alencar
Análise da melhora neurofuncional de crianças espásticas portadoras de paralisia cerebral submetidas à rizotomia dorsal seletiva lombar	Josione Rêgo Ferreira, Lucas Levy Alves de Moraes, Jordano Leite Cavalcante de Macêdo, Leylane Alzeni Mendes Rilzer Lopes, Ana Patrícia de Carvalho Petillo Rodrigues, Leonardo Raphael Santos Rodrigues, Francisco José Alencar
Perfil de pacientes acometidos por Acidente Vascular Encefálico (AVE) em um centro de reabilitação em Teresina-PI	Carlos Magno Costa Coaracy Sobrinho
Análise neurofuncional dos efeitos da rizotomia dorsal seletiva, e outros tratamentos multidisciplinares, no controle da espasticidade de adultos e crianças com doença neurológica crônica	Leonardo Raphael Santos Rodrigues
Fisioterapia traumato ortopédica funcional com ênfase em terapia manual	Steffane Kelly dos Santos Andrade e Maria Adriana Pereira de Oliveira
Avaliação da relação entre perímetro cefálico de crianças com microcefalia congênita e seu desenvolvimento motor	Gabriela Grabowski Amorim
Análise da mecânica respiratória na doença de Parkinson	Renata Maria Costa Torres
O uso das mídias sociais na melhoria do desempenho humanístico-profissional em equipes multiprofissionais de reabilitação: uma abordagem digital da saúde e suas implicações	Lucas Levy Alves de Moraes

Estudos e publicações científicas

TRABALHO CIENTÍFICO (TCCs/Artigos)	AUTOR(ES)
Análise do equilíbrio e das Atividades de Vida Diária (AVD) em pacientes com doença de Parkinson	Adriano Silva de Castro
Sexualidade de mulheres após lesão medular	Danielle Carvalho Ferreira
Avaliação das deformidades de membros inferiores em crianças portadoras de doenças neuromusculares e seu impacto na aquisição da marcha funcional	Emmanuel Alves Soares, Adriana da Conceição Santos e Estanleil Pereira da Silva
Autonomia e inclusão da pessoa com deficiência: a prática do trabalho do assistente social no Centro Integrado de Reabilitação – CEIR em Teresina – Piauí	Izabel Tereza Sousa Silva e Juliana Lara Borges Soares
Diâmetro do nervo coclear em pacientes com presbiacusia	Larissa Oliveira de Almeida
Comprometimento sensório-motor em pacientes acometidos por Acidente Vascular Encefálico (AVE)	Bárbara Hélen Vieira e Silva Santos
A inclusão da pessoa com deficiência na prática da capoeira na cidade de Teresina/Piauí	Francisco Herbert Campos
Perfil clínico-epidemiológico dos pacientes atendidos no Centro Integrado de Reabilitação, Teresina-PI	Leonardo Halley Carvalho Pimentel
Desempenho das atividades de autocuidado em crianças com paralisia cerebral	Antônia Susane Ribeiro Azevedo
Análise da equipe multiprofissional atuante em ambientes com adequação física para a prática de atividades esportivas por pessoas portadoras de necessidades especiais em Teresina-PI	Raimundo Rodrigues Cajado Neto
Avaliação do perfil clínico-epidemiológico de pacientes com microcefalia atendidos em um centro de referência	Guilherme Antônio Silva Ribeiro

CENTRO DE DIAGNÓSTICO



O Centro de Diagnóstico da Associação Reabilitar dispõe de uma estrutura moderna e tecnologia que permite oferecer diagnósticos de excelência, garantindo precisão, agilidade e segurança. Localizado dentro do CEIR, o local oferece uma ampla gama de serviços e conta com mais de 100 tipos de procedimentos, com foco na melhor qualidade de elaboração dos laudos e otimização dos processos clínicos. São 10 salas voltadas para a realização de exames e análises clínicas.

Com a vantagem de disponibilizar tudo isso em um só lugar, garante praticidade e conforto ao paciente do SUS. Além de uma estrutura completa, o espaço conta com tratamento multidisciplinar altamente treinado e especializado, que realiza os atendimentos das 7h às 17h. O corpo clínico é composto por médicos com especializações e residências em suas respectivas áreas de atuação; tecnólogos em Radiologia, Bioquímica, Fisioterapia; técnicos em Enfermagem e de Laboratório; e a equipe administrativa.

Graças a um modelo de gestão que prima por criteriosos padrões de qualidade, aliado a um acolhimento humanizado, nos orgulhamos em oferecer aos nossos pacientes um tratamento baseado em três importantes pilares: responsabilidade, carinho e respeito.

Os serviços do Centro de Diagnóstico compreendem:

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA

É um exame para diagnóstico por imagem, que retrata imagens de alta definição dos órgãos através da utilização do campo magnético. Contamos com equipamento moderno, com tecnologia de ponta, que possibilita agilidade no tempo das sequências mantendo a excelente qualidade das imagens.

TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA

É um exame diagnóstico que produz imagens com clareza. É totalmente indolor e não apresenta nenhuma contraindicação.

RADIOGRAFIA SIMPLES

Conta com equipamento moderno de CR Digitalizador que proporciona mais nitidez às imagens realizadas, conferindo também agilidade na realização dos exames. Permite a avaliação através dos Raios-X e acusa fraturas, tumores, distúrbios de crescimento, postural, entre outros.

ULTRASSONOGRAFIA

A ultrassonografia (ou ecografia) é um método diagnóstico que aproveita o eco produzido pelo som para ver em tempo real as reflexões produzidas pelas estruturas e órgãos do corpo. Contamos com duas máquinas, visando maior agilidade nos atendimentos.



EXAMES UROLÓGICOS (AVALIAÇÃO URODINÂMICA)

É um exame funcional do sistema urinário que estuda distúrbios neurológicos e avalia a dinâmica do aparelho urinário em todas as fases da micção, identificando possíveis alterações.

EXAMES LABORATORIAIS

É o conjunto de exames e testes realizados em laboratório de análise clínica, visando a um diagnóstico ou confirmação para uma patologia ou para um check-up (exames de rotina).

MAMOGRAFIA

É um exame de diagnóstico por imagem, que tem como finalidade estudar o tecido mamário. Esse procedimento pode detectar um nódulo, mesmo que este ainda não seja palpável. É o único mamógrafo do Estado do Piauí adaptado para cadeirantes.

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS

30.131



PROJETO

OFICINA ORTOPÉDICA



OFICINA ORTOPÉDICA FIXA

A Oficina Ortopédica que funciona dentro do CEIR realizou no ano de 2019 um total de 5.558 atendimentos com prescrição médica. No local, são confeccionados produtos sob medidas para pacientes portadores de deficiência física/motora e mobilidade reduzida, com alterações no tronco, membros superiores e inferiores.

Além de atender as necessidades de pacientes do CEIR, a produção da Oficina Ortopédica também recebe demanda de hospitais particulares e que integram a rede dos SUS, bem como recebe os pedidos do Projeto Passo à Frente, que distribui meios auxiliares de locomoção de forma itinerante, de Norte a Sul do Piauí, em parceria com a Sesapi.

A Oficina Ortopédica é composta por equipamentos de alta tecnologia e a produção abrange uma ampla variedade de produtos, de acordo com a demanda de pacientes internos, particulares e oriundos do sistema do SUS. Além de produzir órteses e próteses, a Associação Reabilitar é credenciada pelo SUS para a concessão de cadeira de rodas, muletas, bengalas e andadores, que auxiliam na locomoção de pacientes.

Produtos confeccionados na Oficina Ortopédica:

Órteses: são aparelhos que auxiliam no funcionamento dos membros inferiores e superiores, tais como aparelhos ortopédicos, coletes e calçados fabricados sob medida;

Próteses: substitui um membro (superior ou inferior). São confeccionadas com diversos tipos de materiais;

Meios Auxiliares de Locomoção: auxiliam na locomoção dos pacientes como, cadeiras de rodas, cadeiras de banho, andadores entre outros. São realizadas adaptações nas cadeiras de rodas para melhor conforto do paciente.

Os produtos confeccionados na Oficina Ortopédica têm grande importância no processo de reabilitação. Eles contribuem no tratamento e melhoram a independência de pacientes com mobilidade reduzida. Qualidade de vida e inclusão social são apenas alguns dos benefícios adquiridos pela pessoa com deficiência que faz uso desses equipamentos.

OFICINA ORTOPÉDICA ITINERANTE

A Oficina Ortopédica Itinerante permite a execução do Projeto Passo à Frente, que auxilia na reabilitação de pessoas com deficiência que vivem no Piauí. O programa leva aos municípios piauienses uma unidade móvel em que os profissionais da Associação Reabilitar fazem atendimentos de prescrição; retirada de medidas e confecção de moldes, além de provas e entregas de produtos ortopédicos e meios auxiliares de locomoção, através do SUS. A ação é uma iniciativa do Ministério da Saúde, por meio da Secretaria de Saúde do Estado do Piauí (Sesapi), e conta com a administração da Associação Reabilitar.

No ano de 2019 foram atendidas 30 cidades de Norte a Sul do Piauí, onde foram entregues 241 equipamentos ortopédicos e 2.986 meios auxiliares de locomoção, totalizando 3.227 itens disponibilizados gratuitamente à população. Muitos deles são fabricados na própria Oficina Ortopédica que funciona no CEIR.

Os atendimentos do Projeto Passo à Frente aconteceram nas cidades-polo de Cocal da Estação, Esperantina, Itaueira, Jaicós e Canto do Buriti, buscando garantir melhor qualidade de vida aos beneficiários do programa na região em que essas cidades estão inseridas. Com isso, a população pôde receber o atendimento de prescrição e a entrega do produto sem precisar se deslocar até a capital.



PROJETO

SISTEMA ESTADUAL DE TRANSPORTE ELETIVO DE PACIENTES (STE)



Transporte para pacientes do SUS

A Associação Reabilitar é responsável pela administração e execução dos serviços do Sistema Estadual de Transporte Eletivo de Pacientes (STE), projeto executado através de contrato de gestão com a Associação Piauiense de Municípios (APPM) e a Sesapi.

O STE tem por objetivo assegurar o acesso gratuito dos pacientes do SUS, residentes na Região Entre Rios do Piauí, aos procedimentos eletivos em Teresina. É um serviço de relevância aos usuários por garantir a acessibilidade e assiduidade em consultas e exames, através de um transporte seguro, confiável e confortável.

Para ter acesso ao transporte, a pessoa deve solicitar o agendamento na Secretaria de Saúde do seu município, com direito a passagem de ida e volta, além da passagem para o acompanhante, nos casos em que há essa previsão.

O Sistema Estadual de Transporte Eletivo conta com 23 micro-ônibus com ar-condicionado, adaptados para pessoas com deficiência e capacidade para transportar até 26 usuários. A frota circula diariamente em 25 municípios, sendo eles: Água Branca, Alto Longá, Altos, Amarante, Angical do Piauí, Barro Duro, Beneditinos, Coivaras, Curralinhos, Demerval Lobão, Hugo Napoleão, Jardim do Mulato, José de Freitas, Lagoa Alegre, Lagoa do Piauí, Miguel Alves, Miguel Leão, Monsenhor Gil, Nazária, Palmeirais, Regeneração, São Gonçalo do Piauí, São Pedro do Piauí e União.

Toda a frota recebeu certificação do Selo Despoluir, do SEST-SENAT, programa que evidencia cuidados com o meio ambiente por emissão zero de poluentes na atmosfera, além de demonstrar os cuidados com a manutenção da frota.

ATENDIMENTOS EM 2019

118.342

sendo 83.528 pacientes e 34.814 acompanhantes.

PROJETO

PENSE BEM (AVC E TRAUMA)



PROJETO PENSE BEM (AVC E TRAUMA)

A Associação Reabilitar vem desempenhando um papel relevante na gerência de projetos de alto impacto social, compreendendo como instrumento de transformação a educação em saúde. Com este princípio, há 12 anos, coordena no Piauí o Projeto Pense Bem que está dividido nas vertentes Pense Bem AVC e Pense Bem Trauma, e tem atuado por meio de práticas educativas que visam alertar e sensibilizar o público sobre a importância de prevenir e controlar os fatores de risco para o Acidente Vascular Cerebral (AVC) e ocorrência dos neurotraumas.

O Projeto Pense Bem tem percorrido instituições de ensino, serviços de saúde, empresas, associações comunitárias, entre outros; além de participar e promover eventos como blitz educativa, passeio ciclístico e rodas de conversas, com a finalidade de atingir a comunidade em geral e agregar parceiros. Já estendeu suas ações para além de Teresina, atingindo, assim, outros municípios do interior do Piauí. A atuação do projeto se justifica pela alta incidência de pessoas acometidas por AVC e traumas, que são totalmente prevenidos por meio da educação, e que carregam sequelas, em alguns casos irreversíveis. Trata-se de uma demanda crescente, não apenas nos serviços de reabilitação, como também nos demais serviços de saúde.

No ano de 2019, o Projeto Pense Bem reuniu instituições e iniciativas, que contribuíram na divulgação de suas ações a longo alcance; também promoveu e participou de eventos importantes, abrangendo grande público. Os principais projetos que contribuíram com as ações do Projeto Pense Bem no ano de 2019 foram: Teresina em Ação, realizado pela Prefeitura de Teresina e TV Clube, filial da Rede Globo no Piauí; e Projeto Samuzinho, coordenado pelo Núcleo de Educação em Saúde do SAMU de Teresina. As instituições parceiras foram a Rede Brasil AVC, Associação Brasil AVC, Sociedade Brasileira de Neurocirurgia e SESC Ilhotas, que deram apoio nas campanhas locais coordenadas pelo Projeto Pense Bem.

Exposição Interativa do AVC

Entre os eventos de destaque, citamos a 10ª Campanha de Combate ao AVC no Piauí, executada de 21 a 31 de outubro de 2019, que teve como diferencial a realização da 1ª Exposição Interativa do AVC, promovida com o apoio dos gestores, instituições, profissionais e acadêmicos da área da saúde, para ser desenvolvida de modo itinerante. A exposição visitou locais variados, como shoppings, universidades, e escolas, a fim de sensibilizar a população sobre a gravidade do AVC, suas causas, fatores de risco, identificação dos primeiros sinais e sintomas de alerta da doença e as sequelas apresentadas, no sentido de buscar atendimento especializado com maior agilidade possível e auxílio no manejo de pacientes que convivem com sequelas de AVC. Com apresentação lúdica, a exposição promoveu uma ação virtual unida ao real, estimulando as pessoas para uma melhor atenção e cuidados com a saúde; possibilitando a formação de espaços de discussão, a fim de provocar uma mudança de comportamento coletivo.

PROJETO PENSE BEM (AVC E TRAUMA)

A campanha alcançou seu objetivo principal, que foi apresentar à sociedade um projeto inovador que trabalhasse a prevenção de forma reflexiva. Essa ação contribuiu para sensibilizar a população sobre a prevenção do AVC, por meio da identificação e controle dos fatores de riscos da doença. Ao todo, a exposição consistiu em 86 horas e 40 minutos de exibição durante os nove dias de campanha. Foi desenvolvida por meio da capacitação prévia de acadêmicos e profissionais de saúde para atuarem como multiplicadores das informações para a população. A Campanha de Combate ao AVC em Teresina esteve voltada às pessoas de faixas etárias, escolaridade e condições sociais variadas, que mostraram boa receptividade ao interagir com as ações promovidas nos diversos locais onde a campanha esteve. Durante os dias de atividades, tivemos o registro direto de 1.882 pessoas participando ativamente das ações propostas. Indiretamente, por meio de mídias como rádio, TV e internet, possivelmente atingimos um público maior não mensurável.

Além disso, os projetos Pense Bem AVC e Trauma atuaram durante todo o ano de 2019 com palestras para colaboradores, pacientes do CEIR e seus familiares, e também para população externa, de escolas e outras instituições; promoveram e contribuíram com eventos e encontros junto à comunidade. Por meio do projeto, mais de 5 mil pessoas foram alcançadas diretamente através de ações de prevenção e promoção à saúde. Outro número incontável foi atingido por meio de mídias, como internet, TV, jornais impressos e rádio. Dessa forma, entendemos a importância de se manter constante o trabalho do Projeto Pense Bem, AVC e Trauma, como um dos braços necessários para gerar mudança de atitudes na sociedade, seja através do reconhecimento dos fatores de risco para o AVC, seja através da sensibilização para prevenção de neurotraumas.



SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

O setor de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) é responsável pelas ações preventivas voltadas para assegurar a manutenção da integridade psicofisiológica dos colaboradores e o desenvolvimento sustentável da instituição por meio de políticas de QSMS – Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde -, SESMT é composto por profissionais habilitados na área de Segurança e Saúde do Trabalho, contando com profissionais da área técnica de Engenharia de Segurança e profissionais terceirizados na área de Medicina do Trabalho. O dimensionamento do setor atende aos requisitos legais da NR-04, Lei nº 6.514/77.

O SESMT realiza sensibilizações periódicas voltadas para a prevenção de acidentes e doenças do trabalho, engajadas com as atividades de gestão de resíduos com apoio

direto da CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. São realizadas, habitualmente, inspeções e/ou vistorias de segurança, processos e insumos de trabalho, bem como é realizada a emissão de relatórios de ação e melhoria contínua.



Relatório anual do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO

Dados referentes aos atendimentos e/ou procedimentos médicos do trabalho executados com os colaboradores da Associação Reabilitar:

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS MEDICINA DO TRABALHO	EXAMES ALTERADOS %
231	0,4%

Os dados supracitados são inerentes aos procedimentos médicos ocupacionais efetivados pela Gênese Medicina e Segurança do Trabalho, as informações envolvem o monitoramento da saúde do trabalhador, envolvendo exames do tipo: admissional, mudança de risco, demissional, retorno ao trabalho e periódicos. O percentual de alterações reduzido é um indicador afirmativo diante do monitoramento preventivo da saúde do trabalhador.

A vigência de cada Relatório do PCMSO é referente ao ano subsequente, exemplo, o PCMSO 2018 e seus procedimentos médicos terão vigência no ano de 2019.

Capacitações desenvolvidas:

Estes dados são referentes às capacitações e/ou treinamentos desenvolvidos com os colaboradores da Associação Reabilitar.

*HORAS EFETIVAS DE CAPACITAÇÃO	ADESÃO / CAPITAL HUMANO ASSOCIAÇÃO REABILITAR
507 horas	10,36%

Os dados sobre *Horas Efetivas de Capacitação são valores estimados, originários do produto das horas destinadas, exclusivamente, ao desenvolvimento do capital humano por indivíduos e/ou áreas de atuação específicas, dentro do tema Segurança e Saúde do Trabalhador. Neste cômputo de informações, entraram as horas individuais de cada participante, conforme lista de presença devidamente assinada e arquivada no SESMT e Supervisão de Serviços Gerais.

Trata-se de um dado genérico e para fins estatísticos, sendo calculado sobre a estimativa total de horas que são laboradas ao longo de 1 ano de produção da empresa e toda a sua massa salarial (colaboradores em atividade).

Constituem informações sobre horas efetivas de capacitação: treinamentos de CIPA, Integração, Equipamentos de Proteção Individuais – EPIs -, Acesso Seguro, Segurança com Perfurocortantes, Combate a Princípios de Incêndios, Segurança na Ressonância Magnética, Levantamento e Transporte Manual de Cargas, Gestão de Resíduos e Sustentabilidade, Técnicas de Limpeza em Ambientes de Saúde e outros temas.

DESENVOLVIMENTO HUMANO

O setor de Desenvolvimento Humano da Associação Reabilitar é o responsável pelas ações de seleção, recrutamento, treinamento, desenvolvimento, endomarketing, remuneração e administração de benefícios dos colaboradores. A equipe tem como desafio ajudar a Entidade a manter o alto engajamento, alta motivação e pertencimento de todos, além de garantir a manutenção da relação de trabalho, obedecendo à legislação vigente e às necessidades da Associação Reabilitar.

Com o objetivo de clarificar as diretrizes da área de Desenvolvimento Humano referentes à gestão de carreiras, bem como direcionar os gestores na análise e tomada de decisões relacionadas a pessoas de forma mais objetiva, em junho de 2019, iniciou-se uma consultoria externa para elaboração do Plano de Cargos, Carreiras e Remunerações - PCCR.

Um dos trabalhos realizados pelo Comitê de Gestão e a consultoria externa Gomes de Matos foi a atualização do Organograma, que foi proposto para suportar o crescimento da Instituição. Este quadro pode ser consultado no site da Associação Reabilitar (www.reabilitar.org.br). Nele, podemos classificar as três principais áreas: Alta direção, áreas administrativas, Projetos Transportes e CEIR. Quanto à admissão de nossos talentos, são realizadas através de processos seletivos para a equipe multiprofissional e análise curricular para a equipe administrativa. Os editais de processos seletivos são divulgados através do site www.reabilitar.org.br/trabalhe-conosco.

Relação de contratações realizadas em 2019:

PROJETO	NOVAS ADMISSÕES
CEIR	16
Sede Administrativa	1
Transporte Eletivo de Paciente	2

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Setor de Tecnologia da Informação é essencial para gestão e estratégia da instituição, tendo em vista as diversas atividades desenvolvidas, trabalhando de forma preventiva para que a empresa funcione devidamente, mantendo toda a infraestrutura tecnológica.

Tendo como principais objetivos fazer a gestão do parque tecnológico e proporcionar aos usuários melhores condições de desenvolverem suas atividades, é feito o monitoramento dos sistemas e dispositivos para o seu pleno funcionamento, desenvolvimento de documentos eletrônicos, relatórios e painéis de indicadores.

O setor mantém os seguintes sistemas:

SOUL/PEP: o sistema contempla toda a gestão da empresa como: controladoria, suprimentos, patrimônio, manutenção, atendimento, clínica e assistencial, terapias, laboratório e prontuário eletrônico de pacientes.

MEDICINA DIAGNÓSTICA: são sistemas de RIS e PACS responsáveis pela gestão de diagnóstico por imagem, fazendo o armazenamento de exames médicos, controle de laudos e entrega.

SISTEMAS DE GESTÃO DE RH, PESSOAL, NOTA FISCAL: é feita a gestão dos Sistemas da Fortes Tecnologia, que contemplam os módulos: Pessoal, RH, Fiscal, Relógios de Ponto e Emissor de Nota Fiscal Eletrônica.

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL: gerenciamento do Servidor MADICS da E-VAL Saúde, que faz a certificação digital.

GLPI e ZABBIX: monitoramento de todos os sistemas e links em tempo real. É feita a gestão dos chamados e ativos.

SEGURANÇA: gestão de firewall para segurança perimetral, bloqueio de internet, IDS e IPS para detecção de intrusão e Antivirus Kaspersky.

REABILITAR e XCLINIC: sistemas mantidos para consulta de laudos de exames e atendimentos de terapias anteriores a 2019.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO SETOR 2019

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
Implantação do Sistema SOUL/PEP na instituição	Equipe da TI participou da implantação, treinamento de tabelas, módulo apoio de TI, desenvolvimentos de documentos eletrônicos e relatórios personalizados.
Implantação do Sistema VIVACE	Implantação dos sistemas da medicina diagnóstica, treinamento de tabelas e PACS admin, para gestão das imagens médicas.
Desenvolvimentos de relatórios personalizados e documentos eletrônicos	Construção de cerca de 206 documentos eletrônicos e aproximadamente 25 relatórios personalizados.
Apoio da TI em eventos	Acompanhamento de cerca de 10 eventos no período, dentre eles reuniões, palestras e treinamentos internos e externos. (Fonte: Sistema GLPI).
Atendimento a chamados	A equipe realizou 172 atendimentos a chamados de diversas categorias no período, como suporte a computadores, impressoras, usuários e sistemas. (Fonte: GLPI).

INSERÇÕES NA MÍDIA

O ano de 2019 foi intenso e de muitas atividades na Associação Reabilitar e em seus projetos, com eventos internos e externos, campanhas e atividades voltadas à saúde e bem-estar dos pacientes e colaboradores da instituição.

