

Premio Brasileiro de Administração Hospitalar

**REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA DO
HOSPITAL MADRE TERESA**

Belo Horizonte

2015

Informações Pessoais

.....

Nome: Fabiani Martins Venancio

Data de Nascimento: 07/11/1982

Endereço: Av. Raja Gabáglia, 1002

Bairro: Gutierrez

Cidade: Belo Horizonte - MG

Contatos: (031) 3339-8000

(031) 3339-8044

E-mail: ir.fabiani@hospitalmadreteresa.org.br

Formação Acadêmica

.....

Bacharel em Administração de Empresas – UNIP– Universidade Paulista – 2010

MBA em Gestão da Saúde – FGV – Fundação Getúlio Vargas (em curso) – 2014

.....

SUMÁRIO

Apresentação da Instituição de Saúde.....	4
Introdução.....	6
Objetivo Geral.....	6
Objetivo específico.....	6
Metodologia.....	6
Liderança.....	7
Planejamento Estratégico.....	8
Foco no cliente.....	9
Gestão de processos	
1.1 – Gerenciamento de processos.....	9
1.2 Interação de processos.....	11
Gestão de Pessoas.....	13
Relação com Fornecedores.....	14
Responsabilidade Social.....	17
Resultados Financeiros.....	17
Conquistas de certificação, Acreditação.....	18
Conclusão.....	19
Anexos.....	20

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE

O Sanatório Marques Lisboa, origem do Hospital Madre Teresa, no início da década de 80 viveu um período de turbulência, decorrente do encerramento do ciclo de internações de pacientes com tuberculose no Brasil. Na época o Ministério da Saúde decretou o fechamento dos sanatórios devido ao surgimento de medicamentos cada vez mais eficazes contra a doença que resultaram na necessidade de acompanhamento ambulatorial destes pacientes. Nessa fase de incertezas, o IPMMI Instituto das Pequenas Missionárias de Maria Imaculada, Congregação Religiosa, responsável pela administração do Sanatório, decidiu solicitar a transformação do mesmo para hospital geral. Dessa maneira, o Sanatório Marques Lisboa foi desativado e substituído pelo “Hospital Madre Teresa”, que assim foi chamado em homenagem à fundadora do Instituto Religioso.

O Hospital Madre Teresa foi inaugurado no dia 11 de dezembro de 1982, mas na prática, iniciou suas atividades em 1º de julho de 1983, quando internou o primeiro paciente.

O Hospital Madre Teresa conta com 334 leitos. Faz parte desta obra: 260 médicos, 98 especializandos, 1.541 colaboradores e 60 voluntários da Pastoral da saúde. O total de atendimento no Hospital no ano de 2014 foi de: 11.071 cirurgias, 16.844 internações, 115.758 consultas ambulatoriais, 49.635 atendimentos no Atendimento 24h, além dos atendimentos do centro de diagnóstico por imagem como ressonância, medicina nuclear, hemodinâmica, endoscopia, tomografia, ultrassonografia, métodos gráficos entre outros.

Após inúmeras melhorias e ampliações a administração do Hospital Madre Teresa continua procurando acrescentar ao Hospital as principais inovações da medicina, especialmente por intermédio do investimento em equipamentos de avançada tecnologia e de ações permanentes direcionadas ao aprimoramento de seus colaboradores e profissionais do seu corpo clínico.

Localizado na região oeste da cidade de Belo Horizonte o Hospital Madre Teresa está sempre atento com as questões sociais da comunidade ao seu redor no

Aglomerado do Morro das Pedras, onde se estima que residem cerca de vinte mil pessoas em situação de vulnerabilidade social. O Hospital é parceiro da Sociedade Cruz de Malta que desenvolve atividades educacionais para crianças e adolescentes, além do trabalho com os idosos da região do. Incentiva e apoia campanhas de solidariedade mobilizando médicos e colaboradores.

MISSÃO: Cuidar da saúde integral dos Clientes por meio de equipe qualificada, recursos tecnológicos, comprometimento ético e sustentabilidade.

VISÃO: Ser sinônimo de qualidade no cuidado à saúde, reconhecido internacionalmente pela excelência dos serviços prestados com responsabilidade social e ambiental.

