

RELATÓRIO GERENCIAL EMITIDO PELA DIRETORIA ESTATUTÁRIA DA AGIR REFERENTE A UNIDADE HOSPITALAR HDS 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 - SUS.

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 de Goiás, 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 **26.427** pessoas atendidas no HDS; entendemos que a unidade hospitalar cumpriu com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade goiana, demonstrando sua relevância na vida dos cidadãos goianos.

Atualmente a unidade possui uma estrutura composta por 21 leitos destinados aos pacientes moradores da Residência Assistencial, instalada dentro da unidade hospitalar, 16 consultórios/salas ambulatoriais, 12 salas multiprofissionais e 02 ginásios multiprofissionais. É importante destacar que o HDS, 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 março, como uma das medidas para enfrentamento da emergência em saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus, o HDS potencializou esforços no sentido de oferecer aos pacientes a continuidade dos respectivos tratamentos, quer sejam de forma presencial em consonância com a legislação vigente, como também de forma remota, situação em que foram utilizados meios tecnológicos de comunicação à distância para atendimento dos mesmos através de teleatendimentos. Vale destacar que nesta modalidade, a produção registrada em 2020 para atendimentos em atenção a especialidades médicas e não médicas, correspondem a um total de 15.846 (quinze mil oitocentos e quarenta e seis) teleatendimentos / telemonitoramentos.

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 HDS 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 57,29% 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. Cuidados Integrais aos pacientes moradores (Diárias): 99,90%
2. Atendimento Ambulatorial: 39,78%
3. Pequenos Procedimentos Ambulatoriais: 62,32%
4. Terapias Especializadas: 30,61%
5. SADT Externo: 53,85%

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 79% de aprovação pelos pacientes e seus acompanhantes, refletindo a qualidade no cuidado e na assistência.

Quanto às queixas emitidas pelos usuários, a Unidade apresentou percentual de 95,64% 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 HDS 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.

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.

Ao longo do ano de 2020, o HDS 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:

- etiqueta respiratória;
- reformulação dos espaços físicos para atendimento dos pacientes nos ambulatorios;
- atenção especial aos colaboradores celetistas considerados grupo de risco em regime de home office;
- distanciamento social em especial no refeitório da unidade;
- uso correto de EPIs e assepsia dos materiais de uso permanente.

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 HDS 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 HDS, 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 HDS 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

HDS

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária
e Reabilitação Santa Marta

RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO DE INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DO HDS

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 - Pesquisa de satisfação (NPS)	5
2.4 - Serviço de atenção ao usuário - Resolução de Queixas.....	6
2.5 – Assistência médica por teleatendimentos	6

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.

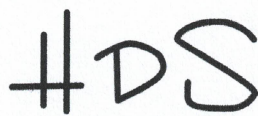
Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a AGIR através do Sétimo Termo Aditivo ao Termo de Transferência de Gestão nº. 002/2013 para o gerenciamento do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta (HDS), faz-se nesta oportunidade a apresentação do Relatório Anual Consolidado de Indicadores Quantitativos e Qualitativos referente ao ano de 2020.

O **HDS** é uma unidade de saúde pública estadual, fundada em 1943 sendo denominado, à época, Leprosário Colônia Santa Marta e em consequência da política de atenção aos portadores de hanseníase, e de diretrizes nacionais de desospitalização para estes pacientes, em 1983 foi transformado em Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta, atualmente é uma unidade de atendimento ambulatorial especializado, com objetivo de prestar assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, para os ex-pacientes da extinta Colônia Santa Marta que residem em área circunvizinha e aos pacientes moradores da Residência Assistencial, instalada no terreno do HDS.

A unidade realiza atendimentos médicos nas seguintes especialidades: cardiologia, cirurgia geral, vascular, clínica médica (tratamento de feridas crônicas), dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia e psiquiatria. Presta também, atendimentos multidisciplinares (especialidades não médicas) nas áreas de educação física, enfermagem, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia, serviço social e terapia ocupacional.

Somado aos atendimentos especializados, conta com serviços de diagnóstico e terapêutica (exames) tais como eletrocardiograma, tonometria e mapeamento de retina associados à consulta oftalmológica, e radiologia para pacientes da odontologia.

2 – AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS EM 2020



Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária
e Reabilitação Santa Marta

Informações exigidas pelo 7º Termo Aditivo ao Termo de Transferência de Gestão

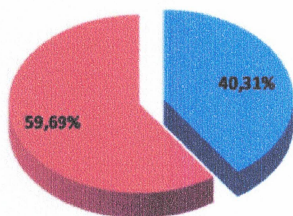
nº 002/2013

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 **15.774** pacientes atendidos durante o período de 2020, onde, além de Goiânia, o HDS atingiu mais de 20 municípios do Estado de Goiás, demonstrando sua relevância para a sociedade Goiana.