O CEIR completou 11 anos de atuação no Piauí e se destacou pelo incentivo ao esporte junto às pessoas com deficiência, levando a história de superação de pacientes que mostraram a garra e a determinação, vencendo barreiras e estereótipos do mundo esportivo. Outra ação importante foi o apoio à Corrida Fenaê do Pessoal da Caixa Econômica Federal do Piauí, voltada a cadeirantes e pessoas com deficiência, que contou com a participação expressiva de usuários do Centro.

Ainda reforçando a importância do respeito e inclusão, foram realizados eventos como a Semana da Conscientização do Autismo e o Arraiá da Inclusão, ressaltando a preocupação da instituição em propagar a importância do apoio às pessoas com deficiência e sua inserção nos setores sociais, contribuindo para uma maior compreensão por parte da população quanto ao assunto.

Além disso, por meio do programa Passo à Frente e da Oficina Ortopédica Itinerante, diversos municípios piauienses foram percorridos para a entrega de órteses, próteses e meio auxiliares de locomoção a pessoas que precisam desses itens. Entre as cidades beneficiadas com o programa em 2019, estão Joaquim Pires, Colônia do Gurgueia, Esperantina, Picos, Luzilândia e Alegrete.

Também ganhou destaque o Sistema de Transporte Eletivo de Pacientes, que completou dois anos em 2019, beneficiando 25 municípios da Região Entre Rios do Piauí, atingindo a impressionante marca de mais de 300 mil passageiros, que viajam diariamente para realização de consultas e exames pelo SUS em Teresina.

Grandes eventos foram realizados durante o ano, reunindo um público numeroso para participar das atividades, como é o caso do Bazar Leão Amigo, que contou com a visita de milhares de populares para conferir os produtos apreendidos pela Receita Federal que foram comercializados a preços acessíveis; bem como a Semana do AVC, uma iniciativa do Projeto Pense Bem AVC, que levou às escolas, universidades e instituições públicas e privadas a Exposição do AVC. Por meio da ação, que teve apoio de profissionais voluntários, o tema foi debatido de maneira didática, uma forma de sensibilizar o público sobre a prevenção da doença.

INSERÇÕES NA MÍDIA

A divulgação das ações foi possível graças à utilização das mídias sociais do CEIR e Associação Reabilitar, por meio do Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, assim como dos sites institucionais. Também foi imprescindível o contato com a imprensa, a qual pautou as atividades com entrevistas e reportagens nos veículos de comunicação impressa e online, como rádios, TVs, jornais e portais.

INSERÇÕES

TIPO	CEIR	REABILITAR
Notícias impressas e online	256	127
Posts nas redes sociais	211	41

GESTÃO DA QUALIDADE

A Associação Reabilitar tem como prioridade o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados pela instituição, propostos pelos seguintes valores: Desenvolvimento Humano, Ética, Excelência, Humanização e Sustentabilidade.

A Gestão da Qualidade da Instituição é primordial para alcançar a excelência e a melhoria contínua dos processos da organização, e tem como objetivo guiar toda a Associação para vivenciar a cultura da excelência, a partir das práticas de gestão e saúde continuamente melhoradas e seguras para os pacientes e colaboradores, de modo a consolidar um atendimento ético, humano, confiável e seguro, através de procedimentos padronizados e constantes melhorias no processo.

Temos observado impactos positivos, tais como: revisão de processos, mapeamento de atividades, produção do Procedimento Operacional Padrão – POP - de cada atividade/setor, implementação de ações com foco nos usuários e colaboradores, elaboração de indicadores de qualidade, satisfação dos clientes interno e externo, entre outros.

O setor é responsável por desenvolver o Eixo Educação em Saúde na Instituição, com a realização de ações que apresentam informações de educação em saúde aos colaboradores, pacientes e seus familiares/cuidadores, para estes na modalidade sala de espera, ou seja, enquanto aguardam os atendimentos, recebem orientações. Em 2019, foram realizadas as seguintes ações:



Aprendendo a Amar-se

Em alusão ao Janeiro Branco para a prevenção da saúde mental e emocional que contou com a presença de 119 colaboradores;



Uso consciente de água – é preciso mais que pensar, é hora de agir!

Em menção ao Dia Mundial da Água, a atividade contou com a participação de 35 colaboradores. Foi realizada palestra de sensibilização dos pacientes nos setores de terapias individuais e grupos com a utilização de arte para colorir e cartazes sobre o tema;

GESTÃO DA QUALIDADE



Saúde do trabalhador

Em colaboração com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que contou com a presença de 137 colaboradores, foram realizadas atividades contra os agravos à saúde, tais como prática de Mindfulness, ginástica laboral, bate-papo sobre os fatores de risco do AVC, orientações para uma alimentação e uma vida mais saudável;



Campanha Setembro Amarelo

Com um ciclo de palestras para a sensibilização e prevenção do suicídio, contou com a participação de 68 colaboradores e voluntários da instituição.



Higienização das mãos

Em alusão ao Dia Mundial da Lavagem das Mãos, com a presença de 31 colaboradores, foi utilizada a Black Box para a sensibilização quanto à técnica adequada de limpeza das mãos e o uso de adornos.



Campanha Outubro Rosa

Com bate-papo sobre o empoderamento feminino e sensibilização quanto à prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama, ação foi realizada com 82 colaboradores.



Campanha Novembro Azul

Com bate-papo sobre inteligência emocional e orientações para a sensibilização a respeito de doenças masculinas, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata, a atividade teve a participação de 74 colaboradores.

OUVIDORIA

A Associação Reabilitar possui um Serviço de Ouvidoria, que é um espaço de diálogo qualificado e de escuta ativa que gera possibilidade de compreender o nível de satisfação dos usuários e busca atendê-los em suas solicitações, desde sugestões e elogios até as reclamações e denúncias quanto ao atendimento prestado pela Instituição.

No atendimento ao usuário externo, que abrange os pacientes e os seus familiares ou cuidadores, funciona como uma ponte entre esse público e a Instituição, visando o estreitamento dessa relação, sendo um canal de comunicação aberto.

A partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria objetiva apresentar e sugerir formas de melhoria dos serviços, buscando a satisfação dos usuários e, conseqüentemente, a excelência dentro da Instituição, colaborando, assim, de forma significativa, para que as metas da qualidade sejam alcançados.

O serviço também realiza atendimento aos colaboradores, com o objetivo de ouvi-los, fazer mediações, dar aconselhamentos e devolutivas quanto à Ouvidoria realizada com os usuários/pacientes, bem como, tem por finalidade principal constituir um canal institucional de diálogo e participação, que, além de promover a entrada de informações por parte dos colaboradores, torna-se um espaço pedagógico privilegiado, que repara falhas de comunicação, presta esclarecimentos sobre questões éticas, de cultural organizacional e políticas institucionais.

Em 2019, a Ouvidoria registrou 155 manifestações oriundas de contato pessoal, telefônicos, por email e das caixas de sugestões colocadas nas recepções do Ceir. Essas demandas foram categorizadas entre elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações, tanto do público externo quanto interno.

Os atendimentos da Ouvidoria em 2019 atingiram o seguinte patamar:

ATENDIMENTOS EXTERNOS PRESENCIAL/TELEFONE/EMAIL	ATENDIMENTOS INTERNOS PRESENCIAIS	DEMANDAS DA CAIXA DE SUGESTÕES	TOTAL
88	06	61	155

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação Externa é realizada semestralmente com os usuários e seus familiares/acompanhantes para mensurar o nível de satisfação com os nossos serviços. A aplicação é feita pelos voluntários da Associação Reabilitar, através da utilização do formulário físico padronizado, que contém 11 perguntas diretas para avaliação de um modo geral da Instituição. Dentre estas, constam questões sobre acesso aos serviços; tempo de espera para ser atendido; resolução de problemas; atendimento realizado; esclarecimento sobre tratamento; postura profissional; cortesia; análise dos setores e atividades.

Os dados da pesquisa revelaram um índice de 92% de satisfação geral com a Associação Reabilitar, demonstrando que a Instituição adota práticas de gestão comprometidas com a excelência e tem o desejo de criar um ambiente humanizado e acolhedor a todos.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**QUALIDADE NO
ATENDIMENTO**

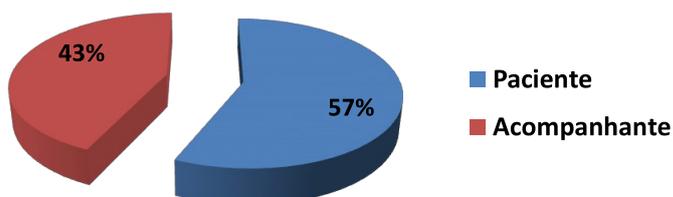
CENTRO DE DIAGNÓSTICO

2019.1

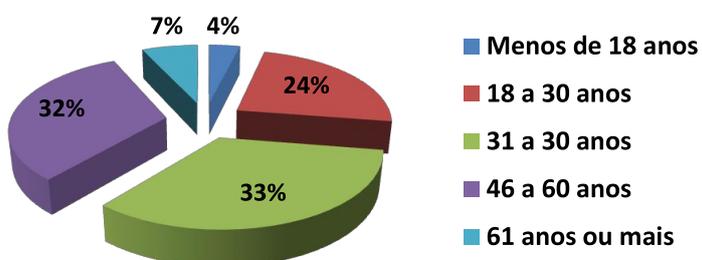
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

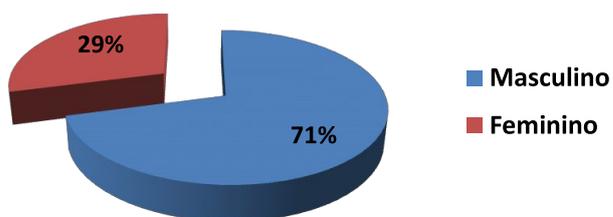
Paciente / Acompanhante



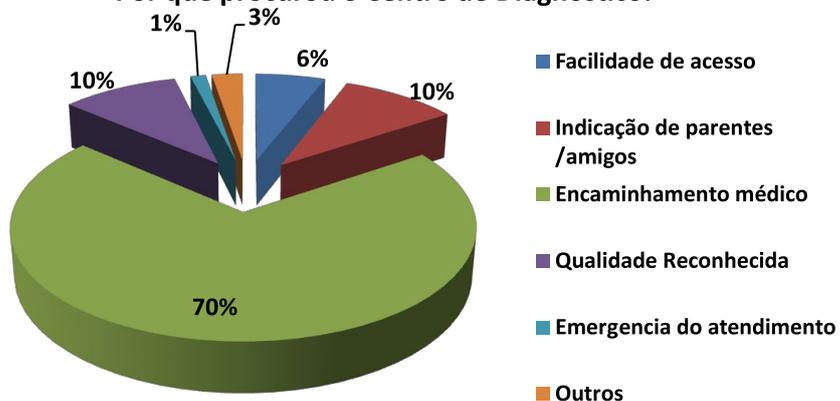
Idade



Sexo



Por que procurou o Centro de Diagnóstico:

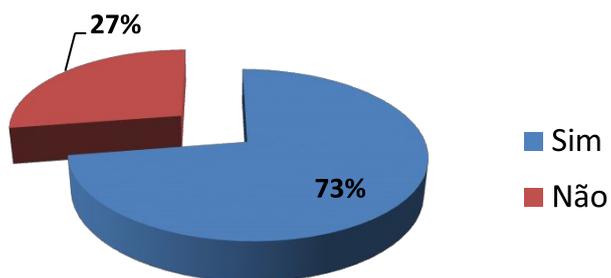


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

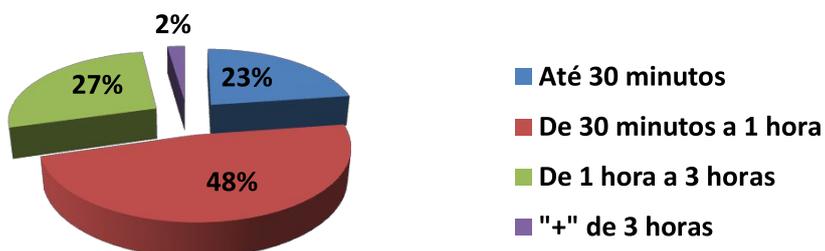
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

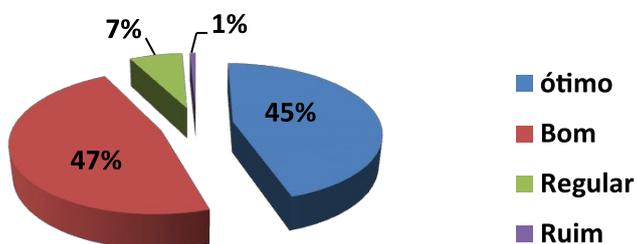
Você foi atendido no horário marcado:



Se não foi, qual foi o tempo de espera em relação ao horário agendado



Como você avalia o atendimento da recepção do Centro de Diagnóstico



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

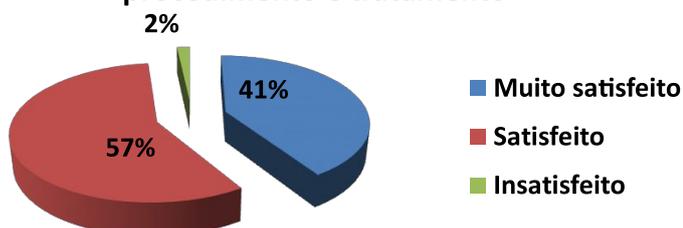
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

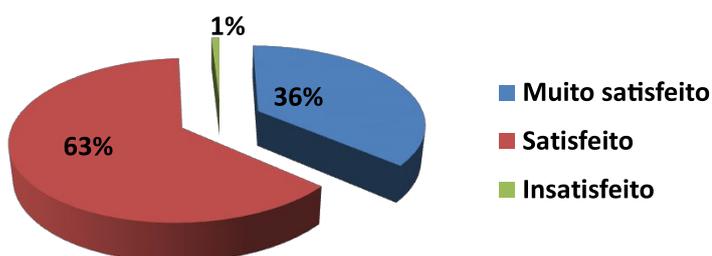
EQUIPE CENTRO DE DIAGNÓSTICO

(MÉDICO, BIOMÉDICO, FISIOTERAPEUTAS, FONOAUDIOLOGAS, TÉC. EM LABORATÓRIO, TÉC. EM ENFERMAGEM E TECNÓLOGOS)

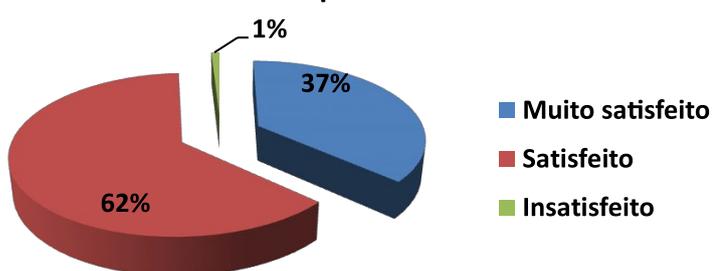
Esclarecimento em relação ao diagnóstico, procedimento e tratamento



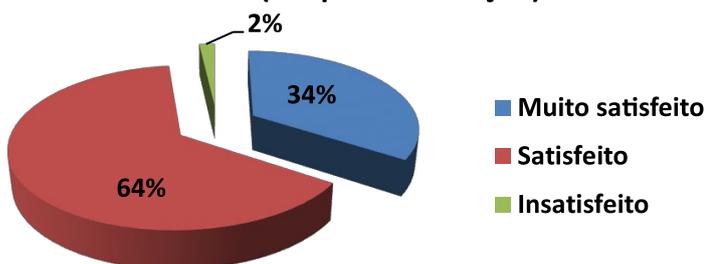
Interesse em resolver seu caso



Postura profissional



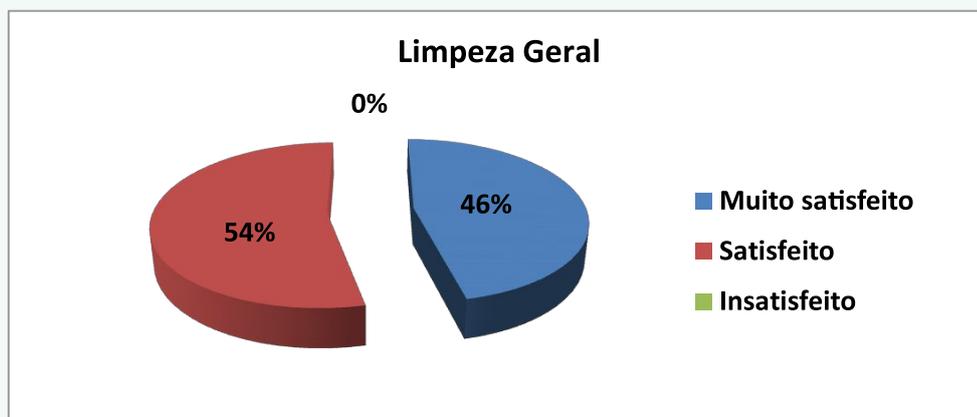
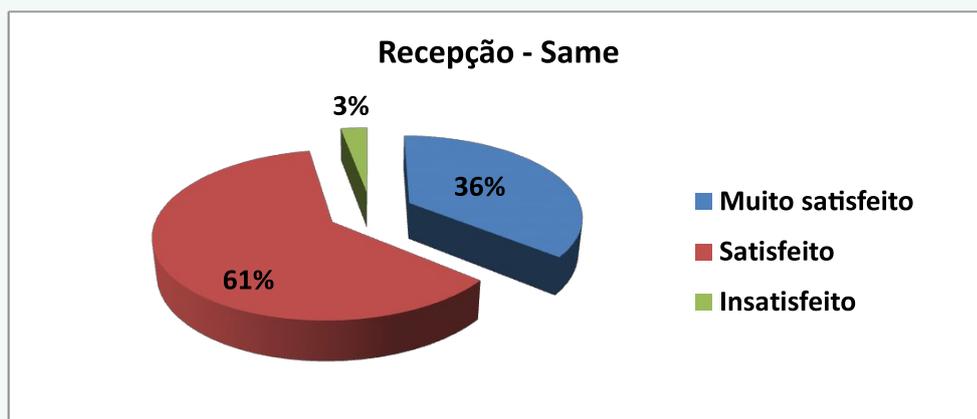
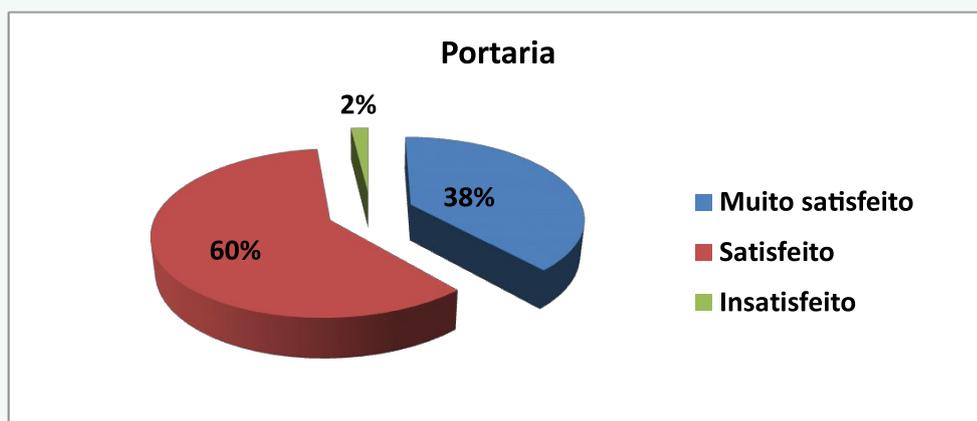
Cortesia (Simpatia e atenção)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

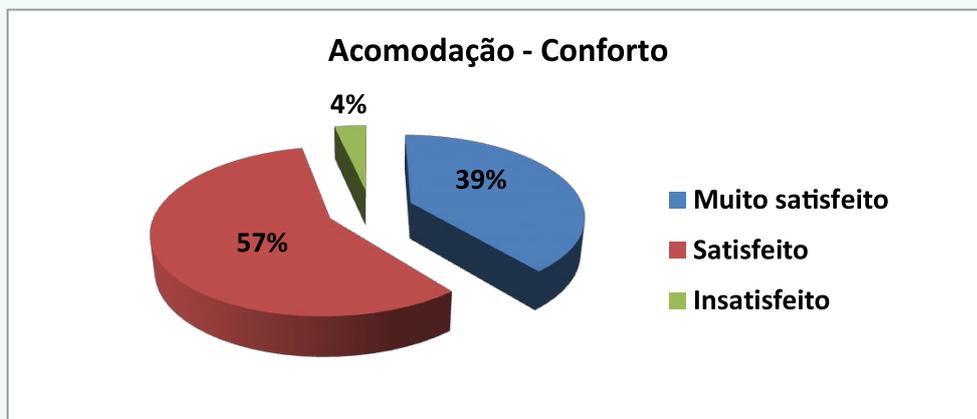
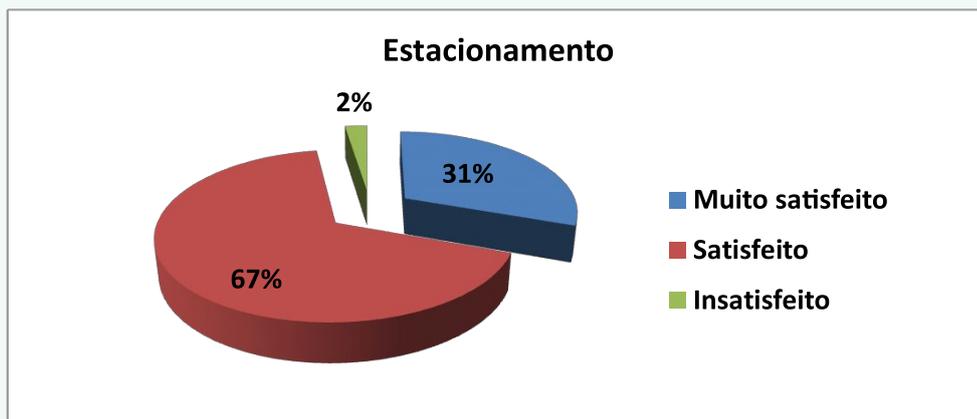
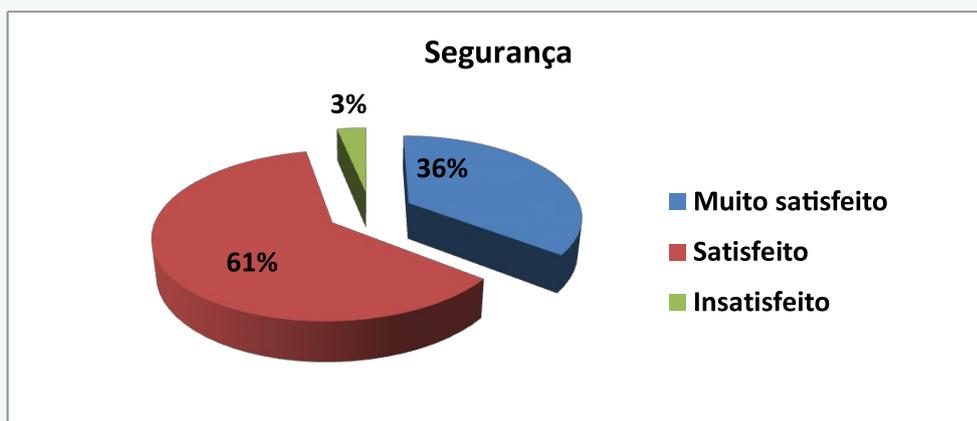
EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