VALORES: Fundamentação no Evangelho;

Comprometimento social;

Espírito de família;

Ética profissional;

Colaboração e trabalho em equipe;

Valorização das pessoas;

Melhoria contínua;

Permanente atualização científica e tecnológica;

Respeito ao meio ambiente;

Firmeza de propósitos

Elevação moral e dignidade de atitudes;

Consciência da grandeza de seu trabalho.

INTRODUÇÃO

Este trabalho visa contemplar a reestruturação do serviço de Endoscopia Digestiva do Hospital Madre Teresa.

O projeto de reestruturação do serviço de endoscopia do Hospital Madre Teresa, teve início em fevereiro de 2012. A Diretoria havia feito um alto investimento para aquisição de novos equipamentos (anexo 1), esperando um aumento nos atendimentos do setor e em consequência, um retorno financeiro. A expectativa foi muita, porém o setor permaneceu deficitário.

Após fechamento negativo do setor no exercício de 2011, e para reverter essa situação de desequilíbrio financeiro, a Diretora Ir. Simone Santana convocou uma reunião com a gerência do setor e solicitou que eu liderasse uma mudança nestes números, solicitando que fizesse um planejamento nas ações que garantissem o retorno do investimento que havia sido anteriormente realizado.

OBJETIVO GERAL

Com base nos resultados financeiros, aumentar a rentabilidade do setor.

Objetivo específico

Aumento dos procedimentos

Ampliação da agenda de atendimentos.

METODOLOGIA

O método utilizado foi o PDCA, onde identificamos o problema, analisamos os fatores que contribuíam desfavoravelmente no alcance positivo do setor, e foi estabelecido ações de melhorias com indicadores, prazos e responsáveis.

LIDERANÇA

Enquanto líder do projeto, a primeira atividade que realizei foi me reunir com a equipe do setor para entender e analisarmos o estado atual e as possibilidades de expansão dos atendimentos e da mesma forma envolver a equipe do setor nas decisões e ações a serem implementadas. Foi criado um grupo denominado: “Grupo de melhoria_endoscopia”, (anexo 2) onde os membros foram estrategicamente escolhidos para evitar a resistência por parte dos profissionais e retardar o crescimento e as possíveis mudanças. Fazia parte deste grupo: o Diretor Técnico, os médicos endoscopistas, o gerente administrativo, a gerente de enfermagem a enfermeira supervisora do serviço de diagnóstico, a enfermeira do setor de endoscopia e a coordenadora administrativa. A princípio esse grupo se reunia semanalmente para que eu pudesse acompanhar o desenvolvimento das ações dos membros e avaliar o retorno das metas pré-definidas. À medida que o setor foi se reestruturando as reuniões passaram a ser quinzenais e posteriormente mensais.

Todos os pontos críticos levantados eram realizados planos de ações onde delegava essas ações e ao mesmo tempo monitorava o andamento das atividades desenvolvidas. Foram mapeados todos os entraves que impediam o aumento dos atendimentos, como: falta de informações pertinentes na central de marcação de consultas e exames, falta de comunicação entre equipe assistencial e administrativa, falha nas autorizações dos pacientes, cancelamento de procedimento por falta de materiais e vagas de internação, demora no envio da conta ao faturamento, atritos entre médicos e a equipe administrativa entre outros. Para questões de áreas específicas, que indiretamente estavam envolvidos nos processos que mais impactavam no projeto de reestruturação, eram convidados os gestores, sendo estes gerentes, coordenadores ou supervisores, para a reunião a fim de solucionarmos juntos os problemas apresentados e da mesma forma com ações e prazos definidos em conjunto que deveriam ser implantados.

A Diretoria agiu como principal apoiadora deste processo de reestruturação, viabilizando as mudanças necessárias à gestão do serviço e garantindo de forma estratégica as decisões tomadas pela equipe.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico do projeto foi desenvolvido com base no planejamento estratégico da instituição. O ciclo 2011-2014 do planejamento da instituição sob a orientação do Sr. Fabrízio (Fator RH) foi desenvolvido e preparado pelo grupo gestor de planejamento composto por diretores, gerentes e especialistas e também com a participação de alguns médicos do corpo clínico e colaboradores líderes de áreas.

Foram realizadas análises do ambiente externo e interno e estabelecido os objetivos estratégicos da organização alinhados ao negócio, visão, missão e valores, desdobrados em iniciativas e planos de ação com base na metodologia BSC (Balanced Score Card).

