

RELATÓRIO GERENCIAL EMITIDO PELA DIRETORIA ESTATUTÁRIA DA AGIR REFERENTE A UNIDADE HOSPITALAR CRER NO EXERCÍCIO DE 2020.

Notadamente, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (AGIR) se destaca no cenário das Organizações Sociais em Saúde (OSS) por vivenciar dia a dia os valores descritos em sua identidade organizacional: Humanização; Inovação; Competência; Transparência, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade, Comprometimento e Ética.

Em 2002, a AGIR foi pioneira ao assumir a gestão do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER), referência na assistência à pessoa com deficiência, e se tornou a primeira organização social em saúde no estado de Goiás a atuar no modelo de parceria público-privada.

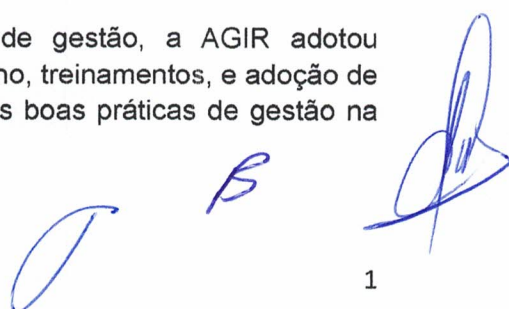
Em 2013, a AGIR pôs em prática os preceitos universais de humanização preconizados pelo Ministério da Saúde, e, ao assumir a gestão do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta (HDS) transformou o antigo leprosário em uma unidade ambulatorial voltada ao cuidado do idoso. Uma quebra de paradigmas, que amplia e qualifica os serviços de atenção à saúde aos pacientes do Sistema único de Saúde.

Em 2015, a AGIR diante de mais um grande desafio, comprovou sua vocação para a gestão integrada de projetos em inovação ao assumir a gestão do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), um dos maiores hospitais de urgências do país, que se destaca pela alta performance de gestão e melhoria contínua dos processos.

Em 2020, a AGIR recebeu do Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), a dupla missão de implantar com recursos humanos, materiais, insumos e equipamentos, o Hospital de Campanha para o enfrentamento do Coronavírus, localizado na cidade de Goiânia, e em setembro do mesmo ano a gestão do HCAMP de Águas Lindas de Goiás, ambos, dedicados ao tratamento dos casos diagnosticados pela contaminação pelo novo coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

Diante do legado conquistado ao longo de quase 20 anos de história, a estrutura administrativa da AGIR que envolve Associados, Conselheiros e Diretoria atesta e valida a eficiência e profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos. No que tange ao montante dos repasses financeiros que a AGIR administra, creditamos à sociedade a aplicação de tais recursos destinados a melhor assistência médico hospitalar ao menor custo possível, primando pela transparência e capilaridade.

No aspecto organizacional e de política de gestão, a AGIR adotou melhorias técnicas na otimização de processos de trabalho, treinamentos, e adoção de novas ferramentas tecnológicas para aprimoramento das boas práticas de gestão na unidade hospitalar.



Com base no Relatório Consolidado de Indicadores de 2020, anexo, onde é informado o quantitativo de **51.571** pessoas atendidas no CRER, entendemos que a unidade hospitalar vem cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade brasileira, contemplando grande parte do território nacional demonstrando sua função social na assistência hospitalar.

Atualmente a unidade possui uma estrutura de internação, sendo 156 leitos distribuídos entre clínicos, cirúrgicos e reabilitação e mais 20 leitos de unidade de terapia intensiva. É importante destacar que o CRER, desde o início da pandemia de COVID-19, decretada em março de 2020, instituiu ações em cumprimento as determinações e orientações do Governo do Estado, e demais normas.

No mês de julho, como uma das medidas para enfrentamento da emergência em saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus, o CRER promoveu a reorganização de leitos para melhor operacionalização da demanda de pacientes, que assim ficaram distribuídos: As unidades dos postos 1 e 2 foram destinadas as internações clínicas e cirúrgicas e os leitos do posto 3 foram destinados aos pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19, sendo 08 leitos para internações de suporte clínico e 10 leitos para suporte avançado de Unidade de Terapia Intensiva.