EQUIPE ADMINISTRATIVA

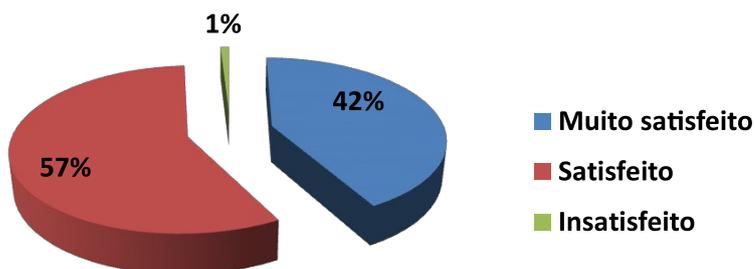


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

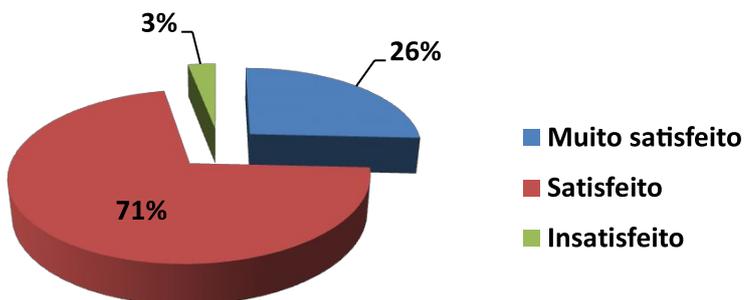
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

EQUIPE ADMINISTRATIVA

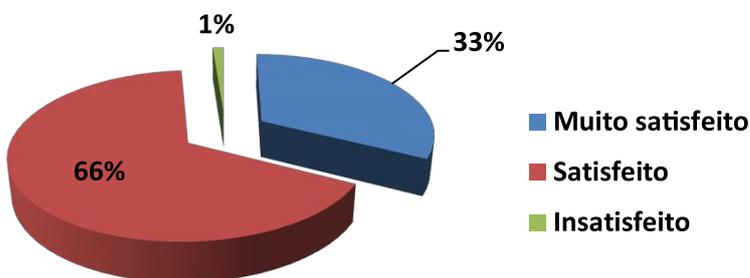
Funcionamento das Instalações



Lancheonete



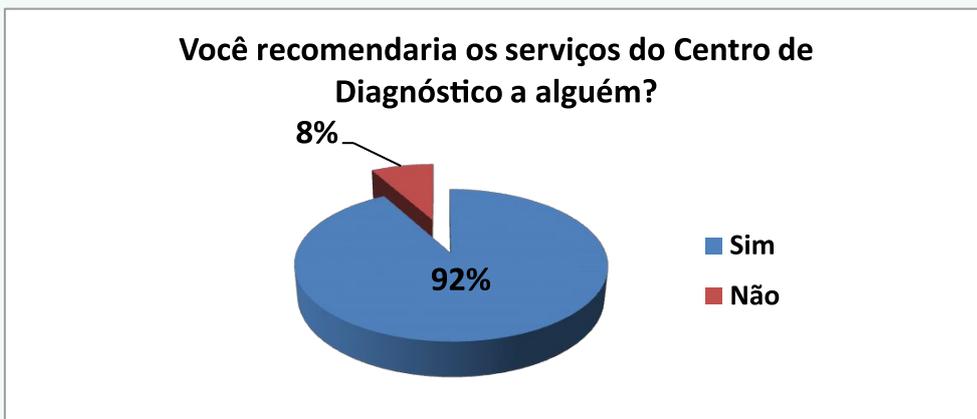
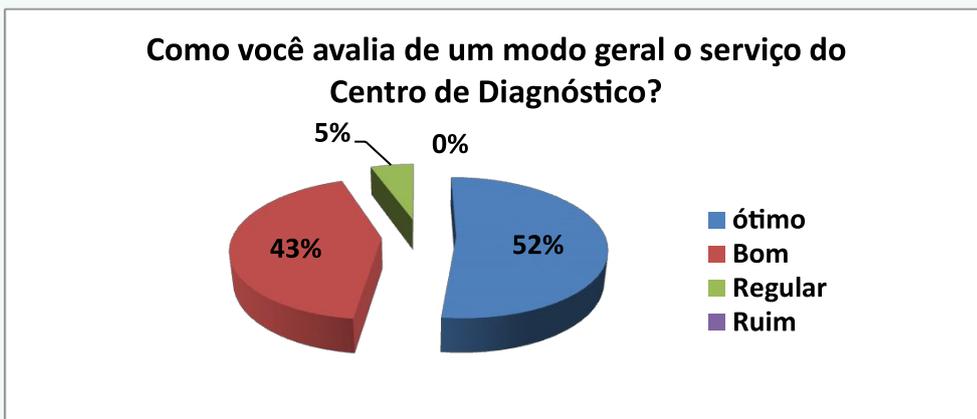
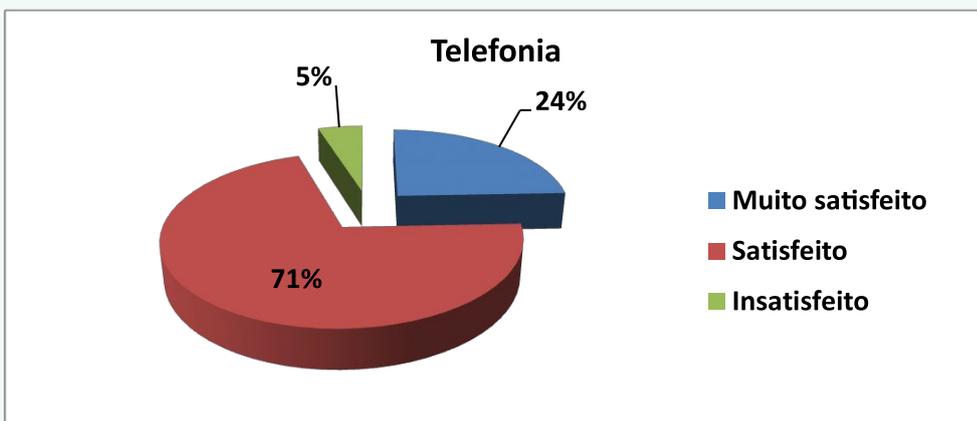
Auxiliares



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.1

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

MAIS AGILIDADE PARA O ATENDIMENTO

A PACIENTE SENTE FALTA DE TOMADAS PARA CARREGAR O CELULAR, UM ITEM A QUAL HÁ UMA GRANDE NECESSIDADE.

AS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER MAIS COMPLETAS

ESTÁ ANDANDO EM CADEIRA DE RODA

DEVERIA TER MAIS CADEIRAS E MAIS RECEPCIONISTAS DEVERIAM ESTÁ TODAS NO INICIO DO ATENDIMENTO

TEM 1 ANO QUE ESTÁ ESPERANDO PRA FAZER FISIOTERAPIA

EU ME SENTI MUITO ACOLHIDA

SUGERE O ELEVADOR PARA O ATENDIMENTO DAS TERAPIAS

MAIS APARELHOS PARA USO NA REABILITAÇÃO DOS PACIENTES

SUGERE O ELEVADOR E QUESTAO DA MARCAACAO DA PRESENÇA; MAIS CADEIRA DE RODA, POIS A DEMANDA ESTÁ GRANDE

GOSTO DEMAIS DO ATENDIMENTO E RECOMENDO SEMPRE QUANDO ALGUEM ME PROCURA PRA SABER SOBRE O CASO DA MINHA FILHA

QUE PROCURE A CADA DIA QUE PASSE MELHOR MAIS TODOS OS SETORES

MAS ACESSO AS PESSOAS, E MAS PROFISSIONAIS TRABALHANDO

O TEMPO PARA RESULTADO DE EXAMES É MUITO LONGO

SUGERE TER OUTRAS TERAPIAS

A DEMORA NO HORARIO DE MARCAR

SO UM POUCO DE AGILIDADE NO ATENDIMENTO

EXAME TOMOGRAFIA MARCADO PARA AS 12H. PACIENTE TOMOU CAFÉ AS 7H30 E SO FOI ATENDIDO AS 14H20 (PACIENTE ESPECIAL)

POR MOTIVO DE CHEGAR JÁ ATRASADO

CLINICA MUITO BOA. RECOMENDARIA PRA TODOS

A DEMORA NO ATENDIMENTO É O QUE GERA VARIOS CAOS, E INSATISFACAO POIS COMO PODE O EXAME SER 7H E OS ATENDENTES CHEGAREM 8H, POIS ATE ESSE MHORARIO SO HAVIA 1 QUE ATENDEU 1 PESSOA EM 40 MINUTOS

DIFICULDADE NO ATENDIMENTO PELO SUS

DEMORAPARA RECEBER EXAME

NUENHUMA. CONTINUAR MANTER

EXPLICAR MELHOR AOS PACIENTES COM RELAÇÃO AOS HORARIOS DE ATENDIMENTO

NENHUMA

PRESTAR MAIS ATENÇÃO NA HORA DE CHAAMR OS PACIENTES PARA A REALIZAÇÃO DOS EXAMES, POIS AINDA NÃO FUI CHAMADA

CONTINUAR COMO ESTÁ

MELHORAR O HORARIO DOS ATENDIMENTOS, SER ATENDIDO NA HORA CERTA.

NADA A RECLAMAR SOBRE A INDICACAO PORQUE LIGOU VARIAS VEZES E NÃO FOI ATENDIDA. O EXAME RESSONANCIA DA COLUNA FOI MARCADO PARA 7H E CHEGUEI AQUI FU INFORMADO QUE SO TINHA VAGA PARA 12H30

PACIENTE COM DIAGNOSTICO DE C.A E NÃO HOUVE PRIORIDADE NO ATENDIMENTO E ESTA EM TRATAMENTO QUIMIOTERAPICO

*Os textos acima foram transcritos *ipsis litteris* das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.

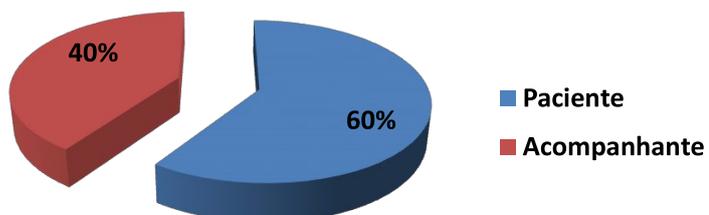
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**QUALIDADE NO
ATENDIMENTO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO
2019.2**

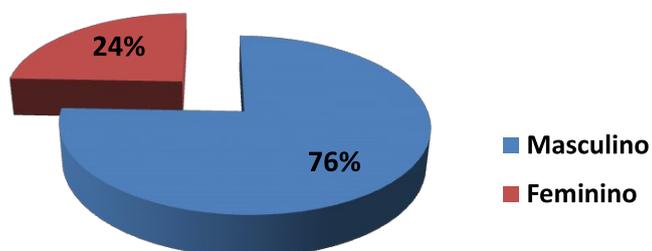
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

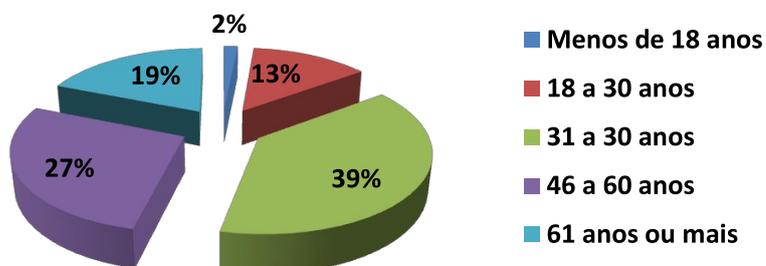
Paciente / Acompanhante



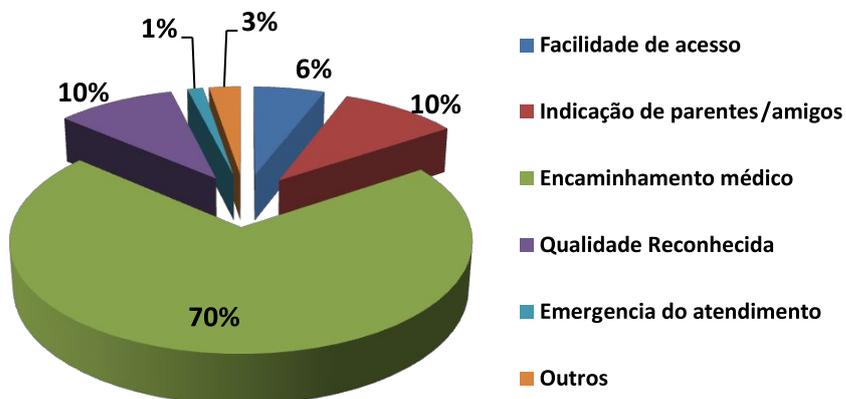
Sexo



Idade



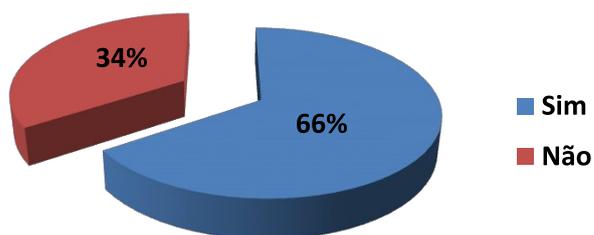
Por que procurou o Centro de Diagnóstico:



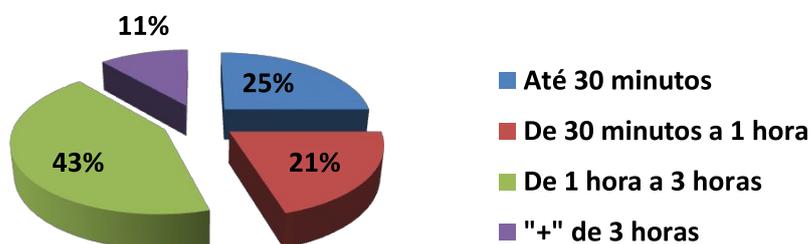
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

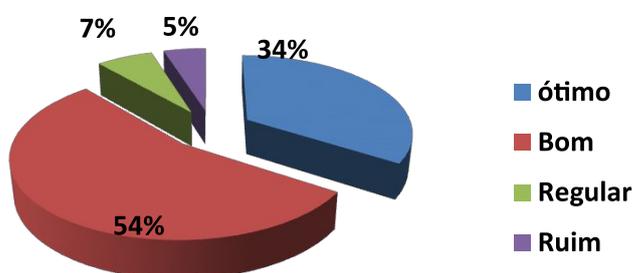
Você foi atendido no horário marcado:



Se não foi, qual foi o tempo de espera em relação ao horário agendado



Como você avalia o atendimento da recepção do Centro de Diagnóstico



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

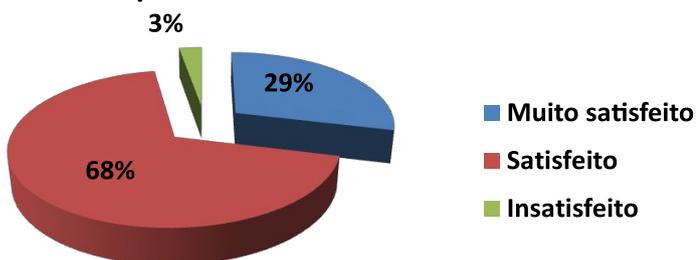
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

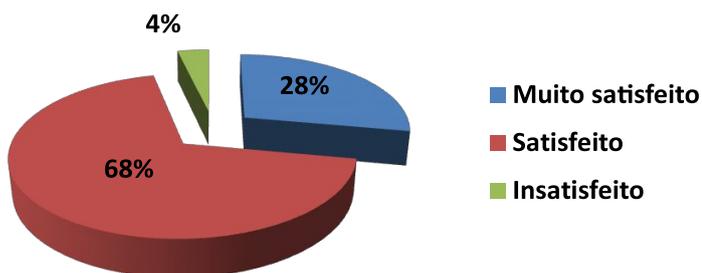
EQUIPE CENTRO DE DIAGNÓSTICO

(MÉDICO, BIOMÉDICO, FISIOTERAPEUTAS, FONOAUDIOLOGAS,

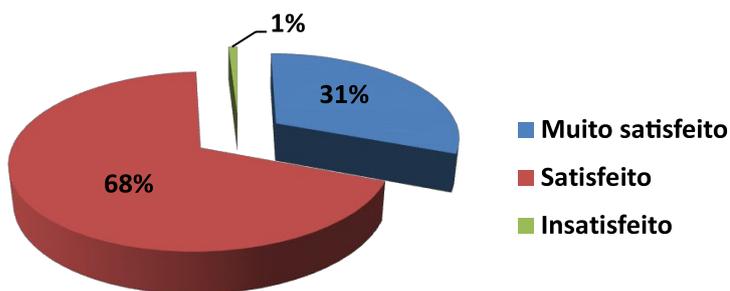
Esclarecimento em relação ao diagnóstico, procedimento e tratamento



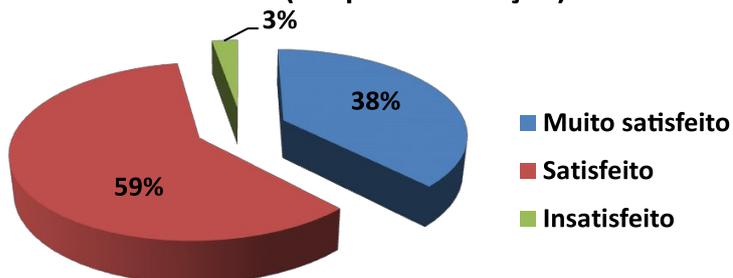
Interesse em resolver seu caso



Postura profissional



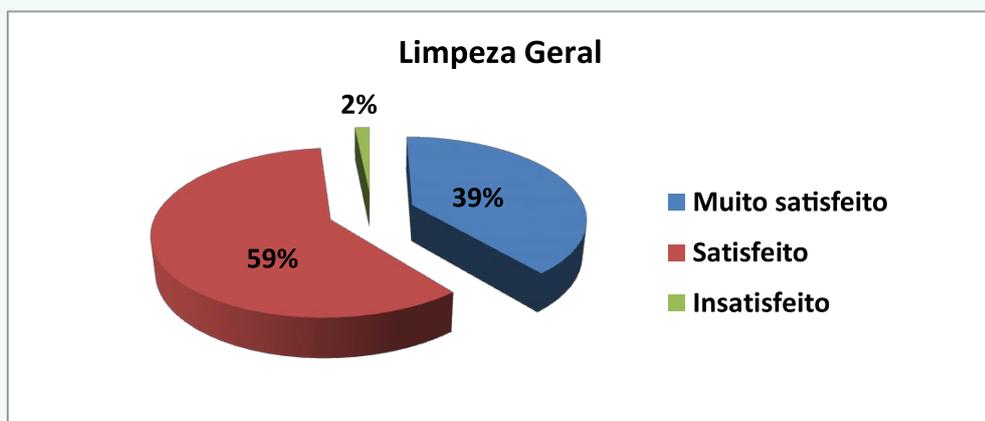
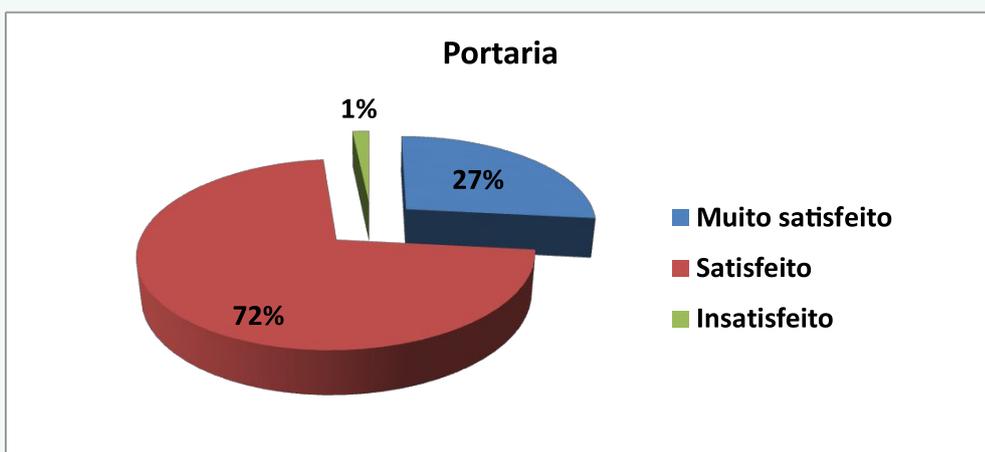
Cortesia (Simpatia e atenção)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

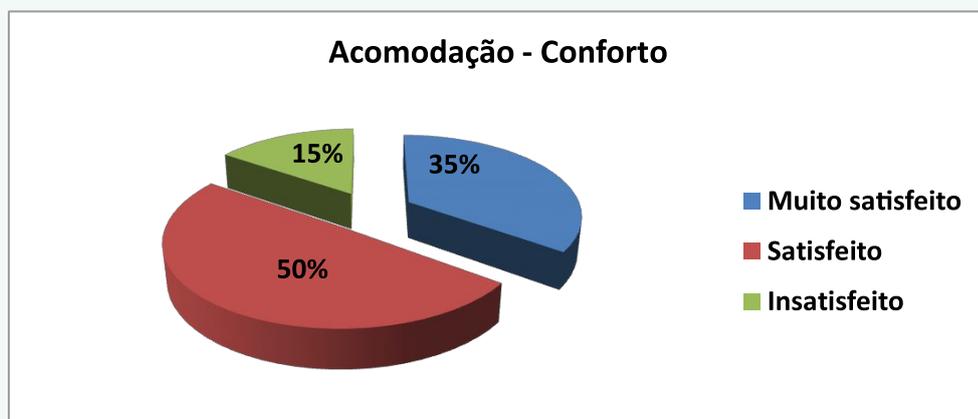
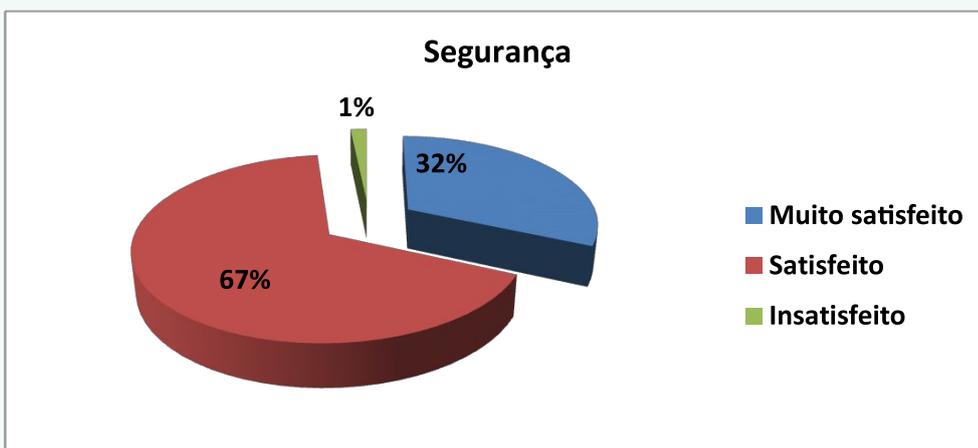
EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

EQUIPE ADMINISTRATIVA

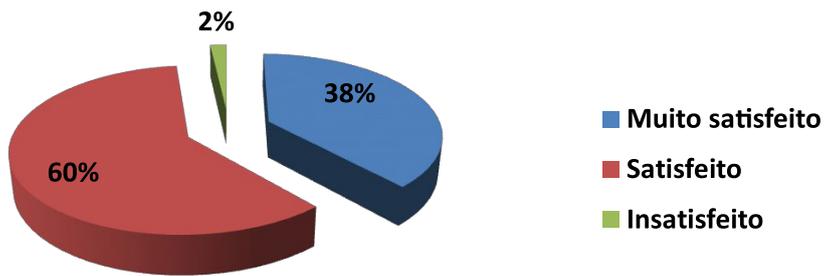


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

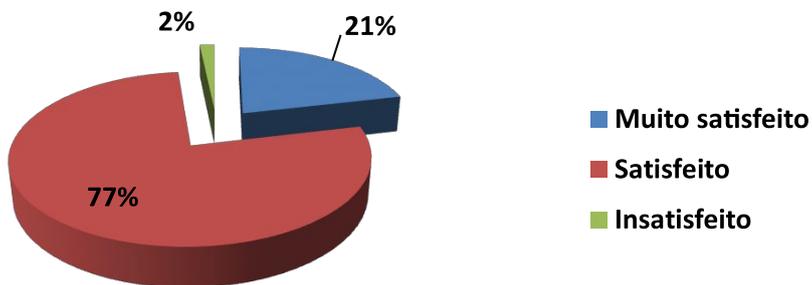
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

EQUIPE ADMINISTRATIVA

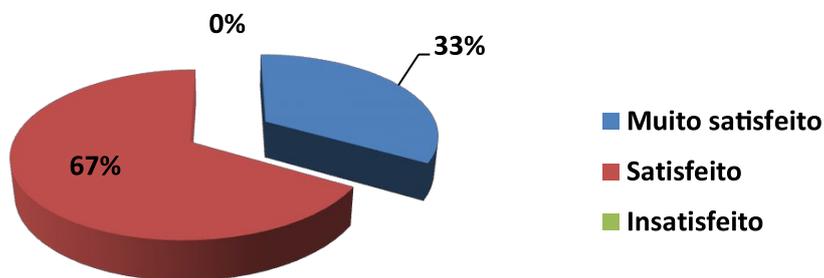
Funcionamento das Instalações



Lanchonete



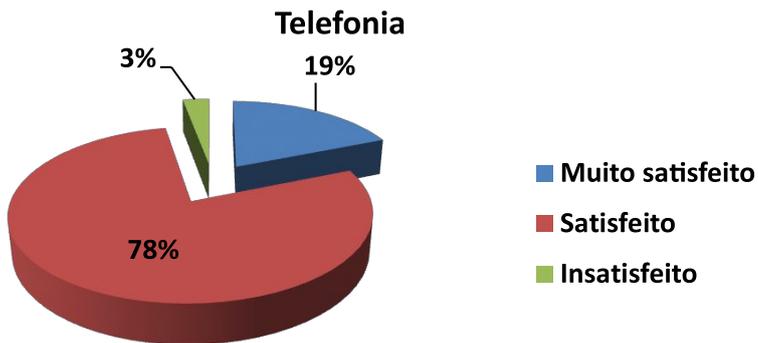
Auxiliares



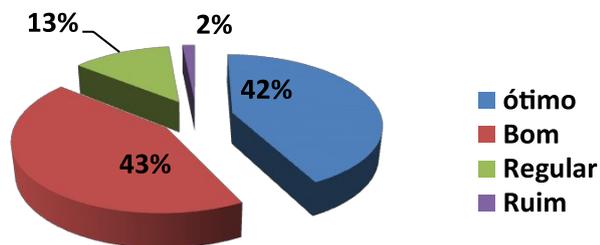
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

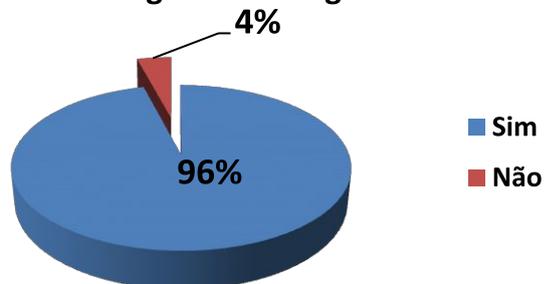
EQUIPE ADMINISTRATIVA



Como você avalia de um modo geral o serviço do Centro de Diagnóstico?