A reestruturação do serviço de endoscopia digestiva do Hospital Madre Teresa está alinhada e inserida a vários Objetivos Estratégicos da instituição.

Planejamento Estratégico

Artéria Financeira (Sustentabilidade)

- Aumentar Receitas (Operacionais e Não Operacionais)

- Reduzir custos sem perder a qualidade

- Otimizar a Gestão Financeira
-

Baseada nestas perspectivas estratégicas foi definido ações tendo-se o cuidado que todos os projetos de melhoria a serem implementados fossem alinhados ao Planejamento Estratégico.

FOCO NO CLIENTE

O SOU (serviço de orientação ao usuário) atende aos clientes no que diz respeito às suas manifestações, para registro de elogios, sugestões, reclamações, dúvidas, entre outros.

Todas as demandas recebidas são direcionadas aos setores de origem dando tratativas de acordo com a necessidade do cliente.

Dessa forma o serviço de Endoscopia, alinhado à políticas institucional de comunicação, visa tratar essas questões que porventura tenham sido originadas do atendimento do setor.

GESTÃO DE PROCESSOS

1.1 – Gerenciamento de processo

Sendo um gargalo a falta de disponibilidade de atendimento para o aumento efetivo da rentabilidade do setor, foi feito um levantamento da atual disponibilidade da agenda do serviço, que era assim definida:

- Endoscopias: 02 salas para procedimentos, com previsão de duração de 1h para cada endoscopia, com uma quantidade de 04 horários em cada sala. Horário para realização do procedimento: das 08h às 11h. Disponibilidade semanal de 48 atendimentos.
- Colonoscopias: 02 salas para procedimentos, com previsão de duração de 1h para cada colonoscopia, com uma quantidade de 03 horários em cada sala. Horário para realização do procedimento: das 13h30 às 15h30. Disponibilidade semanal de 30 atendimentos.

- Pré-consultas para realização da colonoscopia ou procedimentos complexos: 02 consultórios, sendo marcadas 03 consultas de manhã e 03 à tarde. Disponibilidade semanal de 30 atendimentos.

Foi apresentado ao grupo de melhoria este levantamento da agenda, pois além dos escassos horários para atendimentos estava ainda acontecendo que os pacientes marcados não compareciam, ou seja, marcavam para garantir, porém acabavam realizando em outro serviço pois aguardavam em média 20 dias para realização do atendimento, além da espera de atendimento na recepção do setor.

Outra demanda apresentada era que havia uma sala toda equipada, como as demais. Esta sala ficava completamente ociosa, pois era nela que a equipe médica realizava procedimentos mais complexos, sendo este o grande diferencial do serviço. Com toda esta situação um agravante era que não conseguíamos fidelizar os nossos clientes, pois a demanda para atendimento era grande, porém reprimida.

Para solucionar este problema de demanda reprimida foi construído junto à equipe médica os novos moldes da agenda, ficando assim estabelecido:

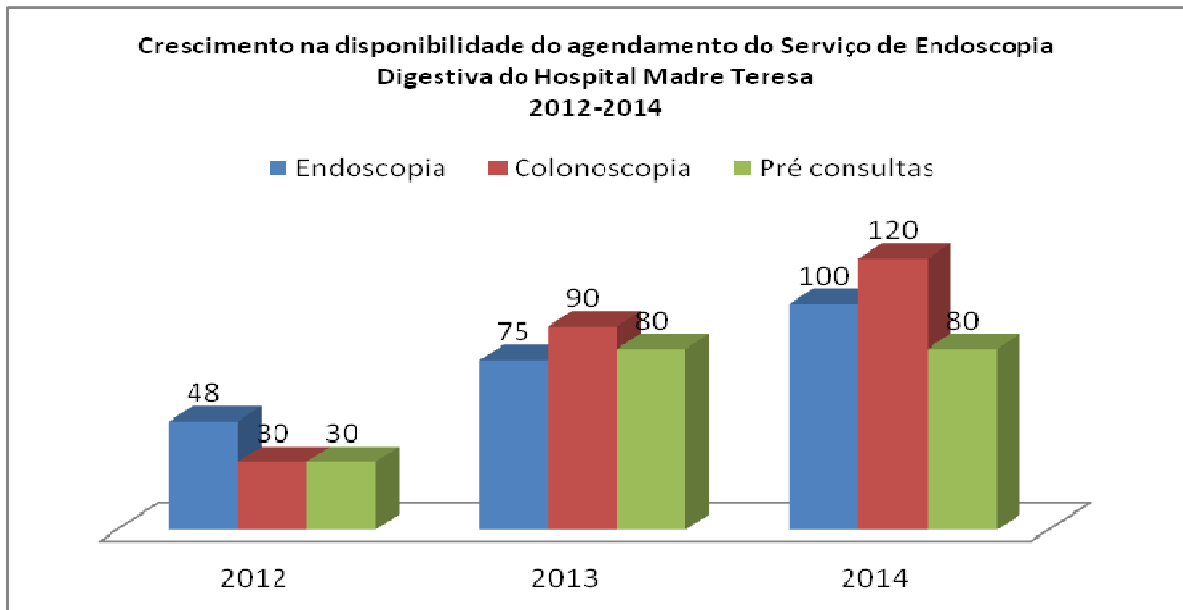
- Endoscopias: 03 salas para procedimentos, com previsão de duração de 40' para cada endoscopia, com uma quantidade de 05 horários em cada sala. Horário para realização do procedimento: das 08h às 11h. Disponibilidade semanal de 75 atendimentos.

Em 2014 foi inaugurada uma nova sala de procedimentos, com uma disponibilidade semanal de 100 atendimentos.

- Colonoscopias: 03 salas para procedimentos, com previsão de duração de 1h para cada colonoscopia, com uma quantidade de 06 horários em cada sala. Horário para realização do procedimento: das 12h30 às 17h30. Disponibilidade semanal de 90 atendimentos.

Em 2014 foi inaugurada uma nova sala de procedimentos, com uma disponibilidade semanal de 120 atendimentos.

- Pré-consultas para realização da colonoscopia ou procedimentos complexos: 02 consultórios, com disponibilidade semanal de 80 atendimentos.



Percebeu-se que essas ações surtiram efeito, pois com a diminuição da espera para realização dos exames ou consultas, houve também diminuição no absenteísmo dos pacientes, aumento na satisfação na disponibilidade de marcação dos procedimentos e divulgação de marketing do aumento do serviço, o que trouxe ainda novos pacientes que ainda não haviam utilizado o serviço.

1.2 - Interação de Processos

Para aprimorar essas ações foi feito interface com os processos de alguns setores.

A principal reformulação no processo foi com o setor de compras, consignados e farmácia. A interação entre estes setores gerava um constante desgaste, pois se gastava com a compra de materiais/medicamentos e o mesmo não era absorvido pelo setor em sua quantidade devido ao absenteísmo de pacientes e o pedido já havia sido solicitado ao setor de compras. Outro impacto, e que deixava a equipe medica muito insatisfeita, era que frequentemente ocorria falta de materiais consignados, ficando sempre a incerteza que o material solicitado - em casos de urgências - haveria disponível no setor de consignados.

Foi feito um levantamento dos materiais, principalmente da numeração adequada que deveríamos ter no setor de consignados, relatando as não conformidades para aprimoramento dessa interação de processos e conforme aumento da demanda estes seriam reajustados.

Com o setor de central de marcação de consultas e exames foi também realizado um aprimoramento nos processos. Foram reavaliadas as informações e preparos que eram repassados aos pacientes, disponibilizado na recepção do Centro de Imagens um posto físico da Marcação de Consultas e exames no horário comercial, solicitado ao setor que confirmasse a agenda para evitar ociosidade na agenda e se caso isso ocorresse que deveriam ligar para outro paciente disponibilizando o horário.

Conseqüentemente interagimos com o serviço de higienização e lavanderia para reformular os horários de higienização das salas e aumento da entrega das roupas hospitalares (pijamas para os pacientes e lençol para as macas da sala de recuperação) estes setores deveriam ser informados uma vez que haveria um aumento na demanda para higienização e adequação dos horários da entrega das roupas.