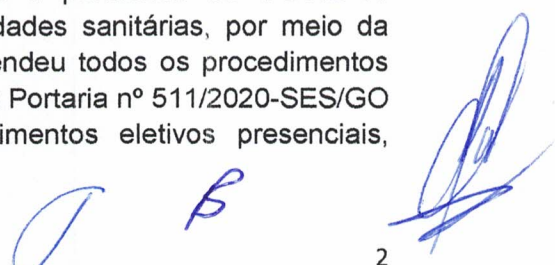
Em razão do impacto causado pela suspensão parcial dos atendimentos eletivos por força da pandemia do novo coronavírus, em atendimento as recomendações das autoridades sanitárias, a produção hospitalar do CRER ficou comprometida, o que impactou no alcance das metas pactuadas no Contrato de Gestão. No entanto, ao final do mês de agosto obtivemos a liberação gradual dos atendimentos, com isto o panorama estatístico demonstrou uma pequena curva ascendente em relação aos meses anteriores.

Quanto às metas exigidas para a produção assistencial realizada no exercício de 2020, a unidade apresentou o índice de 55% de alcance em relação a expectativa pactuada em contrato com a Secretaria Estadual de Saúde de Goiás, conforme dados a seguir:

Conforme dados a seguir:

1. Saídas hospitalares: 45,9%
2. Atendimento Ambulatorial: 35,8%
3. Terapias Especializadas: 44,5%
4. Serviço de Atenção Domiciliar: 111,5%
5. Oficina Ortopédica: 55,0%
6. Prótese Auditiva: 38,7%
7. SADT Externo: 55,6%

Cabe ressaltar que, o cumprimento parcial das metas se deu em virtude das medidas de contingência para o enfrentamento à pandemia de COVID-19 recomendadas pelo Gestor Estadual e demais autoridades sanitárias, por meio da Portaria nº 106/2020-SMS/GO de 19/03/20, que suspendeu todos os procedimentos eletivos em todas as unidades sob gestão municipal e a Portaria nº 511/2020-SES/GO de 23/03/20, que suspendeu as consultas, procedimentos eletivos presenciais,



ambulatoriais e cirúrgicos, tais deliberações provocaram a redução da produção hospitalar e, por conseguinte, o não alcance das metas pactuadas.

Observamos que a pesquisa de satisfação do nível de qualidade dos serviços prestados obteve 82,9% de aprovação pelos pacientes ambulatoriais e 89% para os pacientes internados e seus acompanhantes, refletindo a qualidade no cuidado e na assistência.

Quanto às queixas emitidas pelos usuários, a Unidade apresentou percentual de 96,50% de resolatividade; e os demais indicadores apresentados agregam o nível de qualidade oferecida aos usuários, o que nos permite ratificar o alcance desejado de eficiência, eficácia, economicidade, qualidade e produtividade, logrando êxito em seu desempenho gerencial.

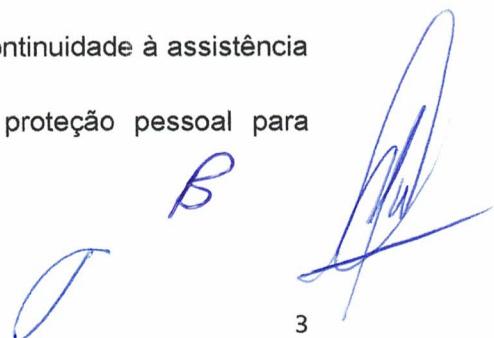
Quanto à política de inovação, a unidade CRER executou o Programa de Desenvolvimento de Líderes com objetivo de promover o aprimoramento técnico dos gestores, no que tange as competências: Liderança, Gestão do Tempo e Comunicação Eficaz. Aplicando uma metodologia distribuída em 02 grupos, na qual em novembro finalizou-se os módulos envolvendo os encarregados, supervisores e coordenadores (denominado grupo II), em 2021 os demais stakeholders (gerentes e diretores – grupo I) concluirão as etapas previstas no programa. No tocante a melhoria contínua dos processos, a unidade obteve em 2020 a recertificação da Acreditação ONA 3 que exprime a busca pela excelência na assistência prestada.