Você recomendaria os serviços do Centro de Diagnóstico a alguém?



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

AS CADEIRAS SÃO POUCAS

CEIR É UM PEDACINHO DO CEU NA TERRA. MEU FILHO FEZ TRATAMENTO DURANTE 3 ANOS

EXCELENTE

FAZ TRATAMENTO HÁ MAIS DE 1 ANO

ELEGEU A MULHER DO GOVERNADOR TER FEITO O CEIR. ACHO RUIM O ACESSO AO CENTRO TINHA UM RAIOS-X PRA MEIO DIA E FOI ATENDIDO ÀS 10H20. GOSTOU! OBS: DEPOIS A ESPOSA INFORMOU QUE O PROCEDIMENTO PARA O FILHO NÃO ERA FEITO NO LOCAL E TERPA QUE REAGENDAR EM OUTRO LOCAL. MAS ELOGIOU O ATENDIMENTO

GOSTOU MUITO POR SER DO SUS. AMEI

CHEGOU ANTES DE ABRIR PRA FAZER UMA RESSONANCIA, MARCADO PRA 9H. JÁ ERAM 10H E NADA FEITO. PACIENTE EM JEJUM. RECLAMOU MUITO DA DEMORA

ESPEROU 2H PRA FAZER UM EXAME

BANHEIRO PODRE/ POUCAS CADEIRAS / TELEFONE NÃO ATENDE, TEVE QUE VIM 2X. A ESPOSA FOI FAZER UMA TOMOGRAFIA, FECHOU A CORTINA E UM HOME ENTROU, NÃO TEM SEGURANÇA NAS CABINES.

COMENTOU QUE A IRMÃ SEMPRE FAZ EXAMES AQUI E GOSTA

A FILHA FAZ TEAPIA COM FONOAUDIOLOGIA E GOSTA MUITO. PARALISIA CEREBRAL NEURO PEDIATRA

COMENTOU QUE FICOU SURPRESA COM O TRATAMENTO E ATENÇÃO DOS MEDICOS

ORGANIZADO

SE SENTE MUITO BEM AQUI. ELOGIA BASTANTE O ATENDIMENTO

MUITO BEM ATENDIDA

ATENDIMENTO LENTO. CHEGUEI 7H PRA AGENDAR UM EXAME, JÁ ERAM 9H10 E AINDA NÃO HAVIA SIDO ATENDIDO

TUDO OTIMO O ATENDIMENTO

MUITO BOM O ATENDIMENTO. NADA A RECLAMAR

TA SENDO MUITO BOM O ATENDIMENTO

MUITO BOM, TANTOS PRA O MESMO E PRA OUTRAS PESSOAS INDICADAS

MUITO BOM O ATENDIMENTO

O ATENDIMENTO MUITO BOM, NADA A RECLAMAR

ESTOU GOSTANDO MUITO

NÃO RECOMENDARIA, PORQUE DEMORA MUITO, JÁ ESTÁ COM 1 ANO QUE ESPERA UMA CONSULTA QUE ATENDA NO HORARIO MARCADO POIS DEMORA MUITO

GOSTO, MUITO BOM

O ATENDIMENTO É BOM, SO QUE DEMORA MUITO

SO O HORARIO QUE É DEMORADO

SO AGILIDADE NO ATENDIMENTO

PROBLEMA DA DEMORA DO ATENDIMENTO

*Os textos acima foram transcritos *ipsis litteris* das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

CENTRO DE DIAGNÓSTICO | 2019.2

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

RECLAMACAO DA DEMORA DO ATENDIMENTO, NÃO GOSTOU POR CAUSA DISSO

A PESSOA RECLAMA DA DEMORA DO ATENDIMENTO MAIS DE 3H DE ESPERA

AS CADEIRAS SÃO POUCAS E DESCONFORTAVEIS

AS CADEIRAS SÃO MUITO DURAS

AS CADEIRAS SÃO SECAS E A LANCHONETE É CARO AS COISAS

AS CADEIRAS MUITO SECAS, MUITO TEMPO SENTADA

RECLAMACAO SO O TEMPO PARA SE ATENDIDA

O PROFISSIONAL CHEGOU ATRASADO E AS CADEIRAS DEVERIAM SER MAIS CONFORTAVEIS

NÃO FOI ATENDIDO POR CONTA DE UM PROBLEMA DE UM PACIENTE, AS CADEIRAS TERIA QUE SER MAIS CONFORTAVEIS

MELHORAR AS INFORMAÇÕES QUANDO OS APARELHOS ESTIVEREM QUEBRADOS, AS PESSOAS DO INTERIOR FAZEM DESPESAS PARA CHEGAR ATE AQUI. COM UM TELEFONEMA AVISA

SIM PORQUE RESOLVE O MEU PROBLEMA

SIM PORQUE AQUE TEM MUITOS PROFISSIONAIS QUE PODEM AJUDAR NO CASO DE ALGUMAS DEFICIENCIAS

O ENTREVISTADO SUGERE QUE TENHA MAIS ATENDENTES

O ENTREVISTADO SUGERE QUE MELHORE NA ORGANIZACAO DE SENHAS E ATENDIMENTOS

FALTA CADEIRAS

O ENTREVISTADO ALEGA QUE FALTA AGILIDADE NO ATENDIMENTO E FALTA ATENÇÃO AOS PACIENTES

SÃO POUCAS CADEIRAS E O EQUIPAMENTO DE RESSONANCIA QUEBRA COM FREQUENCIA

SÃO POUCAS AS CADEIRAS

É RUIM DE ENTRAR NO ESTACIONAMENTO E AS CADEIRAS SÃO POUCAS

DEVERIA JUNTO A STRANS PROVIDENCIAR O MELHOR ACESSO PARA CHEGAR AO CEIR

QUE FOSSE ATENDIDO DENTRO DO HORARIO MARCADO

NA RECEPCAO DEVERIA TER MAIS INFORMACOES BEM CLARA ESPECIALMENTE PARA QUEM VEM PELA PRIMEIRA VEZ

TUDO OTIMO

AS CADEIRAS SÃO POUCAS. MAQUINA DE TOMOGRAFIA QUEBRA COM FREQUENCIA

AS CADEIRAS SÃO POUCAS

2 RECEPÇÃO NÃO É SATISFATORIO NO ATENDIMENTO, NA CORTESIA

A DEMORA DAS SENHAS

NO CASO DE FALTA DA TERAPIA AVISAR PARA O PACIENTE. FALTA DE ELEVADORES, CANSAÇO, DIFICULDADE ETC

NO ESTACIONAMENTO MAIS VAGAS, AGILIZAR O ELEVADOR

*Os textos acima foram transcritos *ipsis litteris* das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.

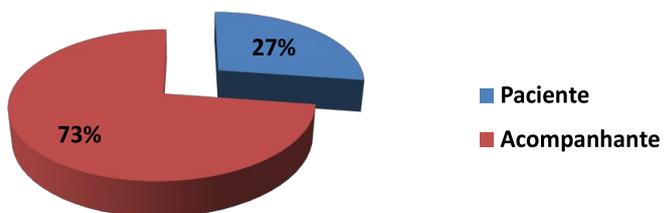
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**QUALIDADE NO
ATENDIMENTO
REABILITAÇÃO
2019.1**

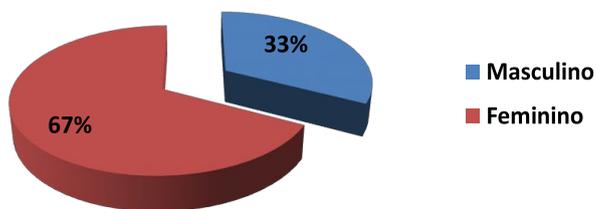
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

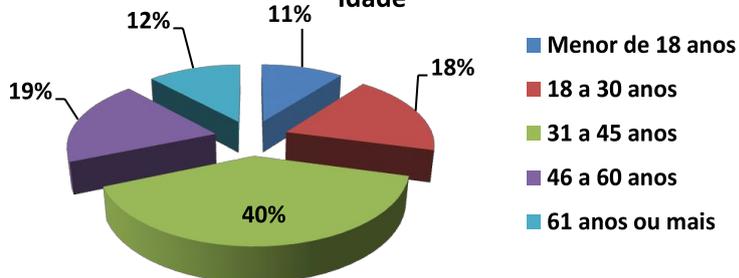
Paciente / Acompanhante



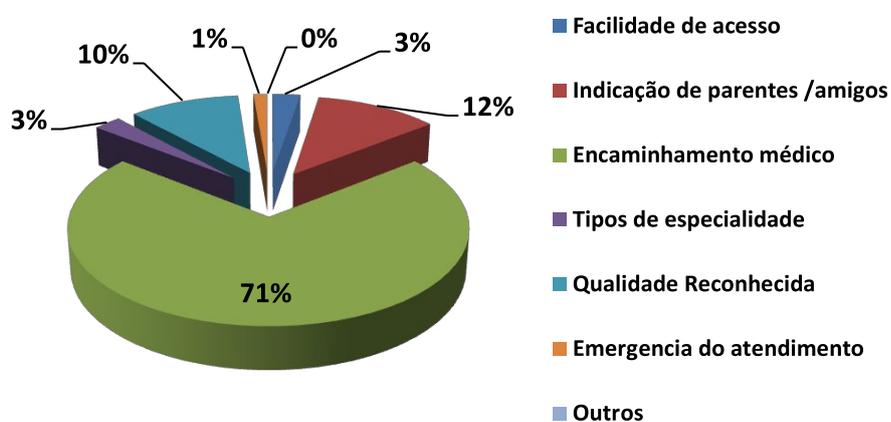
Sexo



Idade



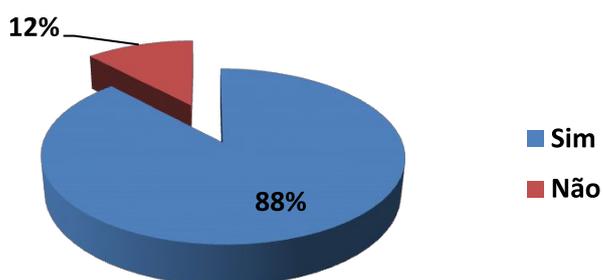
Por que procurou o CEIR:



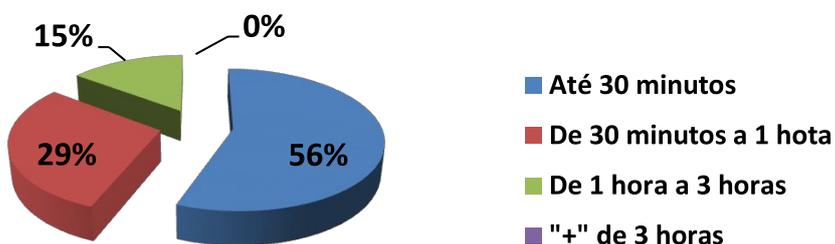
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

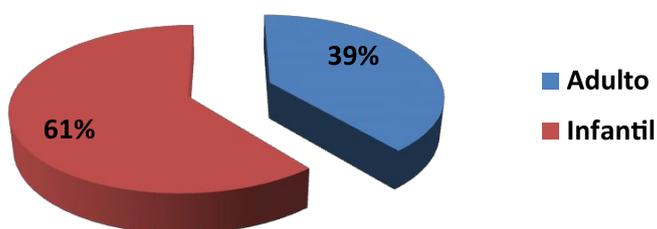
Você foi atendido no horário marcado:



Se não foi, qual foi o tempo de espera em relação ao horário agendado



Paciente

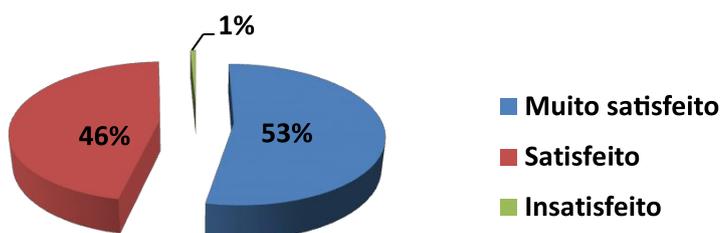


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

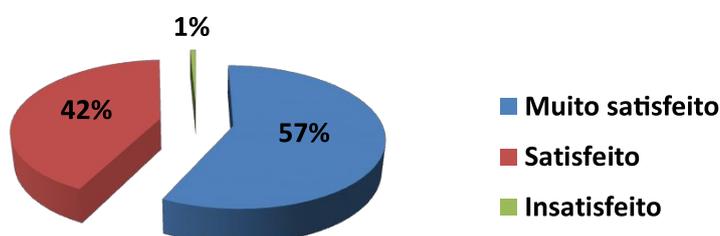
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE MÉDICA

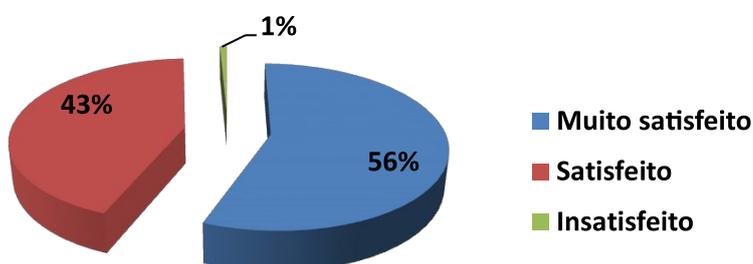
Esclarecimento em relação ao diagnóstico, procedimento e tratamento



Incentivo a sua participação nas decisões relativas aos seus cuidados e tratamento



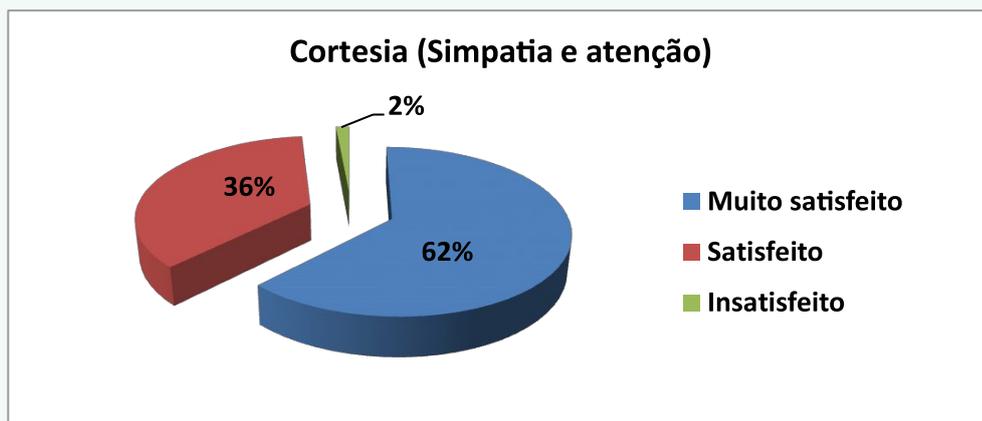
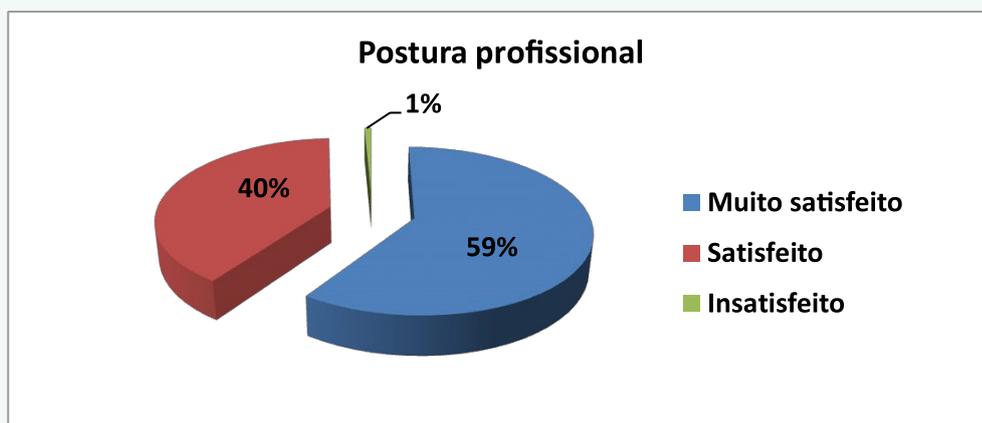
Interesse em resolver seu caso



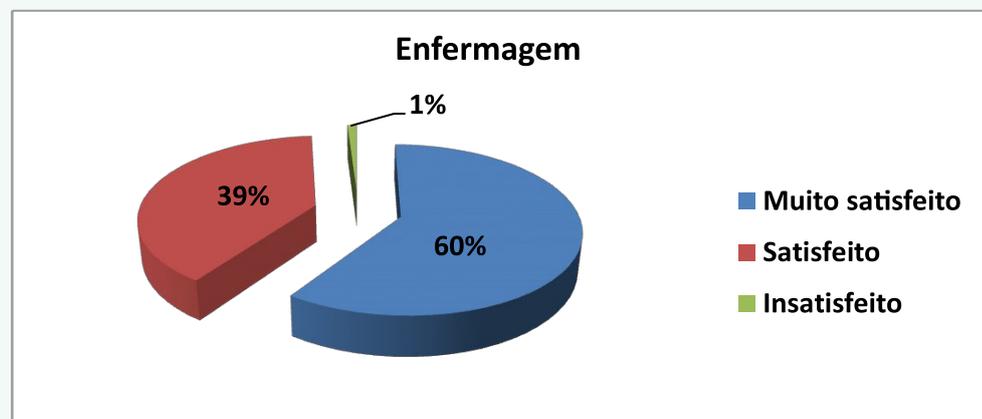
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE MÉDICA



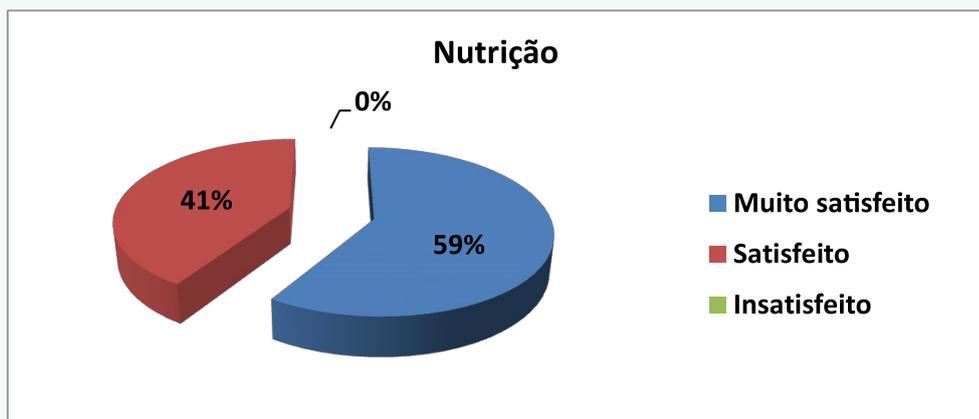
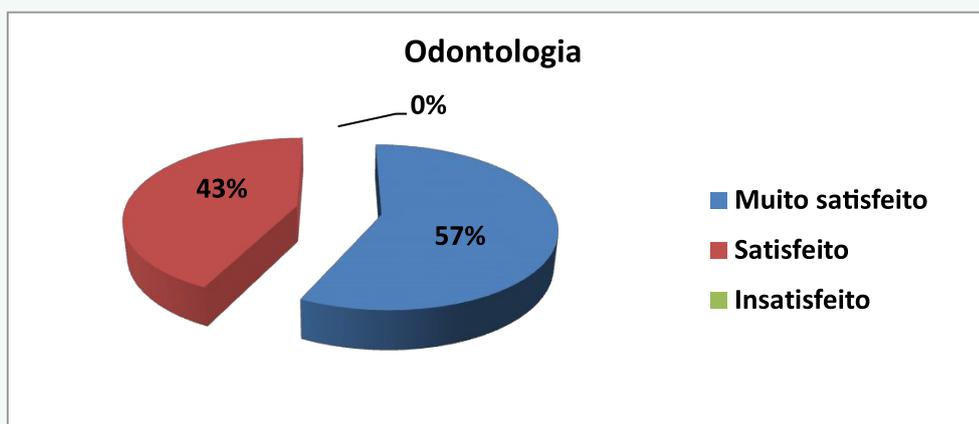
EQUIPE CLÍNICA



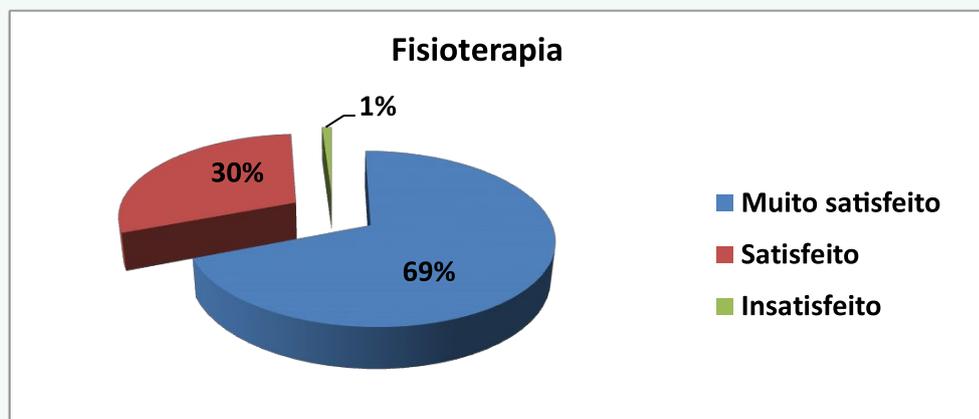
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE CLÍNICA