A interação sistêmica com os processos que mais impactavam no atendimento do setor ficou assim estabelecida:

1- Lavanderia	Roupa higienizada, diariamente, entregue no dia anterior conforme demanda, sendo solicitada através de contato telefônico.
2- Higienização	Ambiente higienizado, de acordo com escala imediatamente após a solicitação. Reposição de materiais (álcool gel, sabonete, papel toalha, papel higiênico...). Higienizações próprias no final de semana.
3- Farmácia	Kits de procedimentos, materiais médico-hospitalares e medicamentosos embalados adequadamente, dentro do prazo de validade, entregues após solicitação.
4- Almojarifado	Materiais de consumo, adequadamente acondicionados e dentro do

	prazo de validade, entregue às quartas-feiras.
5- Atendimento 24h	Pedido de exame, autorização, carimbados e assinados. Prontuário, encaminhado juntamente com o cliente, transportado conforme PROT SEG 47, em até 20 min após a solicitação do setor de endoscopia. Após a realização do exame, buscar o paciente em até 20 min.
6- Compras e Consignados	Orçamento liberado ao setor em até 02 horas após a solicitação, para dar continuidade ao processo de autorização junto ao convênio. A reposição dos OPME deverá ocorrer em até 24h após solicitação ou em casos de urgências, imediatamente, respeitando o acondicionamento adequado e dentro do prazo de validade.
7- Central de marcação de Consultas e Exames	Agendamento de exames e consultas através do sistema informatizado e orientações aos clientes: preparo, tempo de duração do procedimento e observações. Confirmação prévia dos exames agendados: endoscopia, colonoscopia e pré-consulta.

GESTÃO DE PESSOAS

A valorização dos colaboradores é considerada uma atividade essencial para favorecer um clima organizacional saudável, levando-os a contribuírem e se comprometerem com os processos dentro dos valores da instituição.

Dentro de todas as atribuições de uma Gerência de desenvolvimento Humano – ex: recrutamento e seleção, remuneração e benefícios, relações sindicais e trabalhistas, saúde e qualidade de vida, avaliação de desempenho, controle de férias, folgas, entre outros – amparados pelo valor institucional “Permanente Atualização científica e tecnológica” destaca-se a Educação Continuada Institucional, que tem por objetivo proporcionar crescimento humano organizacional garantindo o desenvolvimento de conhecimento, habilidades e atitudes necessárias ao pleno desempenho das funções.

Inseridos neste contexto estão todos os colaboradores do serviço de endoscopia. Devido a alguns novos procedimentos a equipe multidisciplinar trabalhou na capacitação destes colaboradores. Foi realizado um levantamento de

necessidade de capacitação, definido os objetivos dessas ações e o responsável, e por fim validado um indicador que mensurasse a adesão ou a efetividade da capacitação.

Essa prática começou com uma ação, porém se tornou permanente dentro do serviço de endoscopia. Foram criadas instruções de trabalhos para os colaboradores novatos no setor, treinamentos de reciclagem para garantir o cumprimento das rotinas. Também foram realizados treinamentos com os fornecedores de alguns equipamentos, no quesito de utilização, descartes corretos, higienização de alguns materiais, etc...

No ano de 2014, uma enfermeira e duas técnicas de enfermagem participaram de um Congresso de Endoscopia realizada na cidade de Belo Horizonte/MG.

RELAÇÃO COM FORNECEDORES

No Hospital Madre Teresa, todas as demandas de qualificação de fornecedores são realizadas através do Setor de Compras, que vêm continuamente aprimorando os processos a fim de garantir a segurança no uso de materiais, medicamentos e OPMEs.

Foi desenvolvido pelo setor de compras os critérios de avaliação dos fornecedores, ficando assim estabelecido:

1. Prazo de Entrega e dentro do horário de entrega;
2. Quantidades Solicitadas x Quantidades fornecidas;
3. Produto Íntegro/ Embalagem identificada;
4. Registro de temperatura do produto;
5. Formulário da Nota Fiscal;
6. Validade da mercadoria.

Estabeleceram também um peso para avaliação dos critérios definidos pelo setor de compras, juntamente com as ações e rotinas já desenvolvidas e implantadas no setor:

Estes processos de avaliação são realizados a cada entrega, pois o objetivo é esclarecer aos fornecedores a avaliação dos seus produtos para melhorar cada vez mais a parceria e a qualidade no abastecimento.