Total de Atendimentos por
Cidade de Origem



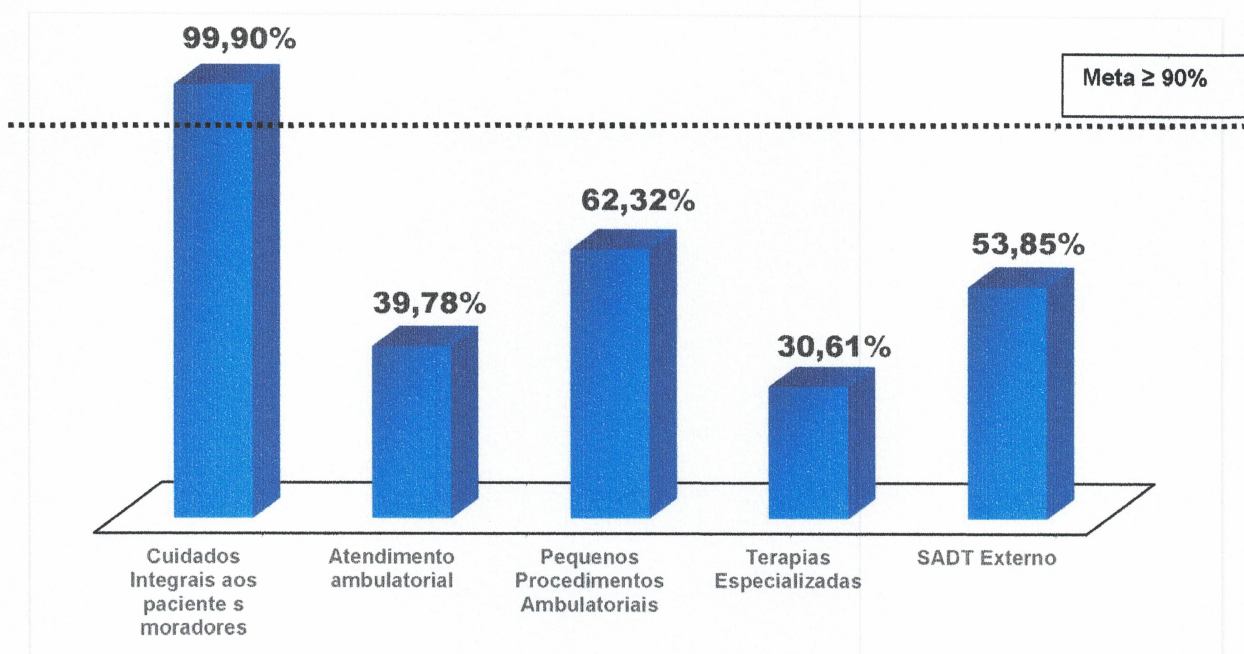
■ Goiânia: 10.654
atendimentos

■ Interior de Goiás:
15.773 atendimentos

Distribuição de Pacientes Por Municípios do Estado de Goiás Janeiro a Dezembro de 2020		
Municípios	Quantidades de Pacientes	%
1 GOIÂNIA	10.654	67,54%
2 GOIANIRA	227	1,44%
3 APARECIDA DE GOIÂNIA	165	1,05%
4 SENADOR CANEDO	146	0,93%
5 INHUMAS	94	0,60%
6 TRINDADE	89	0,56%
7 FORMOSA	72	0,46%
8 BELA VISTA DE GOIÁS	68	0,43%
9 NIQUELÂNDIA	68	0,43%
10 IPORÁ	65	0,41%
11 LUZIÂNIA	63	0,40%
12 GUAPÓ	59	0,37%
13 ANICUNS	59	0,37%
14 JARAGUÁ	57	0,36%
15 JATAÍ	56	0,36%
16 CALDAS NOVAS	56	0,36%
17 MINEIROS	54	0,34%
18 PORANGATU	53	0,34%
19 VALPARAÍSO DE GOIÁS	51	0,32%
20 RIO VERDE	51	0,32%
21 GOIÁS	51	0,32%
22 Outras Localidades	3.516	22,29%
TOTAL	15.774	100%

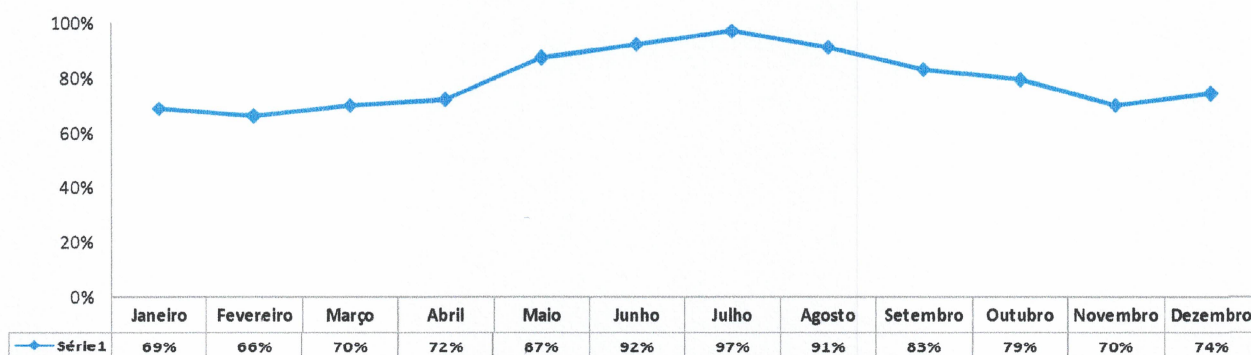
Fonte: Relatórios Gerenciais do HDS

2.2 – Produção assistencial



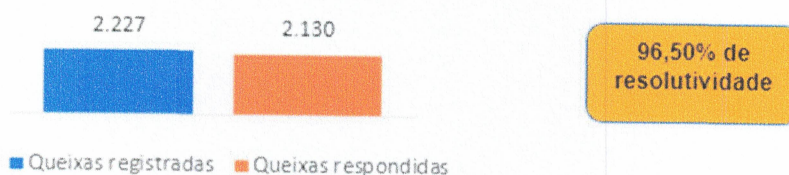
2.3 – Serviço de atenção ao usuário - pesquisa de satisfação (NPS)

Pesquisa de Satisfação Método NPS



2.4 – Serviço de atenção ao usuário – Resolução de Queixas

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



■ Queixas registradas ■ Queixas respondidas

2.5– Assistência médica por teleatendimentos