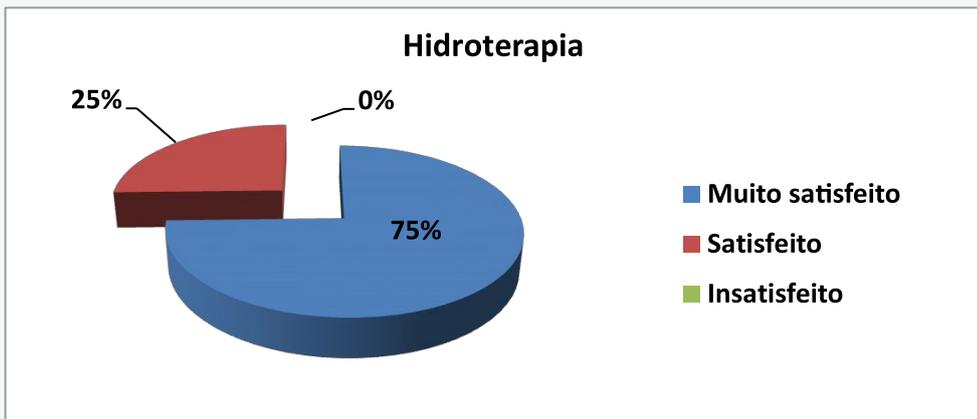
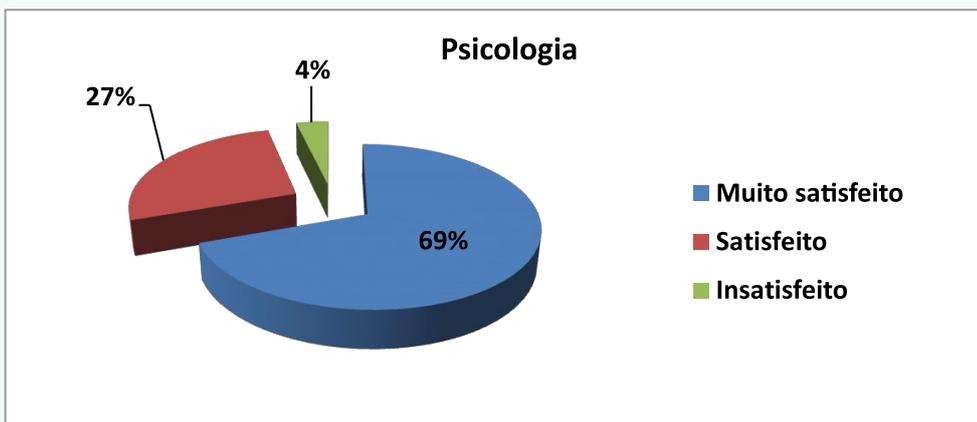
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

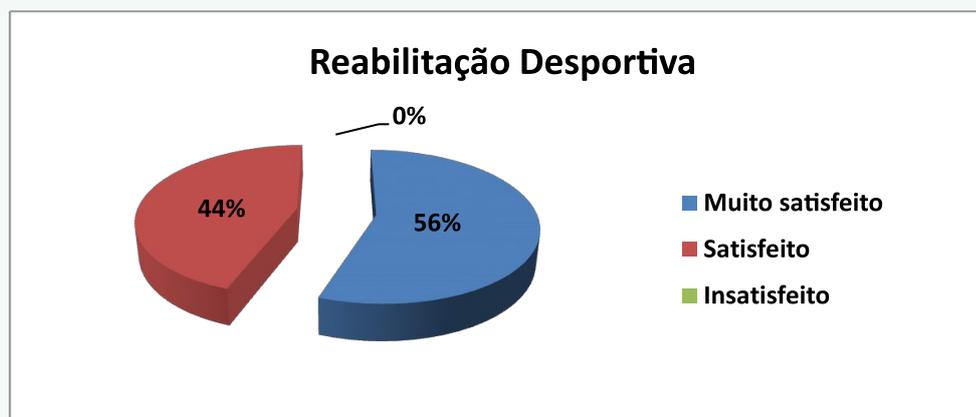
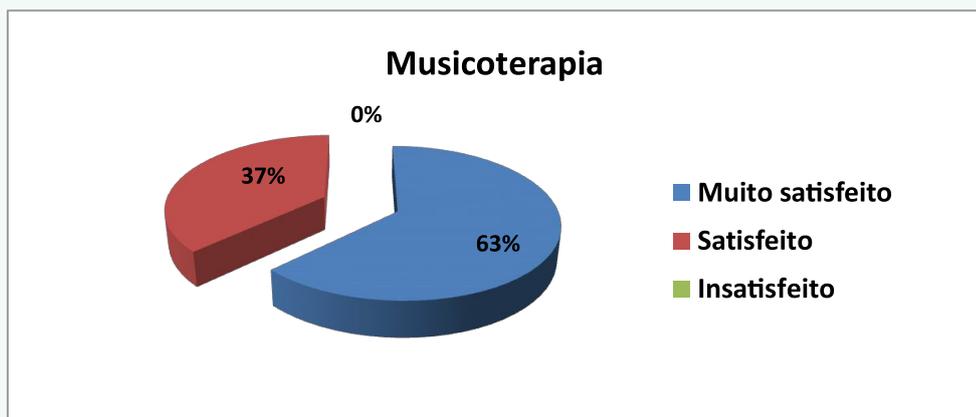
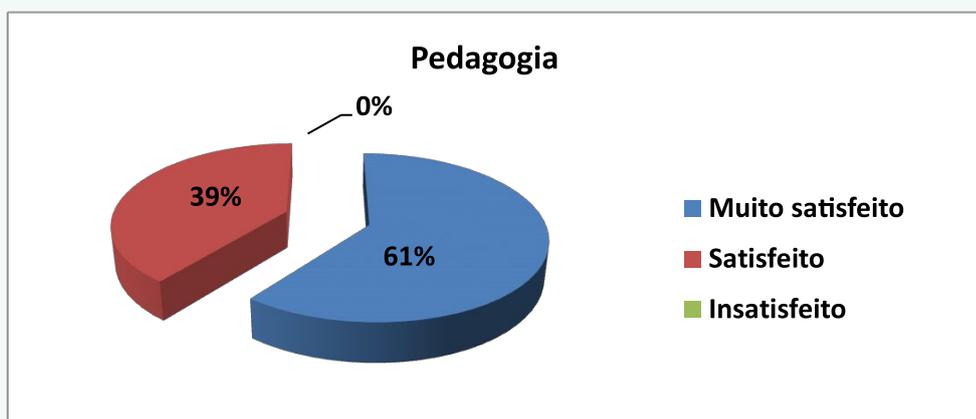
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

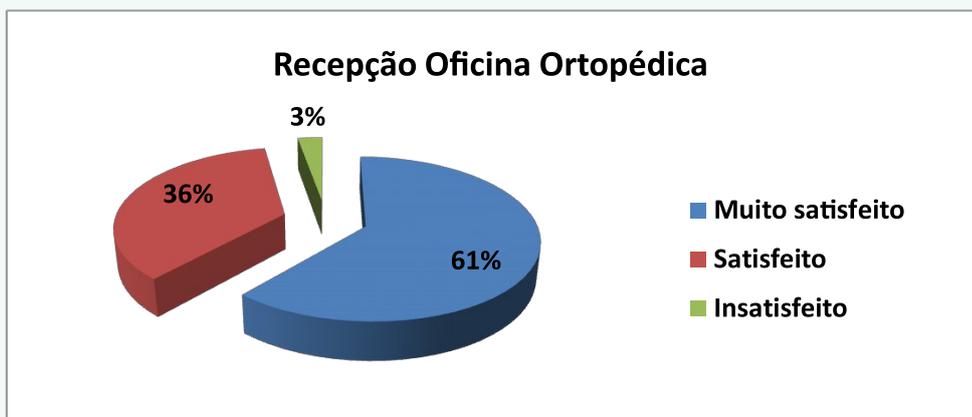
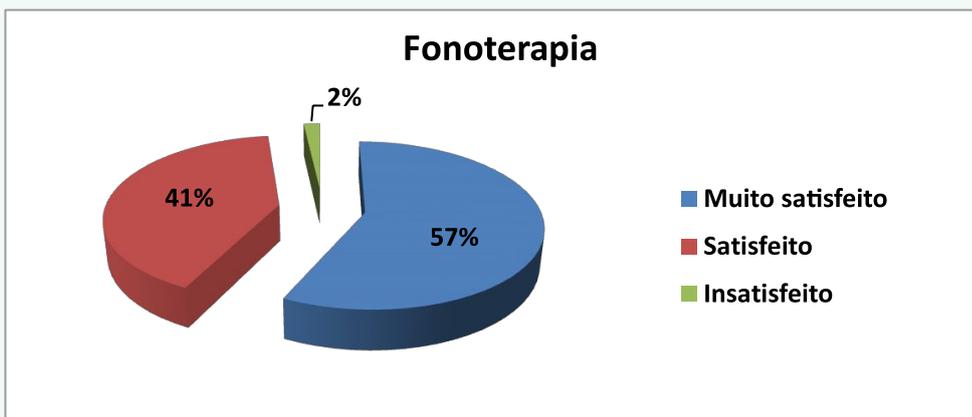
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

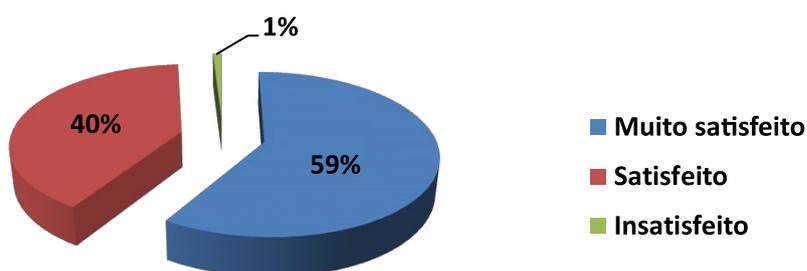


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

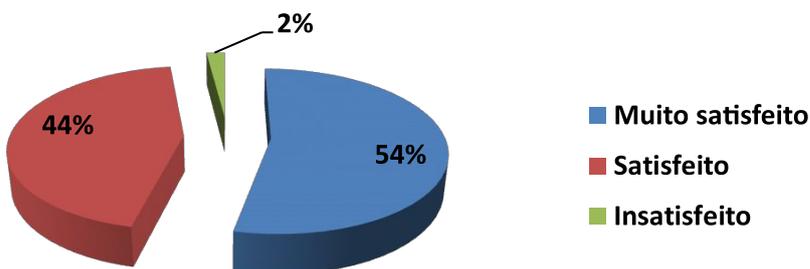
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Atendimento - Oficina

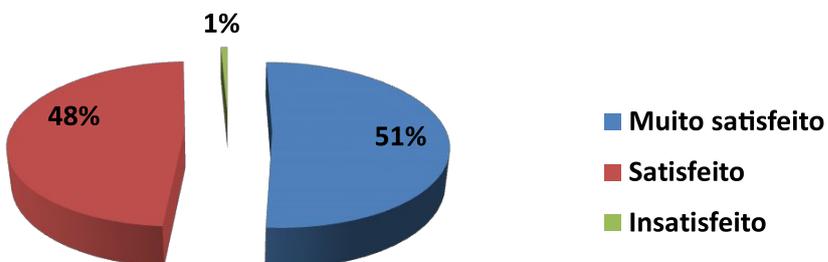


Produto Oferecido



EQUIPE ADMINISTRATIVA

Portaria

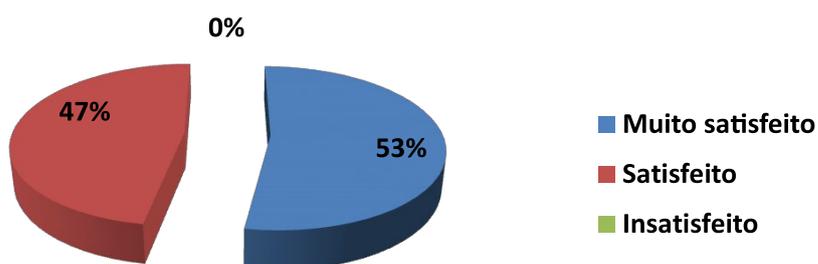


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

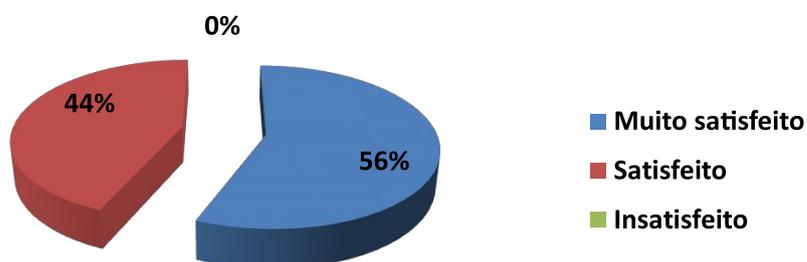
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE ADMINISTRATIVA

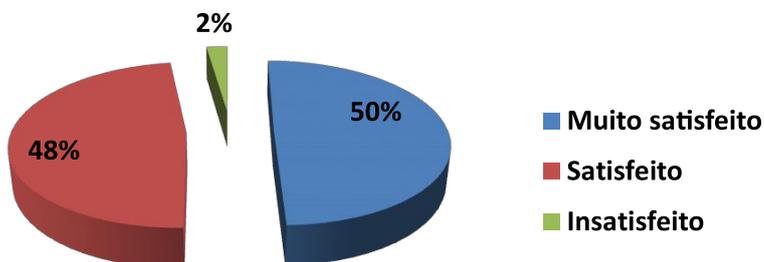
Recepção - Same



Limpeza Geral



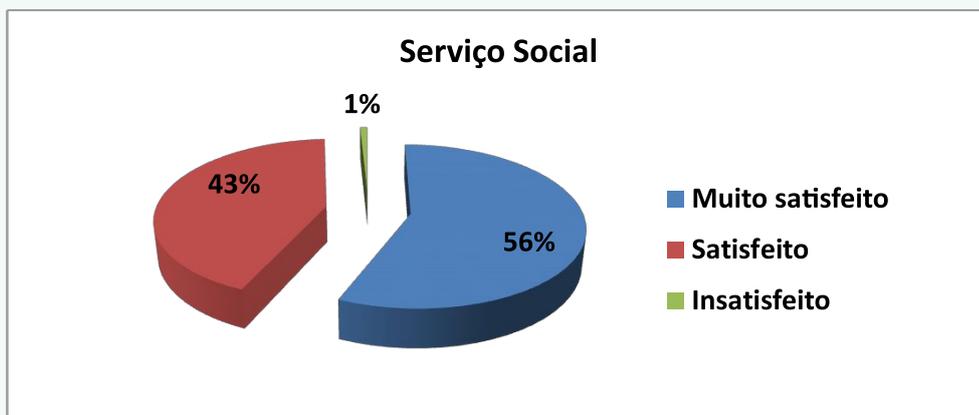
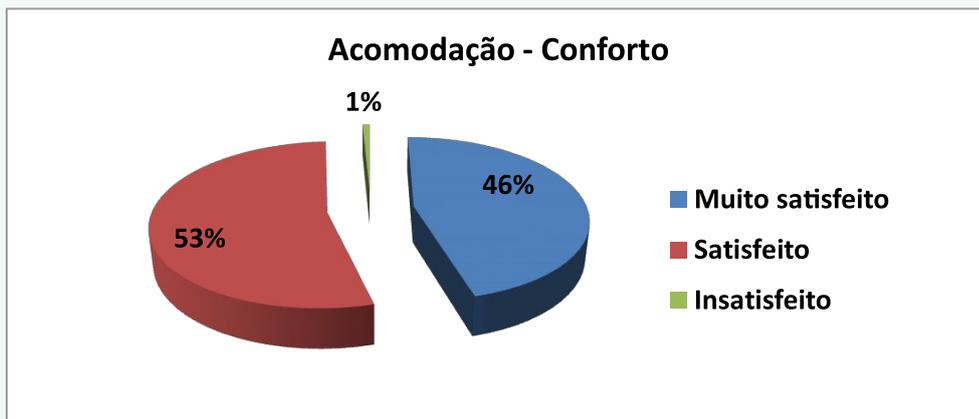
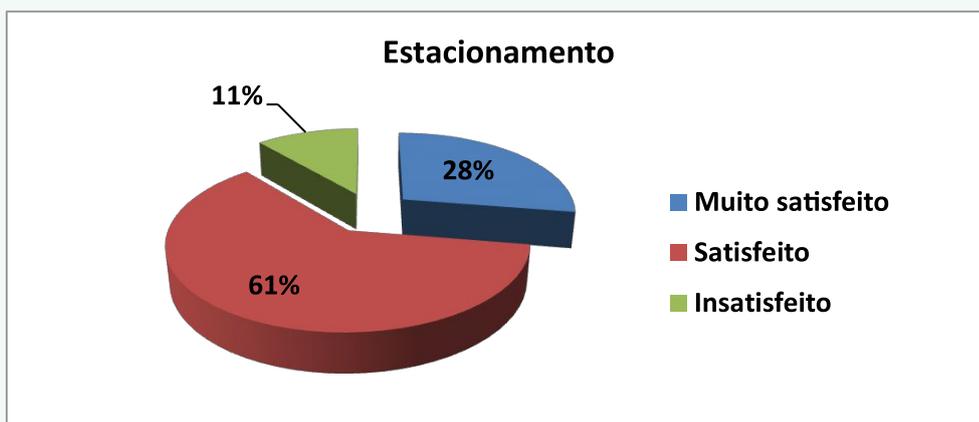
Segurança



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

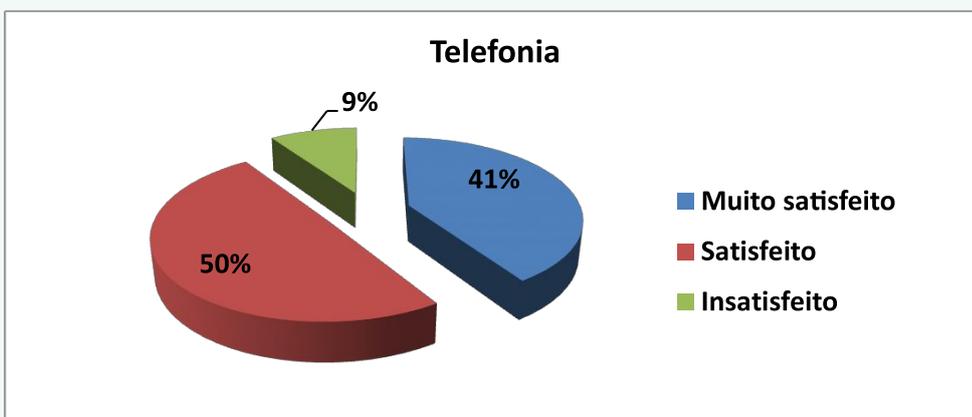
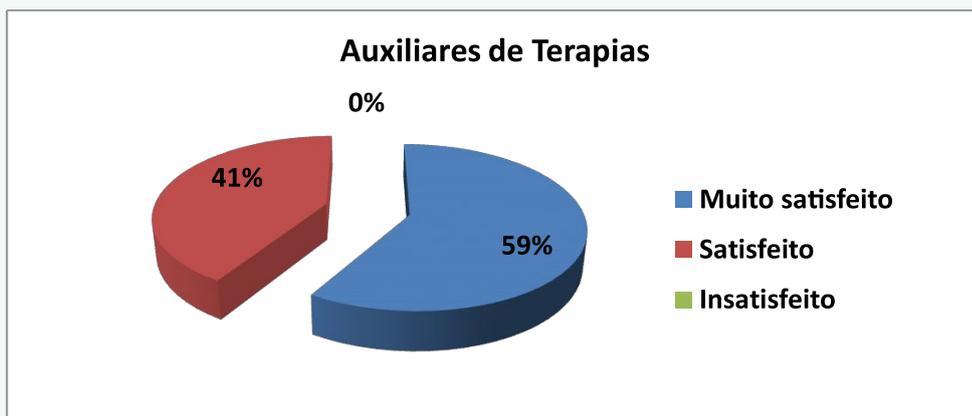
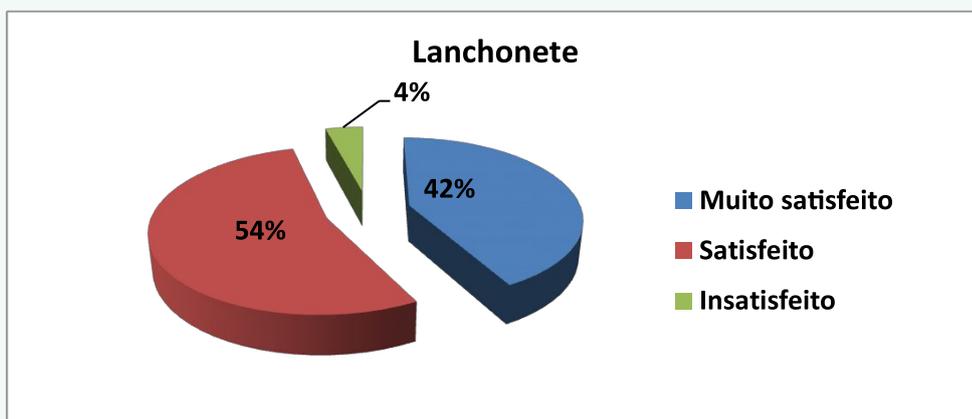
EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE ADMINISTRATIVA

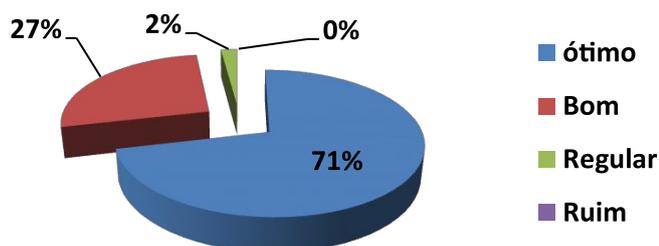


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

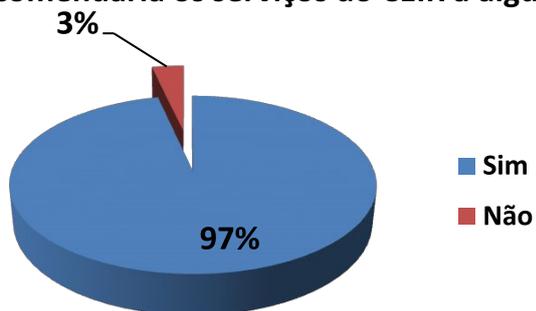
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

EQUIPE ADMINISTRATIVA

Como você avalia de um modo geral o serviço do CEIR?



Você recomendaria os serviços do CEIR a alguém?



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

RECLAMAÇÃO NA ATRAVESSADA EM FRENTE AO LOCAL, O SINAL ABRE MUITO RÁPIDO
 AGRADECER A TODA EQUIPE DO CEIR PELO ÓTIMO ATENDIMENTO
 TODOS QUE FAZEM PARTE DA FAMÍLIA DO CEIR TENHO MUITO GRATIDÃO
 RECEPÇÃO 1ª - RUIM E PORTARIA
 APERTADO

TELEFONIA DEMORA
 UMA COBERTURA PARA O ESTACIONAMENTO
 O MESMO ESTÁ COMEÇANDO AGORA E ESTÁ GRATO PELA OPORTUNIDADE
 A MÃE DO PACIENTE FERNANDO, EXPLICA QUE NÃO CONHECE TODA UNIDADE DO CEIR, MAS O
 POUCO QUE CONHECE GOSTA BASTANTE, E FALTA SER ATENDIDA NA GLOBAL E A
 FISIOTERAPEUTAS.
 MESMO INDICANDO É COMPLICADO, UMA AVALIAÇÃO SENDO QUE VOCÊ É BEM ATENDIDO EM
 80% DOS FUNCIONÁRIOS, A OUTRA PORCENTAGEM DEIXA MUITO A DESEJAR. UMA RECLAMAÇÃO OU
 REMANEJAMENTO SERIA BEM VISTO.