Crítérios	Características	Peso	Nota	Total
Prazo de Entrega	Entrega no prazo	4	8	32
	Atraso de 1 a 2 dias		6	24
	Atraso de 3 a 5 dias		4	16
	Acima de 6 dias		2	8
Quantidades Solicitada X Quantidade fornecida	Entrega total da mercadoria	2	9	18
	Entrega parcial		6	12
Produto integro Embalagem identificada	Produto conforme	1	10	10
	Produto não Conforme		5	5
Registro de temperatura do Produto (conforme a Norma?)	Conforme	2	10	20
	Não Conforme		5	10
Formulário da Nota Fiscal	Atende	1	10	10
	Não atende: Erros no preenchimento		8	8
	Não atende: falta lote e validade		6	6
Validade da Mercadoria	Conforme acordado	1	10	10
	Não conforme ao acordado		5	5

Da mesma forma realizaram uma classificação dos produtos como Críticos, Semi-Críticos e Não Críticos.

Classificação	Classe dos produtos	Subclasse de produtos
Críticos	1	Medicamentos
	2	Materiais Hospitalares
	13	Dietas
	12	Gêneros alimentícios
	9	Gases
	14	Materiais de Laboratórios
	6	Equipamento Hospitalar
Semi-Críticos	7	Materiais manutenção
	6	Instrumentais
	6	Móveis e Utensílios
	6	Equipamento de Informática e Softwares
Não Críticos	5	Material de escritório
	12	Material de cozinha
	7	Material de obra
	3	Material Higienização
	5	Materiais de Gráficas
	11	Material de costura
	3	Material de Limpeza

Os materiais e medicamentos do serviço de endoscopia digestiva do Hospital Madre Teresa estão cadastrados como críticos, por se tratarem do específico do atendimento ao cliente, merecendo uma atenção especial para os casos desses atendimentos.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Hospital Madre Teresa conta com uma equipe de coloproctologia multidisciplinar eficiente e capacitada tanto para procedimentos de prevenção quanto de cirurgias. No mês de maio de 2013, essa equipe desenvolveu uma campanha de prevenção do câncer de intestino, tendo como objetivo a conscientização.

O serviço de endoscopia foi uma das clínicas ativas nesta campanha. O horário de atendimento do público da campanha era realizado entre 19:00 e 22:00, ficando um médico endoscopista disponível neste horário, caso necessitasse de uma intervenção e já disponibilizado horário diferenciado quando houvesse indicação de um procedimento de colonoscopia, neste atendimento já eram retiradas lesões malignas ou pré-malignas evitando assim a cirurgia convencional em casos específicos.

Como ação diária no setor temos instituído o programa de gerenciamento de resíduos, onde contém lixeiras próprias para descarte dos resíduos infectantes.

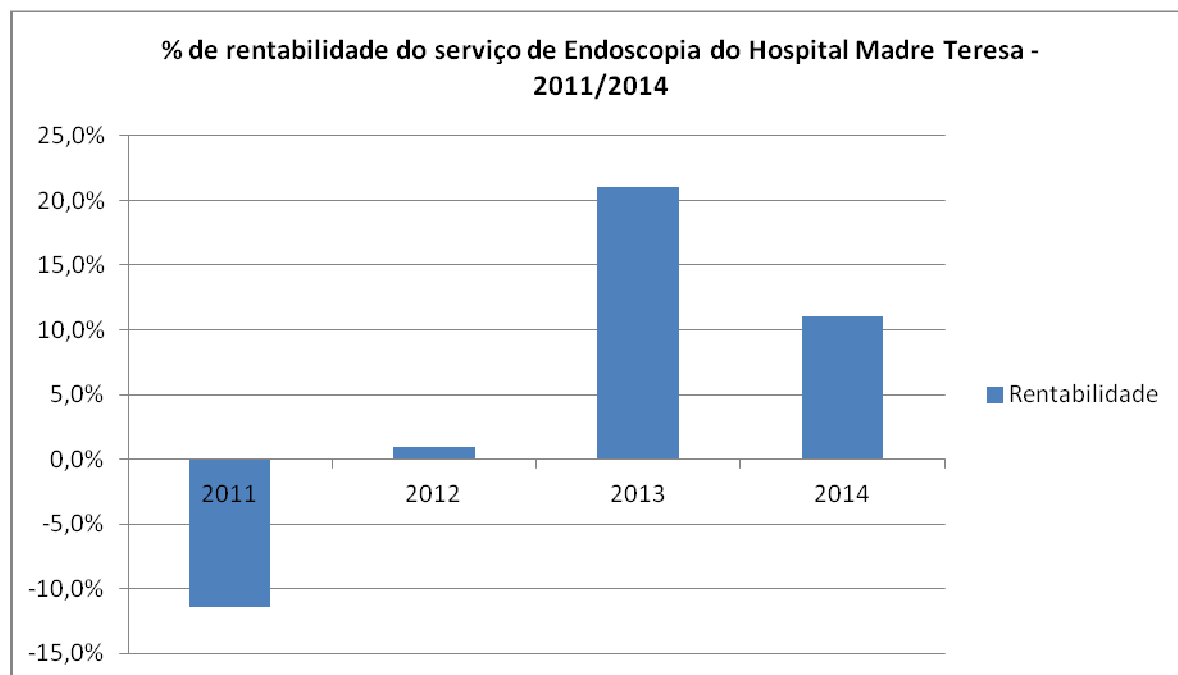
Ações de economia de energia e água são tomadas em conjunto com o SESMT.