Em 2020, a unidade iniciou o 2º ciclo do Planejamento Estratégico que compreenderá o período de 2020 a 2023, em consonância com o Plano Plurianual do Estado de Goiás. Durante o ano foram realizadas diversas ações, como a redefinição da Missão, Visão e Valores, Análise Swot, Definição do Posicionamento Estratégico, Diretrizes e Objetivos Temporais e desenhado o Mapa Estratégico.

No mês de novembro, o CRER implantou a Central de Agendamentos e Confirmações, com o foco na gestão do acesso da instituição e no gerenciamento tecnológico das agendas médicas e terapêuticas do hospital, com o objetivo otimizar a relação de cuidado entre o paciente e o profissional da unidade. Também, efetivou a Central de Transporte Interno, objetivando a automação e centralização do serviço de condução do paciente no hospital.

Ao longo do ano de 2020 o CRER realizou várias iniciativas de cunho social voltadas para o seu público interno (pacientes/acompanhantes) e comunidade local focada na humanização, conscientização e aprimoramento técnico, bem como, diversas ações e atividades em prol, principalmente, do combate à disseminação do novo coronavírus, as quais relatamos a seguir:

- Capacitação (videoaulas e videoconferências) em atenção ao cenário de pandemia da Covid-19 com os órgãos sanitários;
- Implantação do serviço de teleatendimento para dar continuidade à assistência em saúde ao paciente;
- Criação do protótipo e produção de máscara de proteção pessoal para profissionais dos hospitais;



- Implantação da Ação “Tecnologia a serviço do amor”: pacientes internados na UTI do CRER conversam com familiares por meio de chamadas de vídeo;
- Produção de protetores faciais pela Oficina Ortopédica do CRER;
- Blitz educativa no CRER para conscientização sobre a importância da higienização correta das mãos;
- Realização do programa de atenção à saúde emocional dos profissionais;
- Implantação do serviço de drive-thru para entrega de cadeira de rodas aos usuários do hospital;
- Inauguração do espaço ecumênico, onde promoverá acolhimento e fé a profissionais e pacientes do hospital;
- Participação do Projeto IRAS (Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde), financiado pelo Ministério da Saúde, esse disponibilizará um *software* que auxiliará no monitoramento e controle de infecções hospitalares, relacionados ou não, com o coronavírus. Capacitações realizadas quinzenalmente na modalidade on-line;
- Ouvidoria implementa o cartão de elogio digital;
- Implantação do serviço de Telemonitoramento Odontológico garantindo assistência à pacientes do hospital;
- Realização de vários eventos científicos com apoio da Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES), destacamos: Capacitação em Intervenção Psicológica em Crises de Catástrofes, I Jornada Integrativa da AGIR, XVIII Jornada Científica do CRER e Curso Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF).

A implantação da modalidade de teleatendimento no CRER, executada pela equipe multiprofissional da instituição, responsável pelo atendimento ambulatorial, garantiu a continuidade da assistência aos pacientes em tratamento eletivo na unidade. Desde sua implantação, em março/2020, foram realizados mais de 66 mil atendimentos.

O resultado financeiro superavitário em 2020 se deu, em parte, pela redução nos custos hospitalares em função da suspensão dos atendimentos e procedimentos eletivos provocados pelas Portarias nº 106/2020-SMS/GO e nº 511/2020-SES/GO, mencionadas anteriormente. A proficiente gestão dos recursos, tradicionalmente, exercida pela AGIR frente ao CRER colaborou, também, na demonstração da eficiência e da economicidade no controle das movimentações financeiras, bem como, no equilíbrio constatado das contas de entradas e saídas face aos recursos repassados pelo Gestor Público.

Este relatório foi elaborado em consonância com informações obtidas do CRER, cujos resultados gerais foram apresentados pela Diretoria e avaliados e aprovados pelo Conselho de Administração em cumprimento pleno aos desígnios do Contrato de Gestão e que, em suma e de maneira proativa, concordou que o CRER colaborou para a construção de melhores condições de saúde para a sociedade.