A MÃE MARIA DA CRUZ DISSE QUE TODOS OS SETORES QUE ATENDEU FOI BEM RECEPCIONADA. E
 GOSTOU MUITO DOS PROFISSIONAIS EM GERAL
 EU KAWANNE GOSTARIA QUE O COLETE FOSSE TRANSPARENTE OU DE OUTRAS CORES, ALÉM DAS
 CORES SUGERIDAS PELO SUS;
 A DEMORA DA REGULAÇÃO
 QUE CONTINUE ASSIM
 CASO VOCÊ NÃO POSSA ADQUIRIR UMA PRÓTESE OU CADEIRA MAIS AVANÇADA, COM MATERIAL
 MAIS DURADOURA SUGIRO QUE ATRAVÉS DO CARNÊ COM PARCELAS FIXAS SEM JUROS E PREÇO
 ACESSÍVEL
 MAIS PESSOAS QUE AJUDASSE NA HORA DE SAIR DO AUTOMÓVEL
 MAS EQUIPAMENTO PARA SALA FISIOTERAPIAS (BICICLETAS)
 GRATIDÃO
 RÁPIDO ELEVADOR
 AUMENTE OS FISIOTERAPEUTAS (DOIS DIAS É POUCO)
 GRATIDÃO
 PRECISA ELEVADOR URGÊNCIA
 SUGERE A ... DE TERAPIAS PARA OS PACIENTES DE FAZER MAIS TERAPIAS
 QUE CONTINUEM COM EXCELENTE TRABALHO. GRAÇAS A DEUS NOSSA TERESINA TEM O CEIR
 UMA BRINQUEDOTECA
 ACHO O CEIR ÓTIMO
 O TEMPO NA FILA DE ESPERAR É MUITO GRANDE
 FALTA MAIS SEGURANÇA E NO ESTACIONAMENTO FALTA VAGA MUITAS VEZES
 SO TENHO QUE AGRADECER, POIS SOMOS MUITO BEM ACOLHIDOS, AS PESSOAS SEMPRE BEM
 HUMORADAS PARA ATENDER
 RUI SEM ELE E PIOR SEM ELE
 PORQUE O TRATAMENTO É BOM E TEM ÉTICA (MORAL)
 PORQUE É ÓTIMO
 PORQUE É BOM

*Os textos acima foram transcritos *ipsis litteris* das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

PORQUE TUDO É OTIMO

PORQUE O ATENDIMENTO É BOM E EXCELENTE E É SATISFEITO PRA TODOS QUE ENTRAM NA REABILITAÇÃO

MAIS PESSOAS P AUXILIAR NO TRANSPORTE DE CAIRAS, AMPUTADOS

É EXTREMAMENTE COMPREENSIVEL QUE PROFISSIONAIS COMO SERES HUMANOS QUE SÃO, TENHAM POR VEZES PROBLEMAS PARA CUMPRIMI HORARIOS, MAS ESSA TOLERANCIA DEVERIA SER VIA DE MAO DUPLA, POIS O PACIENTE TAMBÉM PASSA POR DIFICULDADE PARA CUMPRIMENTO DO HORARIO.

ESTACIONAMENTO, E O TEMPO DE ATENDIMENTO

APENAS O CUIDADO COM A RELACAO A PERNILONGOS, POR CONTA DO MOSQUITO DA DENGUE, ZYCA E OUTROS.

OFERECER MAIS ESPECIALIDADES E EXAMES, T AIS COMO: ECG, ECOCARDIOGRAMA, ORTOPEDISTA TELEFONIA DEIXA A DESEJAR, SO AVISA QUE NÃO TEM ATENDIMENTO NA HORA

A PSICOLOGIA DEVERIA TER MAOS COM O PACIENTE E ACOMPANHANTE INDIVIDUAL

MUITA DEMORA PARA SER CHAMADA NAS TERAPIAS, MAIS DE 3 ANOS NA FILA DE ESPERA

melhoria pois o agendamento e um pouco demorado

SUGERE QUE MELHORE A COMUNICACAO DO CANCELAMENTO DA TERAPIA

SO AGRADECIMENTOS

DEU ENTRADA NA SOLICITAÇÃO DE CAIRA DE RODAS E AINDA NÃO RECEBEU

RECLAMACAO SOBRE RAMPA, SUGERE ATENDIMENTO NO PRIMEIRO PISO

PACIENTE RECLAMA DO ATENDIMENTO DA LANCHONETE

MAIS ATENÇÃO DOS FUNCIONARIOS DA RECEPÇÃO PARA COM OS PACIENTES E ACOMPANHANTES

SOMENTE TENHO A AGRADECER POR CONSEGUIR UMA VAGA PARA MINHA MAE. SOU MUITO SATISFEITA AO LOCAL. OBRIGADA

**Os textos acima foram transcritos ipsis litteris das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.*

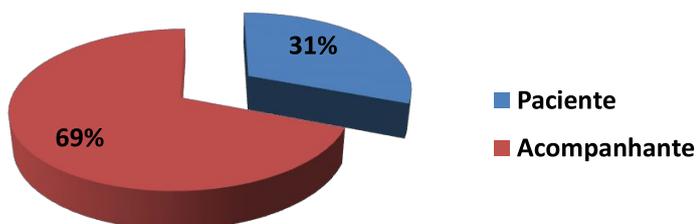
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**QUALIDADE NO
ATENDIMENTO
REABILITAÇÃO
2019.2**

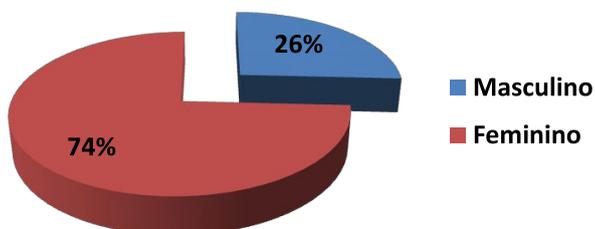
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

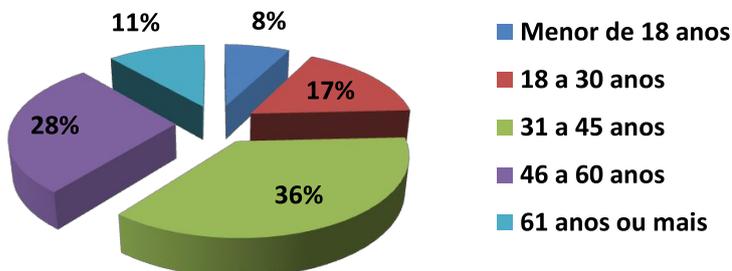
Paciente / Acompanhante



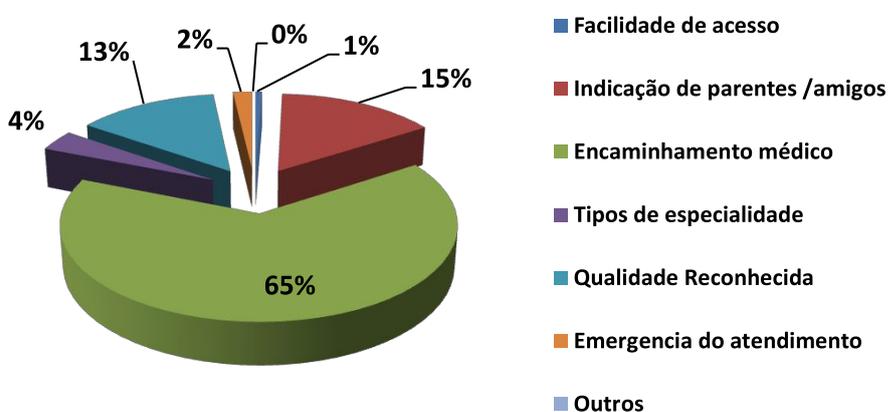
Sexo



Idade



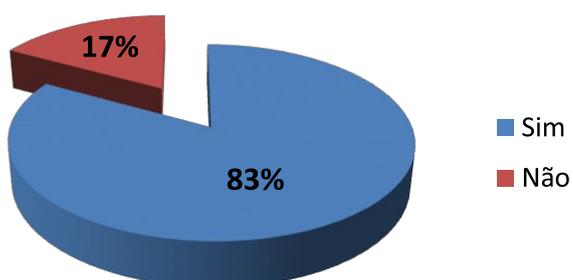
Por que procurou o CEIR:



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

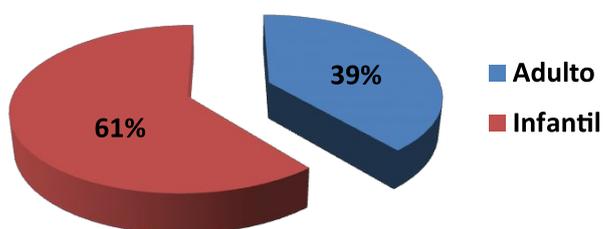
Você foi atendido no horário marcado:



Se não foi, qual foi o tempo de espera em relação ao horário agendado



Paciente

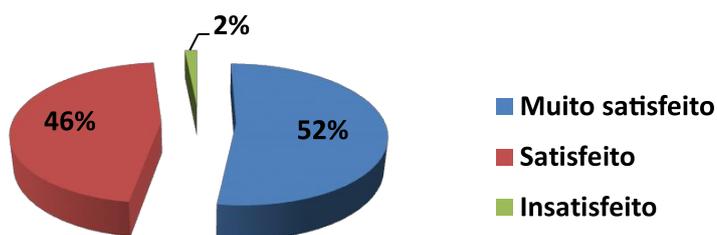


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

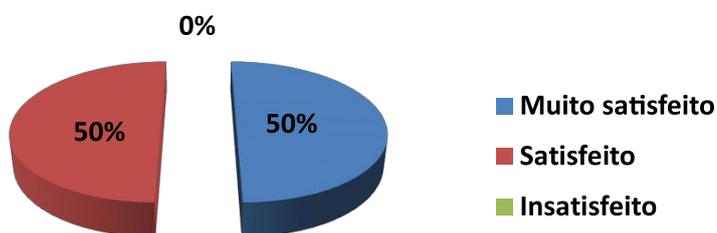
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

EQUIPE MÉDICA

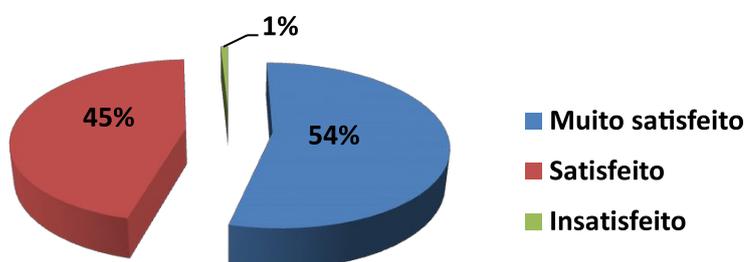
Esclarecimento em relação ao diagnóstico, procedimento e tratamento



Incentivo a sua participação nas decisões relativas aos seus cuidados e tratamento



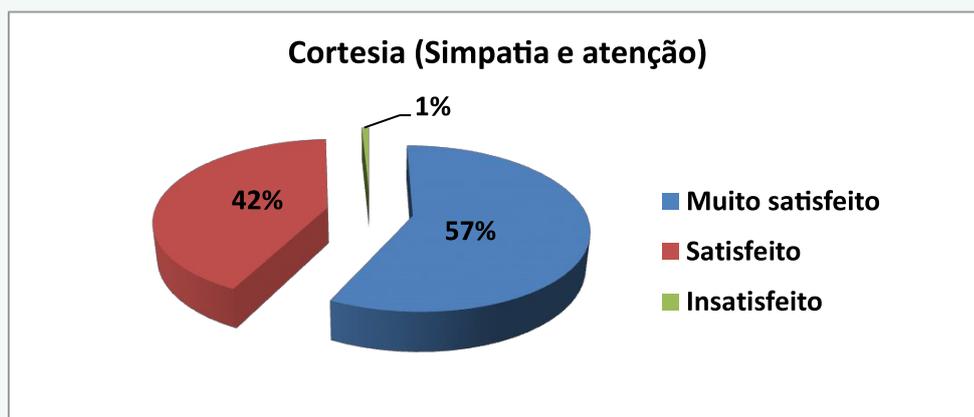
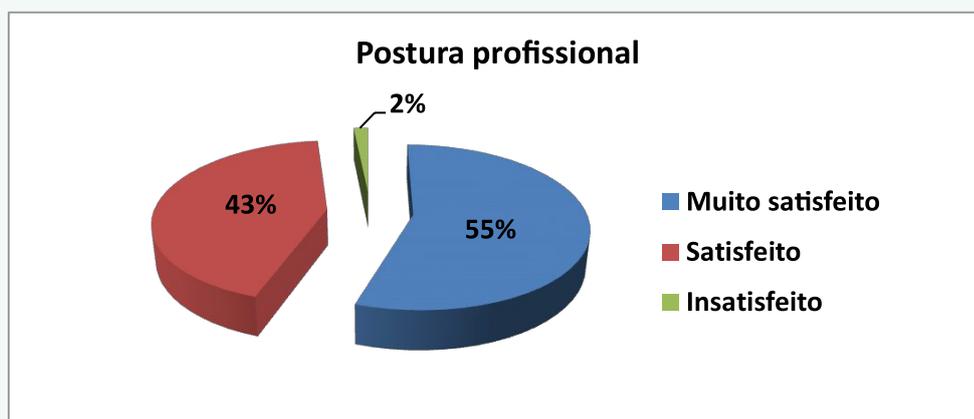
Interesse em resolver seu caso



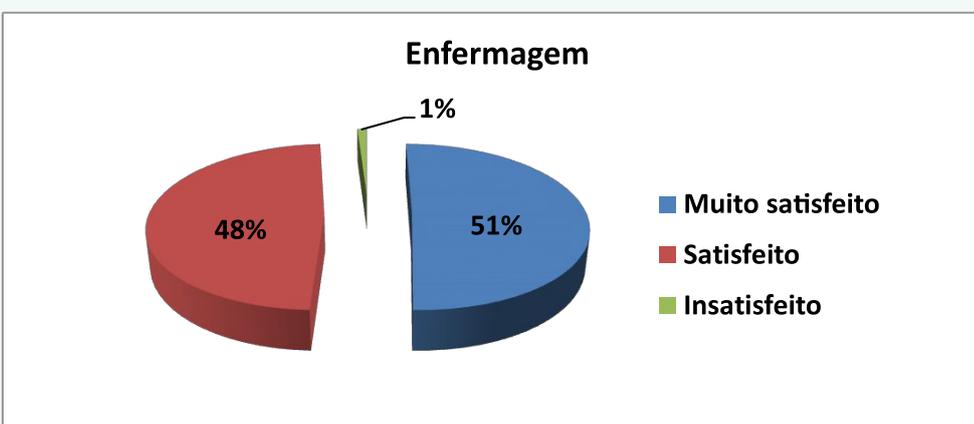
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

EQUIPE MÉDICA



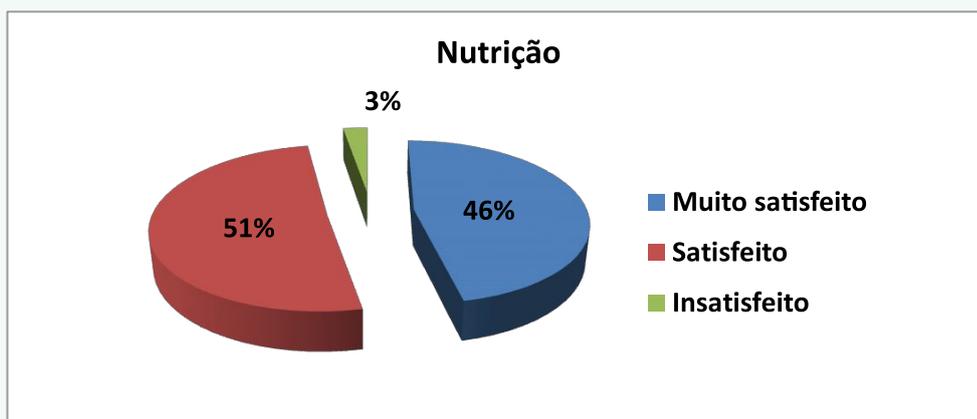
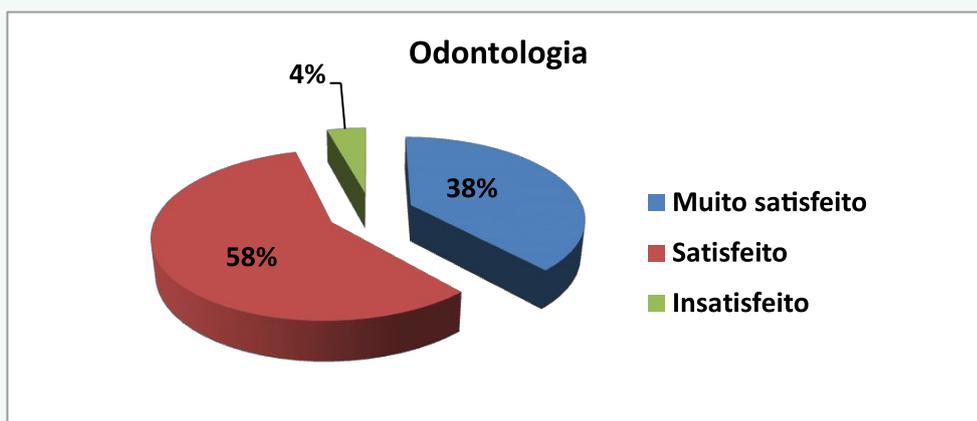
EQUIPE CLÍNICA



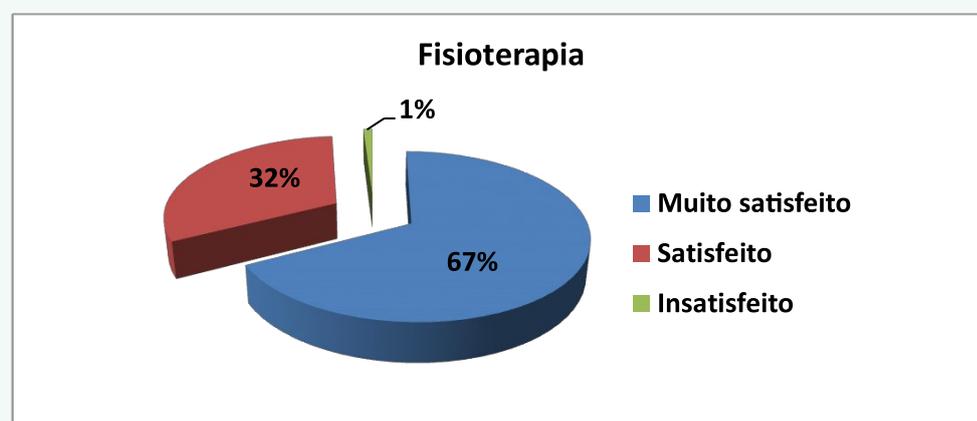
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

EQUIPE CLÍNICA



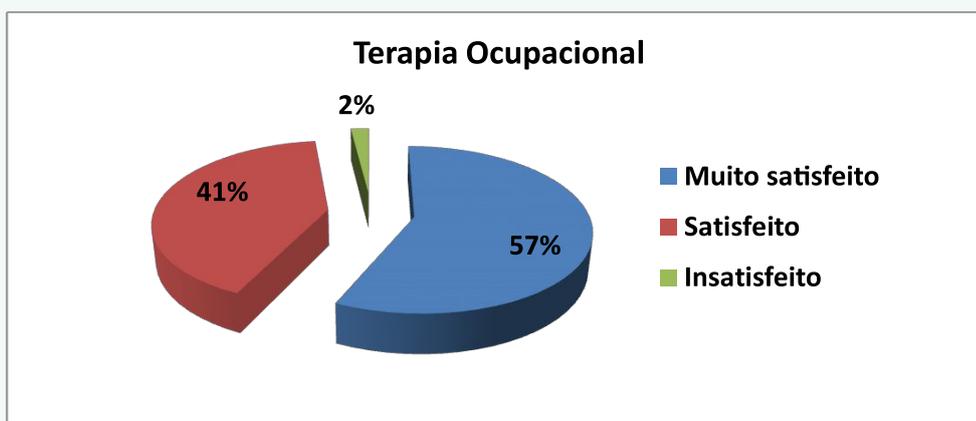
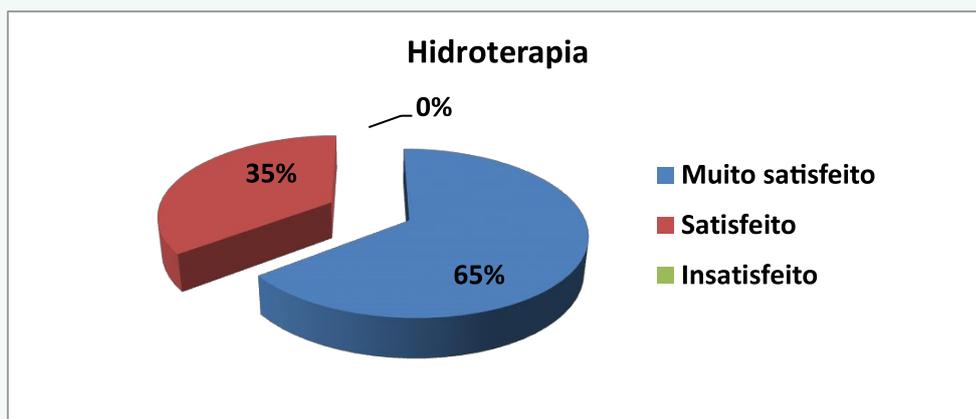
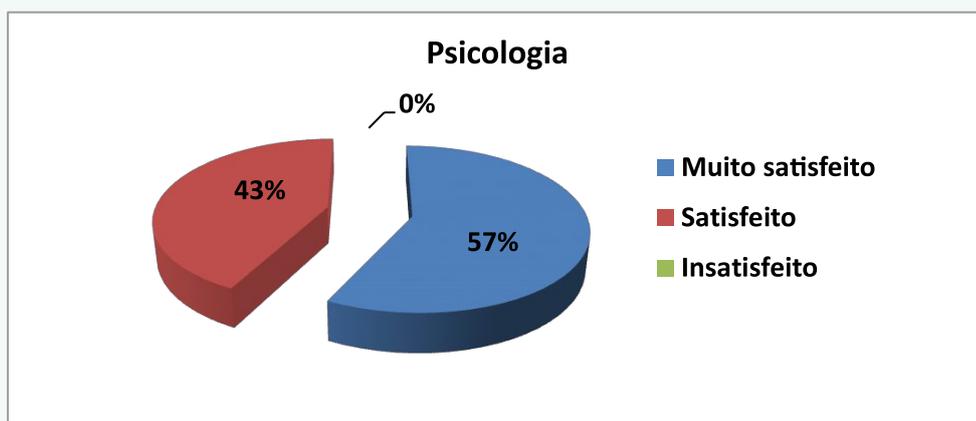
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