RESULTADOS FINANCEIROS

Com o caminhar do projeto avançamos para as análises financeiras. Foi informado pelo setor de custo alguns procedimentos que estavam dando prejuízos, neste iríamos nos desdobrar. Dessa forma foi implementado uma análise trimestral para discussão da rentabilidade e possíveis ações de melhoria.

No ano de 2013 realizamos o primeiro orçamento anual do setor, já com previsão de novos investimentos.

Após o início do projeto percebemos uma melhora na rentabilidade, de acordo com o setor de custos do Hospital Madre Teresa, conforme gráfico abaixo:



Percebe-se uma queda na rentabilidade devido a aquisições e abertura de uma nova sala. Para 2015 espera-se o retorno desses investimentos.

CONQUISTAS DE CERTIFICAÇÕES, ACREDITAÇÃO

O Hospital Madre Teresa obteve em julho de 2007 o Certificado de Acreditado Pleno nível 2, após avaliação realizada pelos peritos da ONA – Organização Nacional de Acreditação e do IQG – Instituto Qualisa de Gestão.

Em 2011 recebe o Certificado de Acreditação com Excelência nível 3, da ONA – Organização Nacional de Acreditação e do IQG. No mesmo ano, o Hospital foi inserido como instituição integrante do Modelo Canadense de Acreditação, sendo concedido em outubro de 2012 o Certificado Internacional de Acreditação

Canadense, sendo submetido à metodologia do Canadian Council on Health Services Accreditation. Essa importante conquista veio solidificar os princípios já adotados na segurança dos clientes aliados à qualidade dos atendimentos.

Em 2013 é concedido ao Hospital a Medalha “Mérito Santos Dumont”, honraria concedida pelo Governo de Minas Gerais. Neste mesmo ano, recebe o Prêmio Primeira Linha Especial – Categoria Ouro, em reconhecimento ao trabalho expressivo do HMT.

Em 2014 o HMT recebe o Troféu Ouro – Categoria Rumo à excelência – pelo Premio Mineiro da Qualidade.

Esses reconhecimentos e certificações cada vez mais garantem o compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos serviços e a segurança do paciente.

CONCLUSÃO

No decorrer da realização deste projeto que não terá um fim, por se tratar de um acompanhamento constante, percebeu-se a evolução do setor, na sustentabilidade, na incorporação de novas tecnologias, onde o empenho de toda a equipe norteou o alcance da meta. De um setor fadado ao fechamento, hoje a endoscopia do hospital Madre Teresa serve como modelo para as diversas clínicas dentro do Hospital de que o acompanhamento diário, o PDCA contínuo e a busca de crescimento é o diferencial num mercado competitivo da saúde, tendo sempre como meta a segurança e a qualidade no atendimento dos clientes e a constante qualificação da equipe.

Anexos



Figura 1 – Aquisição de novos equipamentos para procedimentos diferenciados como a endoscopia transnasal, a enteroscopia com duplo balão e a ecoendoscopia com punção e terapêutica.