Diante do apresentado, o Conselho de Administração, representativa da Sociedade Civil Organizada que compõem a referida estrutura, coloca-se no papel de

guardião da sociedade, apoiando e respaldando as ações da AGIR em suas deliberações e decisões ao encontro dos interesses dos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), reafirmando o compromisso da referida Organização Social de realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão.

Goiânia, 08 de março de 2021.



Lucas Paula da Silva
Superintendente Executivo-AGIR



Vardeli Alves de Moraes
Presidente do Conselho de Administração da AGIR



César Helou
Presidente do Conselho Fiscal da AGIR



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir



RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO DE INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DO CRER

2020

*Goiânia-GO
Fevereiro/2021*

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO	3
2 – AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS - 2020	4
2.1 – Censo de origem de pessoas atendidas	4
2.2 – Produção assistencial	5
2.3 – Serviço de atenção ao usuário - Pesquisas de satisfação (NPS)	6
2.4 - Serviço de atenção ao usuário – Resolução de Queixas.....	7
2.5 – Taxa de ocupação hospitalar.....	7
2.6 – Tempo médio de permanência hospitalar.....	7

1. Apresentação

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual nº 5.591/02 e reconhecida como entidade de utilidade pública e de interesse social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/05, detém certificação como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-SAÚDE) pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria nº 1.073, de 17 de julho de 2019 válida até dia 28/06/2021.

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a AGIR para o gerenciamento do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER), faz-se nesta oportunidade a apresentação do

Relatório Anual Consolidado de Indicadores Quantitativos e Qualitativos referente ao ano de 2020.

O **CRER** é uma unidade hospitalar de média e alta complexidade com diversas habilitações, implantada em 2002, de referência estadual, voltada ao atendimento especializado à pessoa com deficiência física, auditiva, visual e intelectual, exclusivamente pelo SUS. Inicialmente com estrutura física com 8.823 m² passou para durante 32.855,56 m² de área construída sob gestão da AGIR, abrangendo 156 leitos de internação, 8 salas cirúrgicas, 7 ginásios para terapias, 4 piscinas para hidroterapia e um complexo de 20 leitos de UTI.