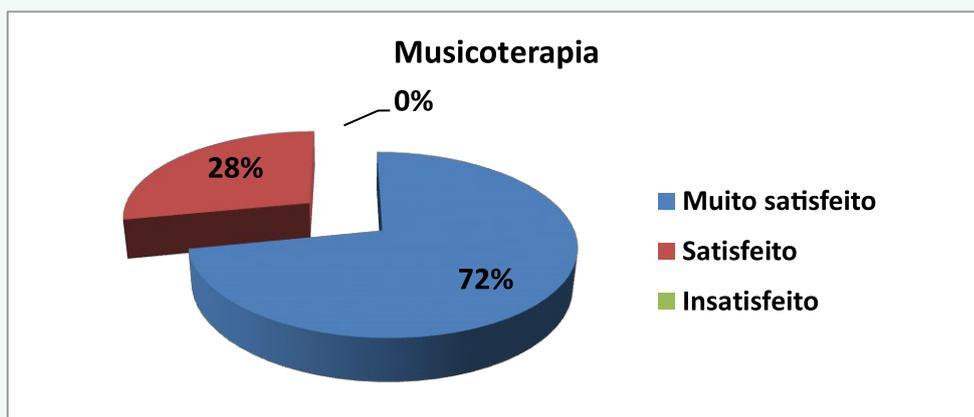
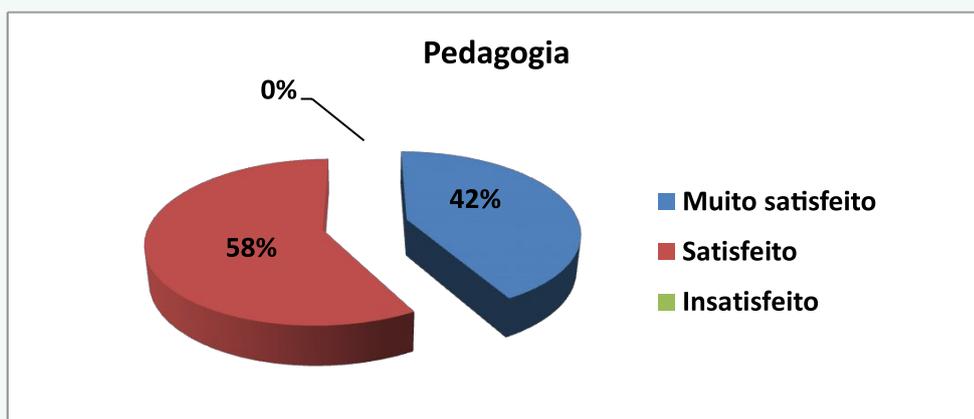
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

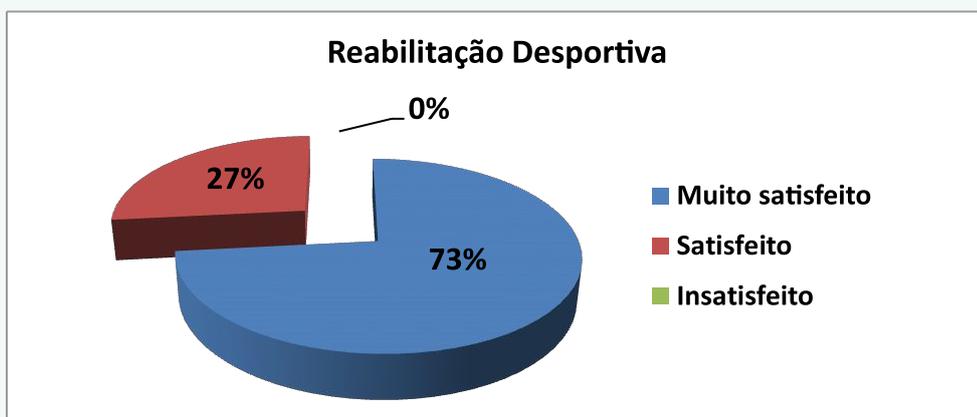
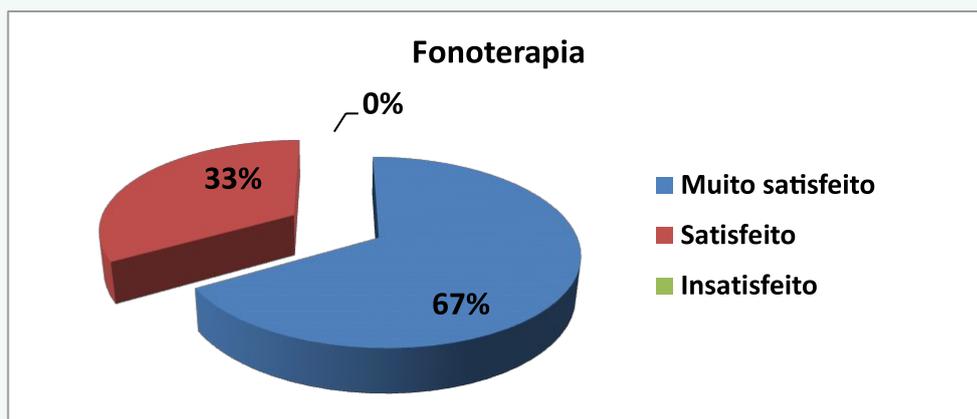
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

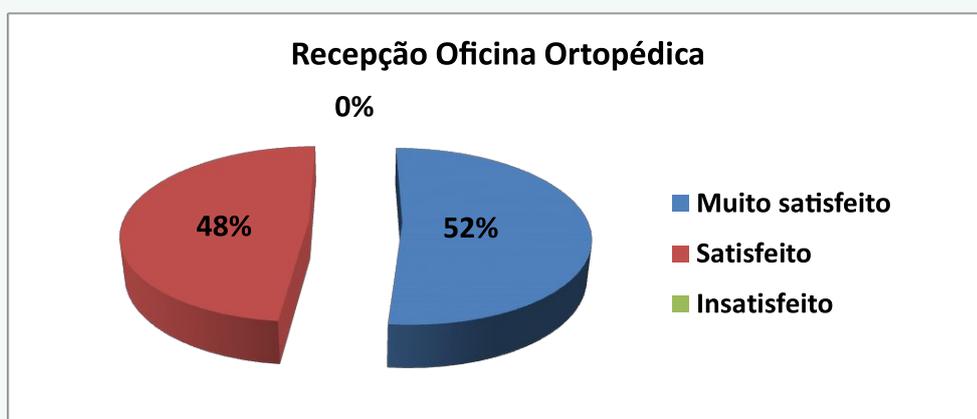
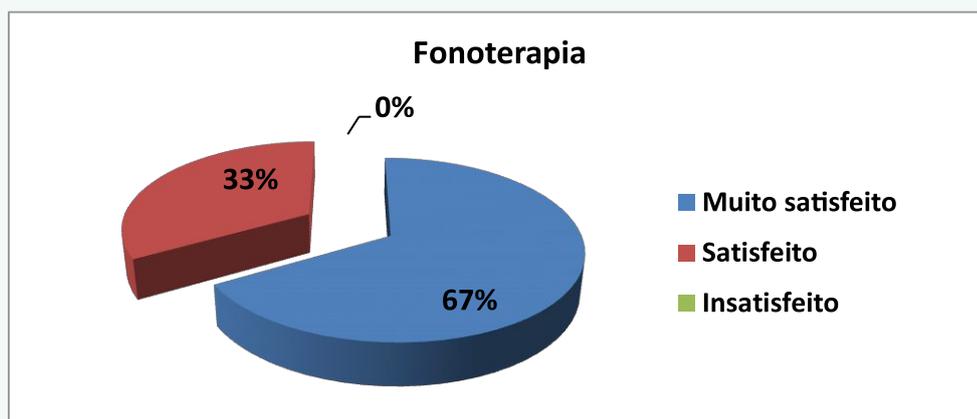
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

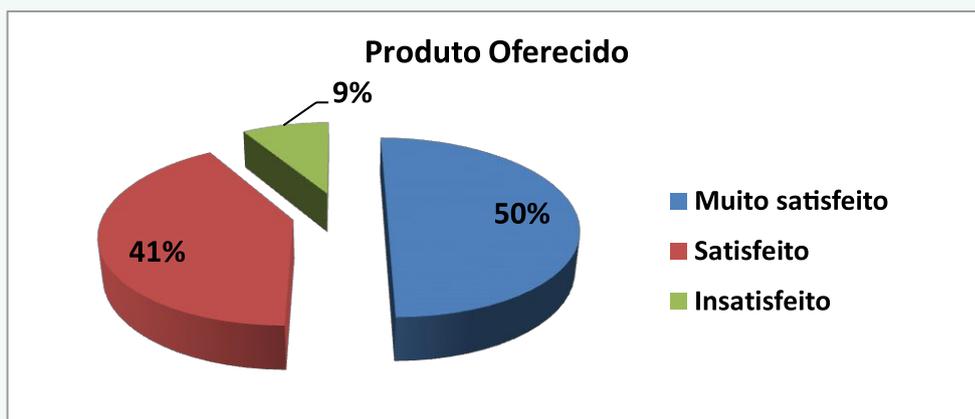
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



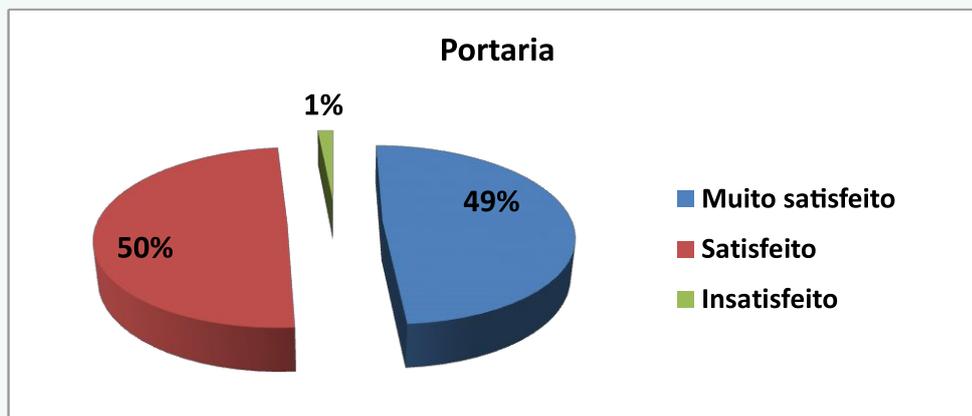
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



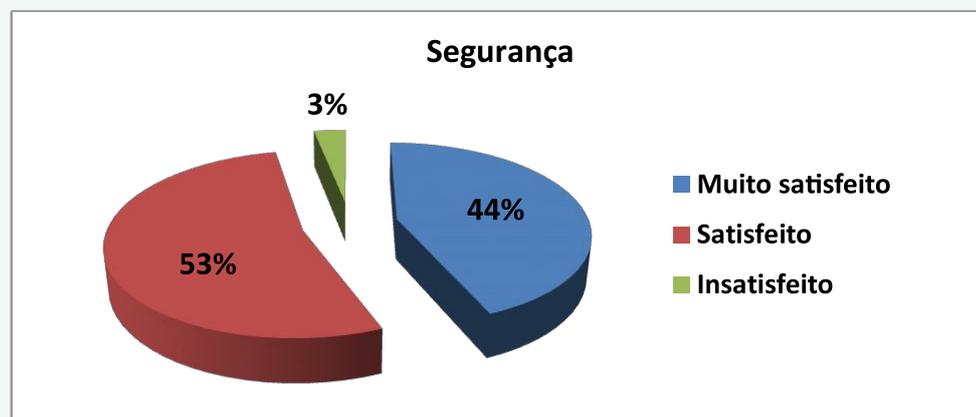
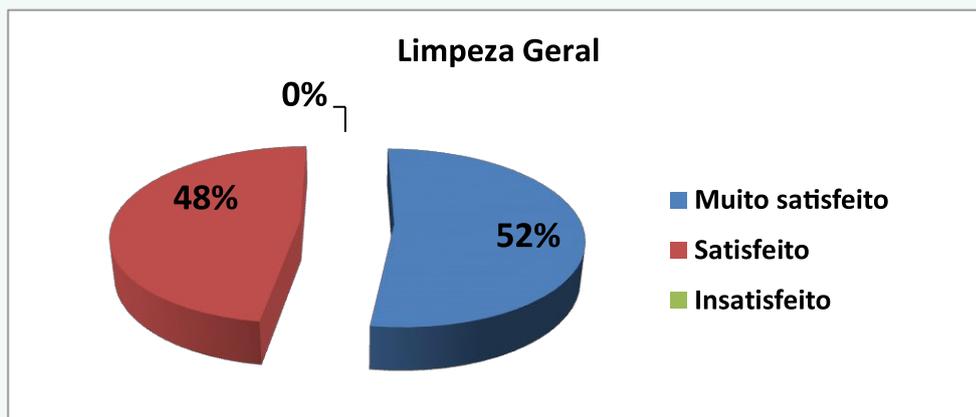
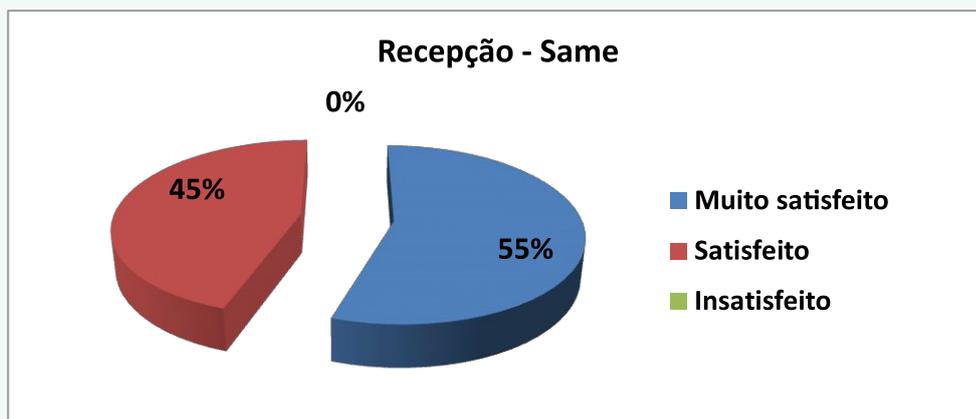
EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

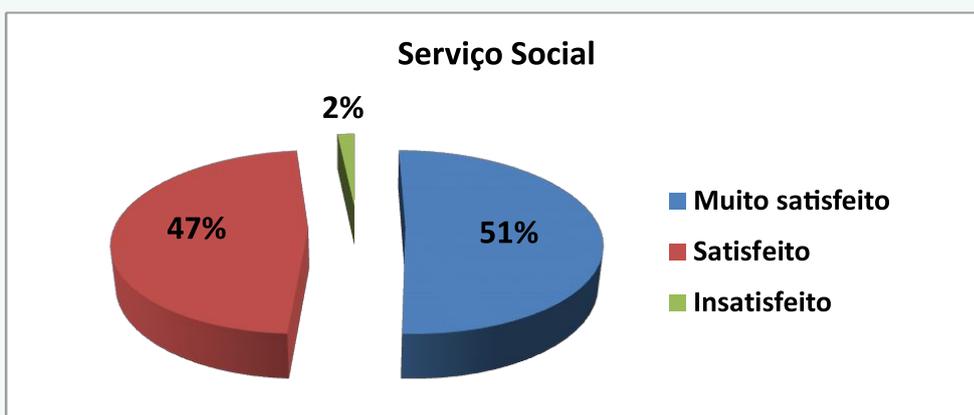
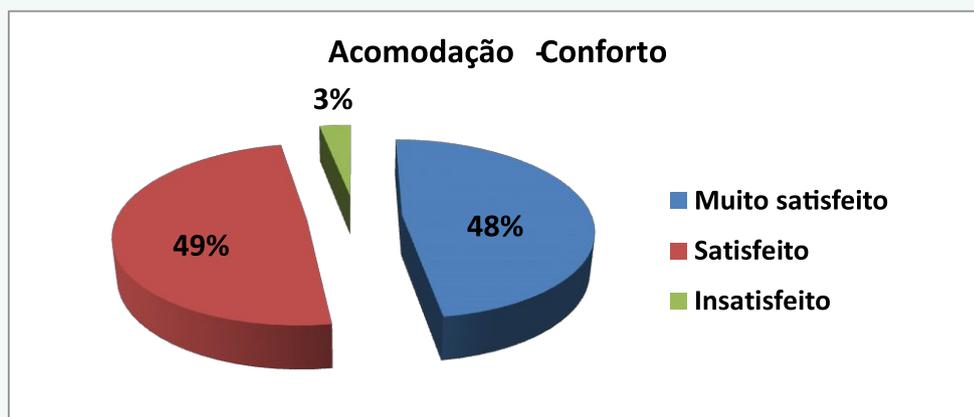
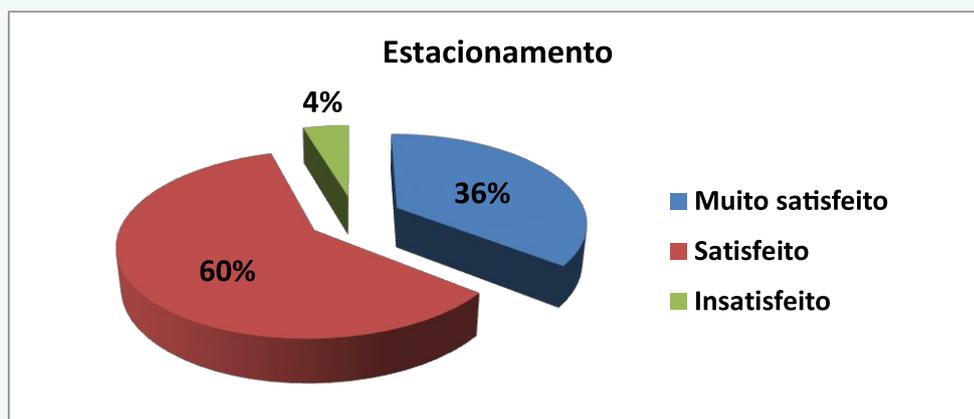
EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

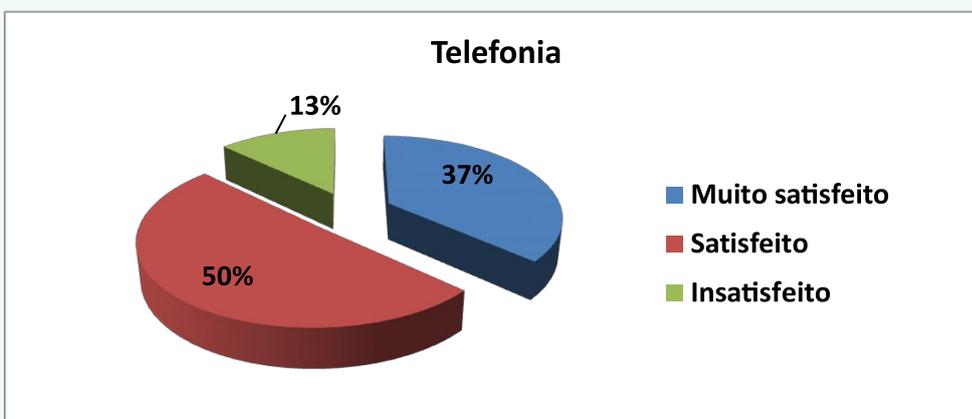
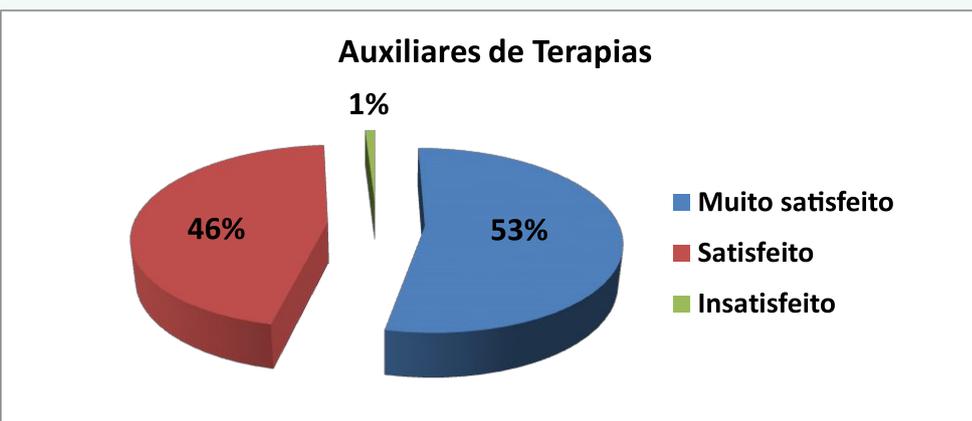
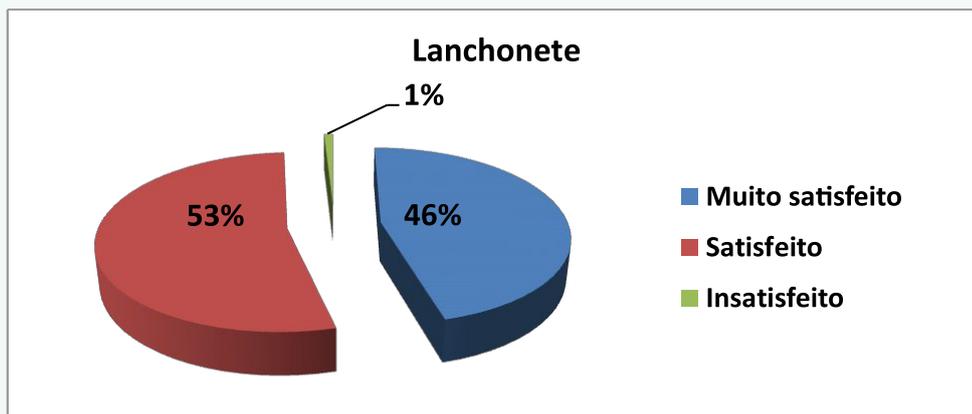
EQUIPE ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

EQUIPE ADMINISTRATIVA

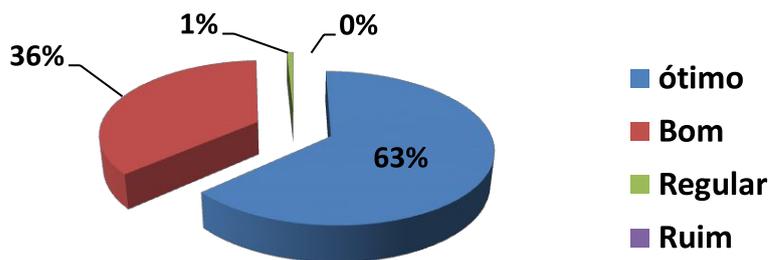


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

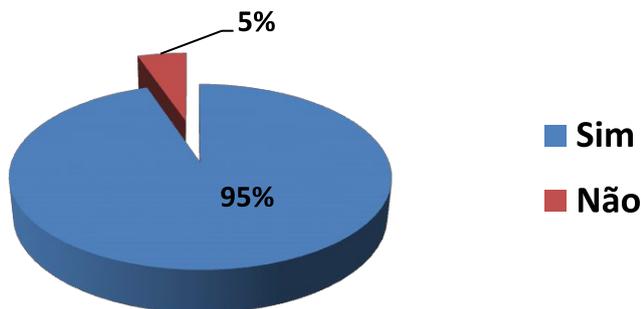
PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.2

EQUIPE ADMINISTRATIVA

Como você avalia de um modo geral o serviço do CEIR?



Você recomendaria os serviços do CEIR a alguém?



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

MUITO SATISFEITO

MELHORAR MAIS A FISCALIZACAO DO ESTACIONAMENTO, PARA VAGAS DE DEFICIENTES

SE SENTER MUITO SATISFEITO COM O TRATAMENTO DO SEU FILHO

POR SER UM CENTRO QUE ATENDE A TODOS. E PELOS PROFISSIONAIS COMPROMETIDOS NO SEU TRABALHO

QUE MELHORE CADA VEZ MAIS

OS SERVIÇOS SÃO BONS, ADORO AQUI E AJUDA AS PESSOAS A FICAREM BEM

O ATENDIMENTO TELEFONICO É DEMORADO

ESTA ESPERANDO SER ATENDIDO NO PROGRAMA GLOBAL(FILA DE ESPERA)

A ÚNICA COISA QUE NÃO GOSTO É A ESPERA PARA SER ATENDIDO P INICIAR O TRATAMENTO MAIS DE 2 ANOS QUE FAZ TRATAMENTO (ACIDENTE CRANIO CEFALICO) SATISFEITO COM O TRATAMENTO

O CEIR É UM LOCAL MELHOR PROS FILHOS

TUDO É SATISFATORIO

TUDO DE BOM

SATISFEITA

NÃO GOSTOU DA MUDANÇA NOS HORARIOS

A PRIMEIRA VEZ ESTÁ ACHANDO MUITO ORGANIZADO, ESTÁ GOSTANDO

ATÉ ONDE FOI ATENDIDA DISSE QUE FOI MUITO BOM O ATENDIMENTO

MUITAS AS VEZES OS PAIS CHEGAM COM AS CRIANÇAS E FICAM FORA, NÃO DEIXAM ENTRAR DEVIDO O HORARIO, CHEGAM CEDO E FICAM ÇA FORA ATE 6H40

ACHO MUITO BOM OS ATENDIMENTOS

EU ACHO MUITO BOM O ATENDIMENTO EM GERAL

O ATENDIMENTO BOM POR ALGUNS PROFISSIONAIS

PO CEIR É MUITO BOM, POR SER PORTADORA DE PARKINSON A.T.I. OBS: QUE OFERECESSE UM CAF DA MANHÃ PARA OS (FUNC) PACIENTES AS VEZES NÃO TEM CAFÉ EM CASA

UM LUGAR MUITO BOM P TODOS QUE NECESSIT AM DE TRATAMENTO

GOSTO MUITO DO TRATAMENTO DE TODOS

O ATENDIMENTO MUITO BOM

ESPERANDO RECEBER CADEIRA

MUITO O ATENDIMENTO

O QUE NÃO CONCORDA É O DESLIGAMENTO DO CEIR NA PARTE DA FISIOTERAPIA

AGILIDADE NO TRATAMENTO QUANTO A RECEPÇÃO

MELHORAR O ATENDIMENTO TELEFONICO. AGILIZAR A ENTREGA DE PRODUTOS

DIZ O DITADO: SE MELHORAR ESTRAGA. SATISFEITISSIMA

MELHORAR O ATENDIMENTO TELEFONICO.