Da esquerda para a direita: Dr. Ricardo Castejon Nascimento, Dr. Roberto Motta (coordenador da Clínica) e Dr. Walton Albuquerque.



Figura 2 – Grupo de melhoria_endoscopia – Reuniões mensais. Da esquerda para a direita: Luiza Helena – Coordenadora administrativa, Gildene Reis – Enfermeira da Endoscopia, Irmã Fabiani Martins – Gerente do setor, Dr. Roberto Motta (coordenador da Clínica) e Dr. Walton Albuquerque.

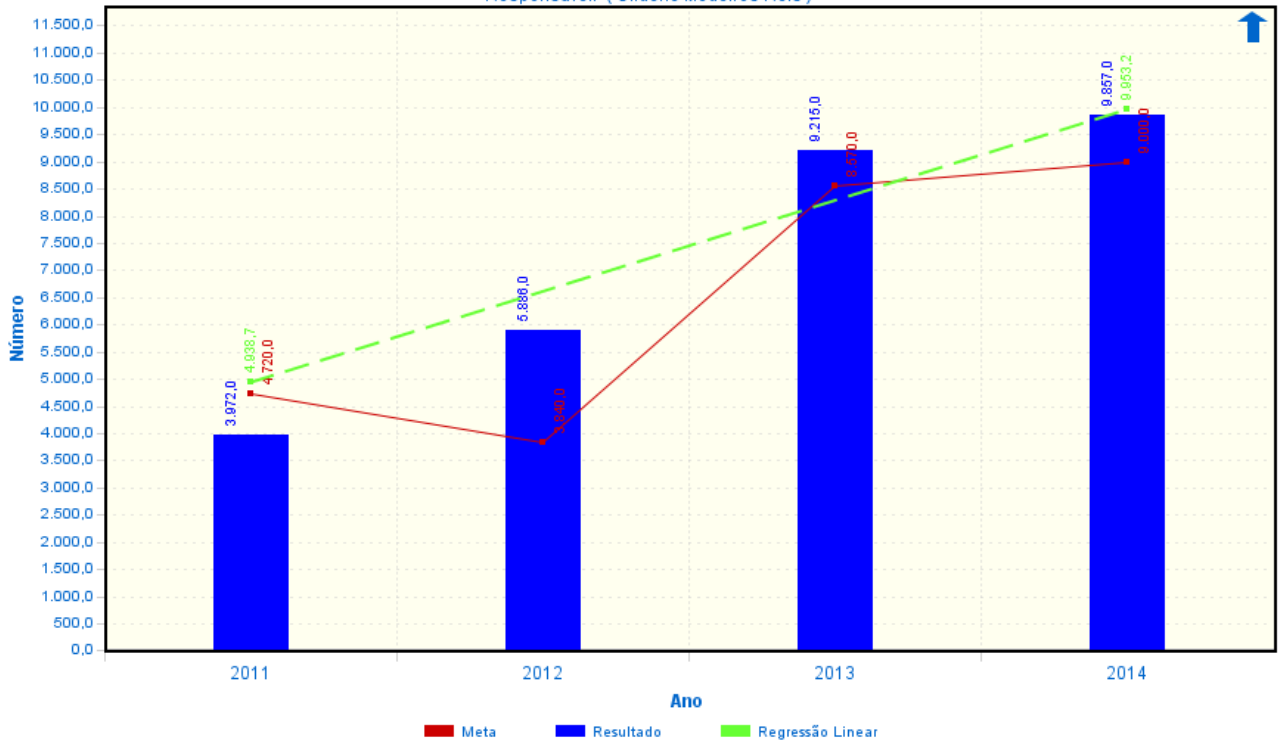


Figura 3- Além do Dr. Roberto Motta (ao centro) Dr. Ricardo Castejon (à esquerda) e Dr. Walton Albuquerque (à direita) – todos titulares da Sociedade Brasileira de Endoscopia Digestiva, a equipe médica é composta pelos assistentes Dra. Renata Figueiredo Rocha e Dr. Rodrigo Carreiro.



Figura 4 – Colaboradores de Enfermagem e Administrativos do Serviço de Endoscopia.

END - Número de Procedimentos Realizados
Responsável: (Gildene Medeiros Reis)



END - Número de Atendimentos Realizados
Responsável: (Gildene Medeiros Reis)