2 – AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS EM 2020

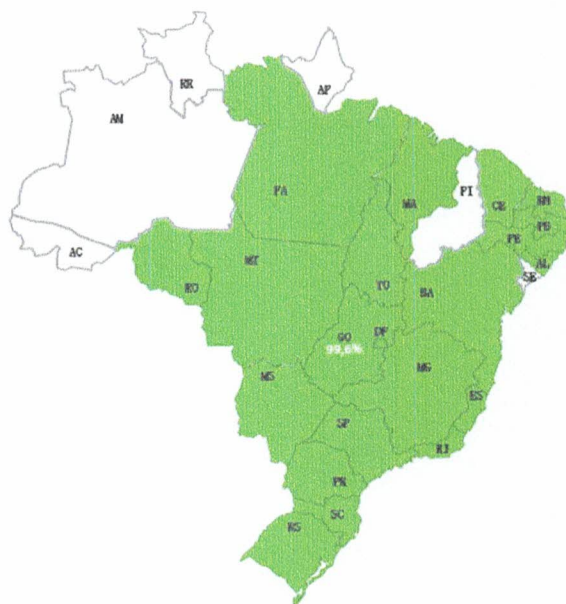


*Informações exigidas pelo 10º Termo Aditivo do Contrato de Gestão
nº 123/2011*

Ref. janeiro a dezembro de 2020

2.1 – Censo de origem de pessoas atendidas

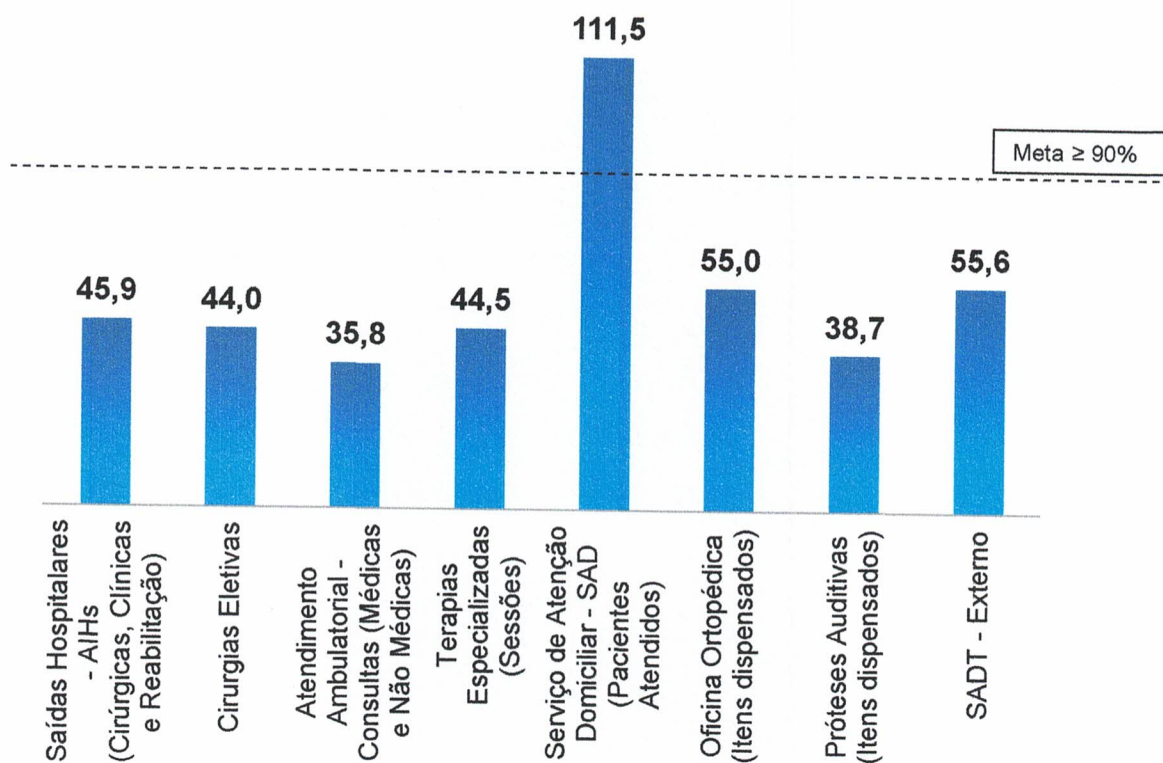
Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição geográfica de origem dos **51.571** usuários atendidos durante o período de 2020, onde, além de Goiás, o CRER atingiu outras 20 unidades da Federação, demonstrando sua relevância para a sociedade brasileira.



Distribuição de Pacientes Por Estados do Brasil Janeiro a Dezembro de 2020			
	Estados	Quantidade de Pacientes	%
1	GOIAS - GO	51.370	99,6%
2	SAO PAULO - SP	22	4,30%
3	PARANA - PR	21	4,10%
4	MINAS GERAIS - MG	20	3,90%
5	SANTA CATARINA - SC	20	3,90%
6	TOCANTINS - TO	20	3,90%
7	BAHIA - BA	18	3,50%
8	CEARA - CE	14	2,70%
9	DISTRITO FEDERAL - DF	13	2,50%
10	MATO GROSSO - MT	10	1,90%
11	RIO GRANDE DO SUL - RS	9	1,70%
12	PARA - PA	6	1,20%
13	ESPIRITO SANTO - ES	4	0,80%
14	MARANHAO - MA	4	0,80%
15	MATO GROSSO SUL - MS	4	0,80%
16	RIO DE JANEIRO - RJ	4	0,80%
17	PARAIBA - PB	3	0,60%
18	PERNAMBUCO - PE	3	0,60%
19	RONDONIA - RO	3	0,60%
20	RIO GRANDE DO NORTE - RN	2	0,40%
21	ALAGOAS - AL	1	0,20%
	TOTAL	51.571	100%