AGILIZAR A ENTREGA DE PRODUTOS MAIS PROFISSIONAIS NA AREA DA T.O

MELHORAR O ATENDIMENTO TELEFONICO

ACRESCENTO QUE PRECISA MELHORAR ESTA FILA DE ESPERA

FALTA O ELEV ADOR FUNCIONAR

QUE DEUS CONTINUE ABENCOANDO A TODOS. ADORA O CEIR

MUITO SATISFEITA, ADORA O CEIR

SE SENTE MUITO SATISFEITA. TUDO UMA BENÇÃO DE DEUS

*Os textos acima foram transcritos *ipsis litteris* das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO REABILITAÇÃO | 2019.1

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

QUE CUIDEMOS SEMPRE COM MUITO AMOR AQUI DO CEIR. POIS É UM PEDACINHO DO CEU
GOSTARIA QUE TIVESSE ELEVADOR

O ESPAÇO DA CONVIVENCIA DEVERIA SER MAIOR, DEVIDO A QUANTIDADE DE PACIENTES
O ATENDIMENTO É OTIMO. OBS: O ATENDIMENTO MEDICO E ODONTOLOGICO SEJA HORA MARCADA
E NÃO POR ORDEM DE CHEGADA

NÃO CONCORDA COM A RETIRADA DO DENTISTA

COLOCAR ARVORES NO ESTACIONAMENTO

CRESCER AINDA MAIS / COLOCAR QUADRA / AUMENTAR OS PROFISSIONAIS PARA TRAZER AS
PESSOAS QUE ESTAO NA FILA DE ESPERA

FALTA SERVIÇO DE PSQUIA TRIA

AMPLIAR OS SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA, HIDROTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL

GOSTARIA QUE A SALA DE CONVIVENCIA ABRISSE MAIS CEDO, POIS QUANDO CHEGO AINDA ESTÁ
FECHADA

NECESSIDADE DOS ELEVADORES

ELEVADORES PARA DPA AMIOR ACESSIBILIDADE

CADEIRAS DE RODAS SUFICIENTES PARA OS PACIENTES. MARCAR VAGAS NOS ESTACIONAMENTOS
PARA CADEIRANTE, ELEVADORES DE ACESSO

ELEV ADORES SÇAO ESSENCIAIS PARA OS PACIENTES. FALTA DE VEZ ENQUANDO PAPEL HIGIENICO
NOS BANHEIROS

MAIS EQUIPAMENTOS PARA A FISIOTERAPIA E A COLOCAÇÃO DO ELEVADOR

ELEVADORES PARA O PACIENTE COM DIFICULDADE PARA ANDAR

AS CADEIRAS TINHA QUE SER MELHOR

NECESSIDADE URGENTE DOS ELEVADORES PARA DAR MAIOR ACESSO AO ANDAR DE CIMA, POIS
TEM MUITOS CADEIRANTES E PESSOAS COM DIFICULDADES PARA SE LOCOMOVER, MESMO SEM
SER CADEIRANTE

AS CADEIRAS DEVERIAM SER MAIS CONFORTAVEIS E O ESTACIONAMENTO COBERTO

CADEIRAS DE RODA DAR MUITO PROBLEMA NO PNEU

DEVERIA VOLTAR TRATAMENTO ODONTOLOGICO

A LANCHONETE É MUITO CARO E DEVERIA TER LANCHES NATURAIS

QUE O CEIR CONTINUE COM SEUS FUNCIONARIOS ACOLHEDORES. O PREÇO DAS COISAS DA
LANCHONETE DEVERIA SER MAIS EM CONTA. RECLAMOU DA GROSSERIA DO NEUROLOGISTA DR.
LEONARDO

AS CADEIRAS DEVERIAM SER CONFORTAVEIS

TELEFONIA: AS VEZES O AVISO DE QUE NÃO HAVERAR ATENDIMENTO FICA COMPROMETIDO, POIS
A MESMA PRECISA VIAJAR E NÃO DA TEMPO. BEBEDOURO FICA MUITO DISTANTE DAS SALAS DE
FISIO

O ENTREVISTADO SUGERIU AUMENTO NA EQUIPE. POR DEMANDA NA FILA DE ESPERA

*Os textos acima foram transcritos *ipsis litteris* das respostas recebidas na Pesquisa de Satisfação.

QUADRO GERAL DE INDICADORES 2019

A seguir está a apresentação dos indicadores previamente estabelecidos pelo Contrato de Gestão:

INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	ATUAL
% de realização da meta total pactuada	É a relação percentual entre o total de procedimentos realizados e o total pactuado	Total de procedimentos realizados no ano x 100 / Total de procedimentos pactuados ao ano = 185.768 x 100 / 173.283	107,20%
Índice de Resultado Econômico	É a relação entre a receita total e custo total no mesmo período	Receita total no período / Custo total no mesmo período = 28.494.290 / 28.175.444 = 1,01	1,01

INDICADORES DE QUALIDADE

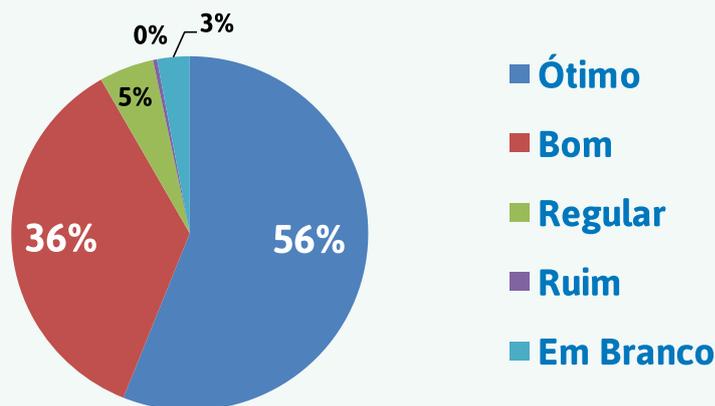
INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	ATUAL
% de satisfação para com os serviços da Associação Reabilitar	Trata-se do resultado de pesquisa de satisfação a ser realizada semestralmente com os usuários dos serviços e/ou acompanhantes	Σ das respostas que consideram os serviços, da Associação Reabilitar, ótimos e bons / Total de entrevistados na pesquisa x 100 (499 / 544 x 100)	92%
Quantidade de trabalhos científicos realizados no âmbito do CEIR	É o somatório de todos os trabalhos científicos realizados no âmbito do CEIR, seja por colaboradores ou por outros, desde que orientados por profissionais da Associação Reabilitar	Σ dos trabalhos científicos realizados no âmbito do CEIR, e cadastrados no Centro de Estudos	25 trabalhos/ estudos científicos
Tempo médio de disponibilização de resultados de exames para entrega	É a relação entre a hora da realização do exame e a hora da disponibilização do resultados	(Hora da disponibilização do resultado do exame para entrega - Hora da solicitação do exame)	≤ 72 horas
Taxa de Frequência de Acidentes de Trabalho	É o número de acidentados por milhão de exposição de risco em determinado período	Nº de acidentados x 1.000.000 / Homem hora 2 x 1.000.000 / 489.000 = 4,08	4,08

QUADRO GERAL DE INDICADORES 2019

Considerações sobre os resultados dos Indicadores de Qualidade:

SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DA ASSOCIAÇÃO REABILITAR

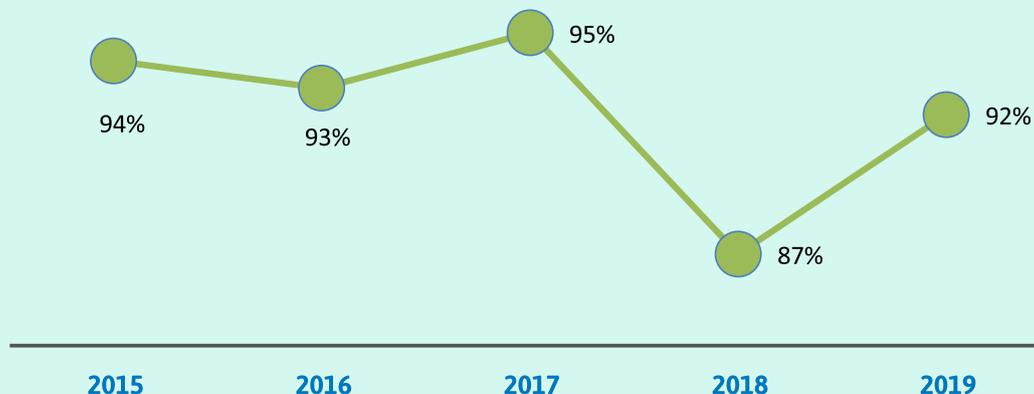
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PARA COM OS SERVIÇOS DO CEIR - 2019



Em cada semestre, é aplicado um formulário com os pacientes, familiares ou cuidadores para avaliar a satisfação para com os serviços da Associação Reabilitar. Em 2019, as entrevistas foram realizadas nos meses de março e setembro, nas áreas de reabilitação/habilitação, Oficina Ortopédica e Apoio Diagnóstico.

Os dados revelaram um índice de 92% de satisfação, explicitando que a Associação Reabilitar adota as melhores práticas de gestão cumprindo com excelência o atendimento integral e humanizado aos usuários dos serviços.

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



QUADRO GERAL DE INDICADORES 2019

Quantidade de trabalhos científicos realizados: foram realizados 25 trabalhos/estudos científicos em 2019, superando a meta estabelecida que é de 20 anualmente.

Tempo médio de disponibilização de resultados de exames para entrega: foram este indicador atingiu o índice menor igual a 72 horas.

Taxa de frequência de acidentes de trabalho: este indicador está conforme a NBR n° 14.280 da Associação Brasileira de Normas Técnicas, em que são estimadas as Horas Homens de exposição ao risco (horas efetivas trabalhadas/dados do Desenvolvimento Humano do registro de ponto) e o número de acidentes típicos ocorridos neste dado período (excetuando-se a eventualidade dos acidentes de trajeto do cálculo).

Ressalta-se que a frequência de acidentes de trabalho por exposição a riscos por milhão de horas trabalhadas na Associação Reabilitar foi de 4,08 durante o ano 2019. Deste modo, estamos com o indicador positivo no quesito segurança e saúde do trabalho, segundo os dados da Organização Internacional do Trabalho – OIT -, até 20 é muito bom; de 20,1 a 40 é bom; de 40,1 a 60 é ruim; acima de 60 é péssimo.

ESTATÍSTICA CONSOLIDADA

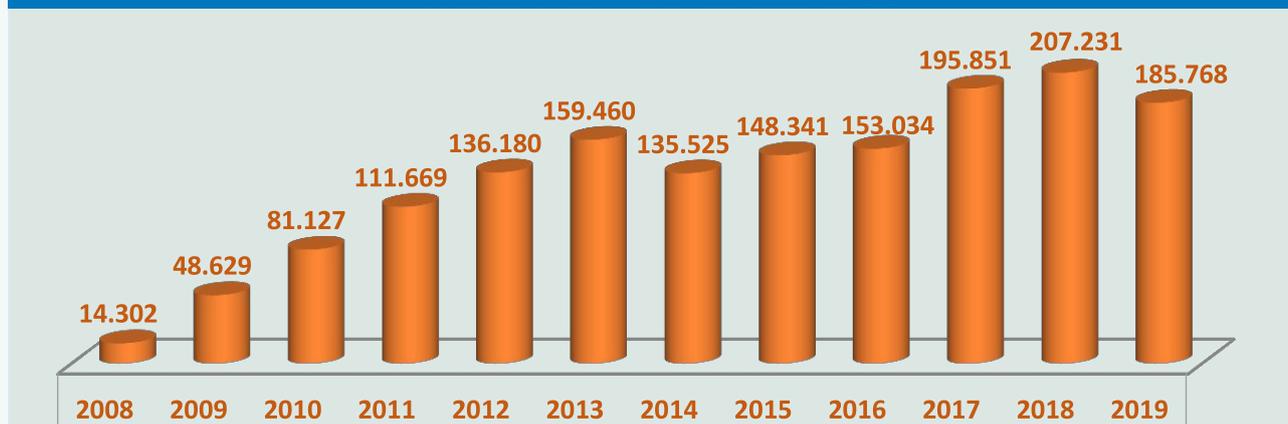
Com o diferencial de priorizar a humanização em atendimento multidisciplinar, formado por uma equipe de profissionais especializados, bem como manter-se como Centro de Referência na reabilitação da pessoa com deficiência, o Ceir já soma 1.577.117 atendimentos realizados desde a sua implantação, do dia 5 de maio de 2008 até dezembro de 2019. Segue abaixo a tabela, gráfico e linha de crescimento que demonstram a quantidade de atendimentos de cada ano:

ATENDIMENTOS REALIZADOS

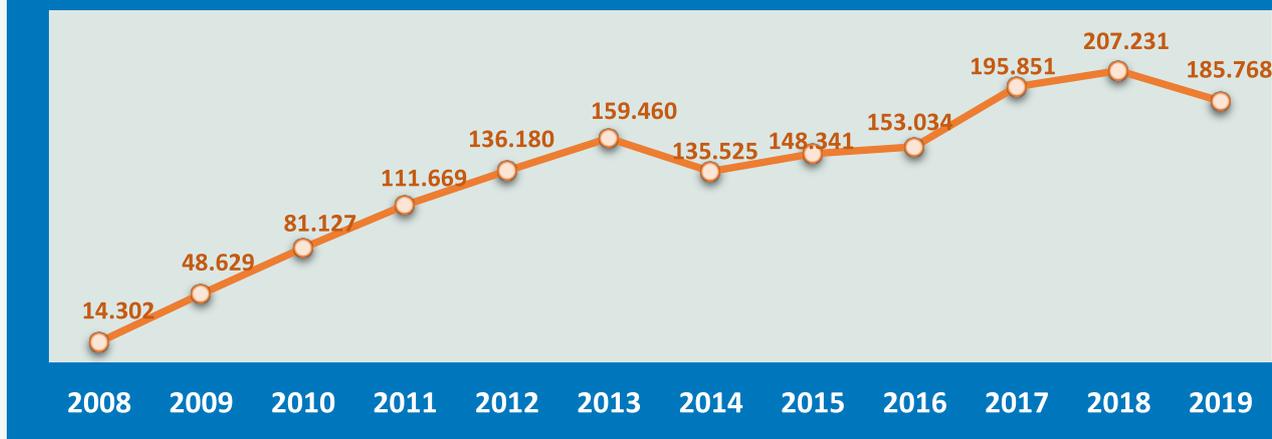
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
14.302	48.629	81.127	111.669	136.180	159.460	135.525	148.341	153.034	195.851	207.231	185.768

TOTAL GERAL: 1.577.117

ATENDIMENTOS REALIZADOS



ATENDIMENTOS REALIZADOS POR ANO



Percebe-se que houve uma redução de 10,35% na quantidade de atendimentos, comparada ao ano anterior, em virtude da implementação e atualização de um novo Sistema de Informatização no primeiro semestre de 2019.

ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição por município* do Piauí e de outros estados no que diz respeito às origens dos 29.523 usuários atendidos durante o ano de 2019.

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE DE PACIENTES	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE DE PACIENTES
TERESINA	14.953	MADEIRO	112
CAMPO MAIOR	691	AGRICOLÂNDIA	104
ALTOS	484	BOM JESUS	96
PIRIPIRI	457	PASSAGEM FRANCA DO PIAUÍ	96
BENEDITINOS	431	QUEIMADA NOVA	96
BATALHA	395	CAPITÃO DE CAMPOS	92
PARNAÍBA	381	LUÍS CORREIA	90
FLORIANO	347	JAICÓS	88
ELESBÃO VELOSO	296	MONSENHOR GIL	86
JOSÉ DE FREITAS	288	SÃO JOÃO DO ARRAIAL	83
PICOS	287	CABECEIRAS DO PIAUÍ	79
UNIÃO	286	NAZÁRIA	76
PIRACURUCA	270	PIO IX	76
ESPERANTINA	268	AROAZES	74
LUZILÂNDIA	229	NOVO SANTO ANTÔNIO	73
PEDRO II	229	SÃO JOÃO DA SERRA	72
BARRAS	217	SIMPLÍCIO MENDES	69
OEIRAS	216	MORRO DO CHAPÉU DO PIAUÍ	68
MIGUEL ALVES	214	JATOBÁ DO PIAUÍ	67
REGENERAÇÃO	209	LAGOINHA DO PIAUÍ	67
DEMerval LOBÃO	204	SÃO JOSÉ DO DIVINO	65
PALMEIRAIS	197	CORRENTE	60
BURITI DOS MONTES	194	FRONTEIRAS	60
AGUA BRANCA	193	LAGOA DO PIAUÍ	59
CASTELO DO PIAUÍ	182	JUAZEIRO DO PIAUÍ	57
SIGEFREDO PACHECO	173	MIGUEL LEÃO	55
URUÇUÍ	165	ANGICAL DO PIAUÍ	54
PORTO	159	JOCA MARQUES	54
VALENÇA DO PIAUÍ	144	SÃO FÉLIX DO PIAUÍ	54
ALTO LONGÁ	141	SÃO MIGUEL DO TAPUIO	54
LAGOA ALEGRE	140	JARDIM DO MULATO	53
HUGO NAPOLEÃO	134	INHUMA	52
COCAL	127	BOQUEIRÃO DO PIAUÍ	50
COIVARAS	125	COCAL DE TELHA	50
SÃO JOÃO DO PIAUÍ	123	DEMAIS MUNICÍPIOS	2.837
AMARANTE	120	OUTROS ESTADOS	113
MATIAS OLÍMPIO	118	TOTAL	29.523
SÃO RAIMUNDO NONATO	117		
SÃO PEDRO DO PIAUÍ	116		
BARRO DURO	112		

* Foram elencados os municípios que encaminharam 50 pacientes ou mais ao Ceir no ano de 2019.

Observou-se que a maioria dos pacientes atendidos no Ceir em 2019 são em maior proporção oriundos de Teresina e municípios de Campo Maior, Altos, Piri-piri e Beneditinos somando 57,63% da quantidade total de pacientes o que corresponde 17.016 pacientes.

PRODUÇÃO AMBULATORIAL – ANO 2019

Na tabela a seguir, demonstramos em linha geral o crescimento produtivo em relação à meta pactuada, veja abaixo:

PRODUÇÃO AMBULATORIAL - ANO 2019				
SUBGRUPO	SERVIÇOS	META	ATENDIMENTOS	PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS
REABILITAÇÕES	REABILITAÇÃO FÍSICA	56.095	63.682	113,53
	REABILITAÇÃO INTELECTUAL	47.009	44.748	95,19
	REABILITAÇÃO AUDITIVA E PROGRAMA DE SAÚDE AUDITIVA	7.743	10.891	140,66
	TOTAL	110.847	119.321	107,64
	CONSULTAS ESPECIALIZADAS	MÉDICAS	12.358	11.376
NÃO MÉDICAS		1450	1.321	91,10
SERVIÇO SOCIAL		6.242	6.533	104,66
ENFERMAGEM		1140	2.687	235,70
CIRURGIA SISTEMA NERVOSO CENTRAL E PERIFÉRICO	AMBULATÓRIO DE ESPASTICIDADE (Tratamento Neurocirurgião Dor Funcional)	1722	2.649	153,83
	TOTAL	22.912	24.566	107,22
CENTRO DE DIAGNÓSTICO	LABORATÓRIO CLÍNICO		6.667	
	UROLÓGICO		53	
	RADIOLOGIA		9.459	106,01
	ULTRASSONOGRAFIA	28.750	2.812	
	TOMOGRAFIA		6.245	
	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA		3.322	
	MAMOGRAFIA		1.920	
	TOTAL	28.750	30.478	106,01
FÍSICA (1 TURNO/DIA) 15 ATENDIMENTOS	CONSULTA MULTIPROFISSIONAL		780	
	AUXILIARES DE LOCOMOÇÃO	10.774	5.514	105,84
ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS	ORTOPÉDICAS		3.342	
	OFTALMOLÓGICAS		X	
	OUTROS PROCEDIMENTOS		1.765	
	SUBSTITUIÇÃO/TROCAS		02	
	TOTAL		11.403	105,84
TOTAL GERAL		173.283	185.768	107,20

Planejou-se para o ano 2019 a realização de 173.283 atendimentos nos mais diversos setores e serviços do Ceir. Durante esse período, atingiu-se a meta em 107,20%, o que corresponde a 185.768 atendimentos.

BALANÇO PATRIMONIAL**ASSOCIAÇÃO PIAUIENSE DE HABILITAÇÃO, REABILITAÇÃO, READAPTAÇÃO
ASSOCIAÇÃO REABILITAR****BALANÇOS PATRIMONIAIS EM
31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018****(Em reais)**

	Nota	2019	2018
Ativos			
Caixa e Equivalentes de Caixa	4	1.643.107	1.473.175
Convênios e Subvenções a Receber	5	4.097.579	4.054.171
Estoques	6	1.232.920	992.059
Ativo Fiscal		2.353	1.310
Outros Ativos	7	75.687	136.360
Total do Ativo Circulante		7.051.646	6.657.075
Imobilizado	8	22.012.344	23.613.806
Total do Ativo não Circulante		22.012.344	23.613.806
Total do Ativo		29.063.990	30.270.881

As Notas Explicativas Integram o Conjunto das Demonstrações Contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL

ASSOCIAÇÃO PIAUIENSE DE HABILITAÇÃO, REABILITAÇÃO, READAPTAÇÃO ASSOCIAÇÃO REABILITAR

BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

(Em reais)

	Nota	2019	2018
Passivo e Patrimônio Líquido			
Fornecedores de Bens e Serviços	9	829.358	1.047.175
Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias	10	1.385.037	1.032.458
Outras Obrigações		302.628	101.756
PROSUS	11	-	903.004
Receitas Diferidas de Subvenções Governamentais	12	2.562.425	3.211.238
Total do Passivo Circulante		5.079.448	6.295.631
Receitas Diferidas de Subvenções Governamentais	12	18.384.899	18.694.453
Total do Passivo Não Circulante		18.384.899	18.694.453
Patrimônio Líquido			
Patrimônio Social		2.260.282	2.260.282
Superávit Acumulado		3.339.361	3.020.515
Total do Patrimônio Líquido		5.599.643	5.280.797
Total do Passivo e Patrimônio Líquido		29.063.990	30.270.881

As Notas Explicativas Integram o Conjunto das Demonstrações Contábeis.



ASSOCIAÇÃO REABILITAR

 [reabilitar.pi](https://www.facebook.com/reabilitar.pi)  [reabilitar.pi](https://www.instagram.com/reabilitar.pi)  (86) 3232-0353
 www.reabilitar.org.br  contato@reabilitar.org.br



**Av. Dom Severino, nº 795, Salas D, E, F, G e H
Bairro Fátima, zona Leste.
CEP: 64.049-370
Teresina - PI**