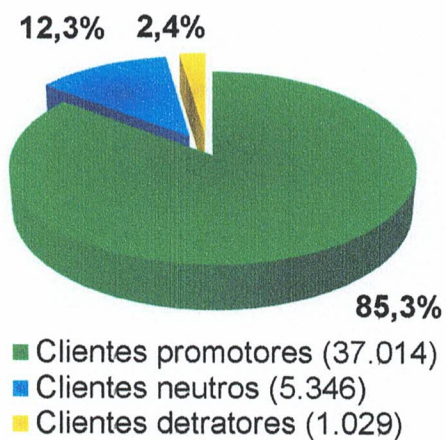
Fonte: Serviço de Tecnologia da Informação do CRER

2.2 - Produção assistencial



2.3 – Serviço de atenção ao usuário - Pesquisa de satisfação (NPS)

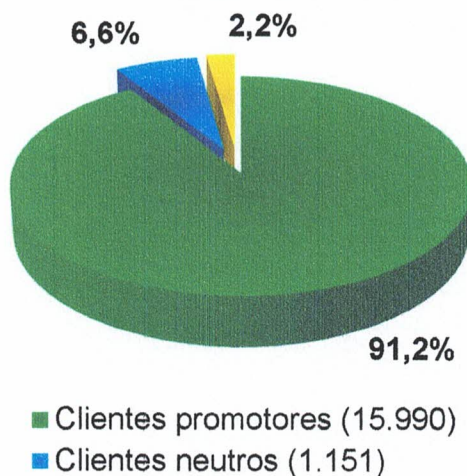
Ambulatório



82,9% de aprovação pelos usuários

43.389 votantes

Internação

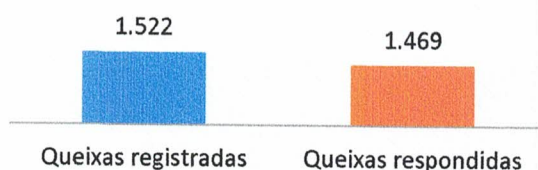


89% de aprovação pelos usuários

17.530 votantes

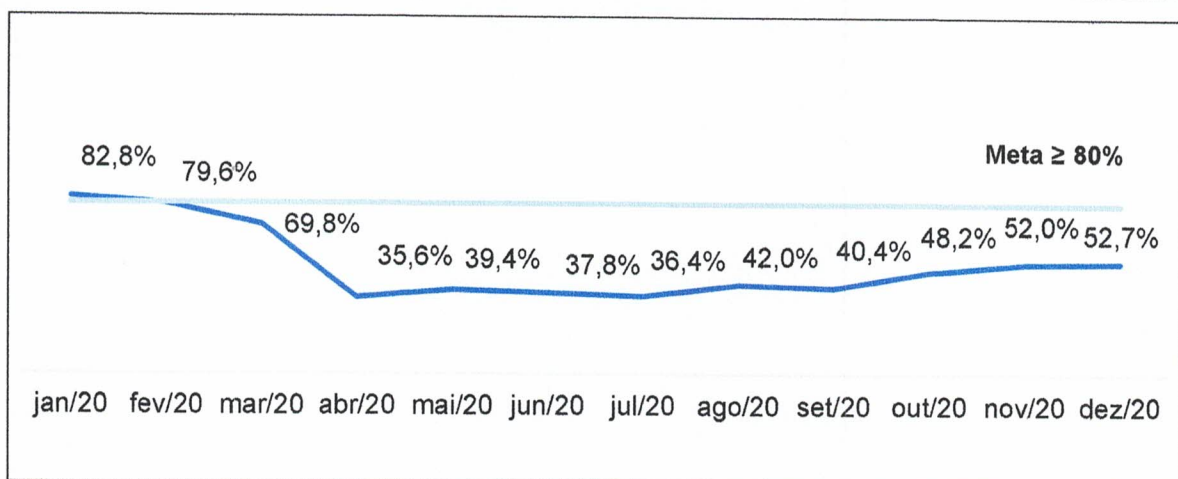
2.4 - Serviço de atenção ao usuário – Resolução de Queixas

Total de queixas registradas e respondidas de janeiro/2020 a dezembro/2020



96,5% de resolutividade

2.5 – Taxa de Ocupação Hospitalar - 2020



2.6 – Tempo Médio de Permanência Hospitalar - 2020

