



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**agir**



Hospital Estadual de Dermatologia  
Sanitária Colônia Santa Marta

**Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta HDS**

Empenho N.º 2022.2850.053.00217 e 2022.2850.134.00003

TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE GESTÃO Nº 002/2013

**RELATÓRIO MENSAL**

(REFERÊNCIA: MAIO DE 2022)

Goiânia/GO

Junho/2022

## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

Fernando Morais Pinheiro

José Evaldo Balduino Leitão

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Salomão Rodrigues Filho

Wagner de Oliveira Reis

### CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

### DIRETORIA

**Washington Cruz** - Diretor Presidente

**José Evaristo dos Santos** – Vice Diretor

**Mauro Aparecido de Oliveira** – Diretor Tesoureiro

### SUPERINTENDÊNCIAS

**Sérgio Daher** - Superintendente de Relações Institucionais

**Lucas Paula da Silva** - Superintendente Executivo

**Claudemiro Euzébio Dourado** - Superintendente Administrativo e Financeiro

**Dante Garcia de Paula** - Superintendente de Gestão e Planejamento

### DIRETORIA DO HDS

**Lívia Evangelista da Rocha Aguilár** – Diretora Geral/Técnica

**Silmonia Saturnino Fernandes** – Diretora Administrativo Financeira

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E serviços OFERTADOS .....</b>	<b>5</b>
2.1	Identidade Organizacional.....	6
<b>3</b>	<b>PRODUÇÃO REALIZADA NO PERÍODO .....</b>	<b>6</b>
3.1	Internações Hospitalares.....	6
3.1.1	Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores .....	6
3.1.2	Saídas de Longa Permanência .....	8
3.2	Atendimento Ambulatorial .....	8
3.2.1	Consultas Médicas em Atenção Especializada .....	8
3.2.2	Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada.....	9
3.2.3	Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas.....	11
3.2.4	Atendimentos Odontológicos PNE – Procedimentos.....	11
3.2.5	Pequenos Procedimentos Ambulatoriais – Curativos de Feridas Crônicas.....	11
3.3	Terapias Multiprofissionais Especializadas.....	13
3.4	SADT Externo .....	13
3.4.1	Eletrocardiograma .....	13
3.4.2	Exames Oftalmológicos.....	14
3.5	Atendimentos de Serviço de Atenção Domiciliar - SAD .....	15
<b>4</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METODOLOGIA NPS.....</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>METAS DE PRODUÇÃO E RESULTADOS DO PERÍODO .....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>19</b>
6.1	Taxa de Ocupação Hospitalar .....	19
6.2	Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUL .....	19
6.3	Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos .....	20
6.4	Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas.....	20
6.4.1	Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS .....	21
<b>7</b>	<b>TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES .....</b>	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>OUTRAS REALIZAÇÕES.....</b>	<b>22</b>
8.1	HDS Realiza Integração em Alusão ao Dia do Trabalhador .....	22
8.2	Ações do HDS em Homenagem ao Dia Internacional da Enfermagem .....	22
8.3	Programa de Imunização dos Profissionais Contra Influenza e Sarampo.....	23
8.4	Médicas do HDS Recebem Diploma de Honra ao Mérito .....	23
<b>9</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
<b>10</b>	<b>SIGLAS.....</b>	<b>25</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o Termo de Transferência de Gestão N.º 002/2013 e termos aditivos firmados entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Indicadores e Metas de Produção**, referente à maio de 2022.

A AGIR, gestora do HDS, possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual N.º 5.591/02 e reconhecida como entidade de utilidade pública e de interesse social por força do artigo 13 da Lei Estadual N.º 15.503/05, sendo re-certificada como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-SAÚDE) pelo Ministério da Saúde - MS, por meio da Portaria N.º 1.073/18.

O HDS é uma unidade de saúde pública pertencente à SES-GO, instalada nos prédios do antigo Leprosário Colônia Santa Marta, que teve a sua fundação em 1943, que em razão da política de atenção à pessoa com hanseníase e das diretrizes nacionais de desospitalização desses pacientes, no ano de 1983 foi transformado no hospital atual, localizada na Rodovia GO 403, km 08, na cidade de Goiânia - GO.

Atualmente, é uma Unidade de atendimento ambulatorial especializada, com objetivo de prestar assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, para os ex-pacientes da extinta Colônia Santa Marta, moradores da Residência Assistencial e pacientes internados em leitos de cuidados prolongados.

Considerando que a AGIR é uma organização social que tem a cultura da transparência e valoriza o estrito cumprimento das obrigações pactuadas, portanto, partindo destes pressupostos, apresenta-se nesta oportunidade o presente relatório, a fim de demonstrar os resultados e ações realizadas frente à gestão do HDS, no mês de maio de 2022.

Destaca-se que no mês de maio de 2022, para apresentação dos indicadores de produção e desempenho, tomou-se como base os critérios das metas definidas no 8º Termo Aditivo.

Outrossim, coloca-se a disposição para apresentar os esclarecimentos e informações adicionais, que porventura sejam necessários para auxiliar nas análises pertinentes ao que se apresenta neste relatório.

## 2 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E SERVIÇOS OFERTADOS

**Nome:** Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

**CNES:** 2.653.818

**Endereço:** Rodovia GO 403, Km 08, Goiânia-GO

**CEP:** 74.735-600

**Tipo de Unidade:** Unidade Especializada de média complexidade.

**Gerência da Unidade:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás.

É uma Unidade de atendimento ambulatorial especializado, com objetivo de prestar assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, aos ex-pacientes da antiga Colônia Santa Marta, moradores da Residência Assistencial, e pacientes internados em leitos de cuidados prolongados.

A Unidade presta suas atividades por meio do serviço no ambulatório nas seguintes especialidades médicas: cardiologia, cirurgia geral, cirurgia vascular, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia e psiquiatria.

Além do atendimento das especialidades médicas referenciadas, também é ofertado o serviço de tratamento de feridas crônicas, com a utilização de procedimentos de escleroterapia guiada por doppler.

Em referência ao Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico, oferece os exames de eletrocardiograma, raios-x odontológicos para pacientes em atendimentos na Unidade, tonometria e mapeamento de retina associados à consulta oftalmológica.

São oferecidos atendimentos multiprofissionais (especialidades não médicas) com profissionais das áreas de educação física, enfermagem, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia, serviço social e terapia ocupacional, sendo que para a especialidade de odontologia também prestará atendimentos para pacientes com necessidades especiais – PNE.

Além disso, a Unidade realiza também o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD, em conformidade com as diretrizes no âmbito do SUS, possibilitando, no escopo do

serviço, atendimentos médicos e por parte de equipes multiprofissionais de atenção domiciliar.

O HDS oferece ainda o Serviço de Internação UCP - Unidade de Cuidados Prolongados, que conta com 15 leitos de internação voltados para pacientes estáveis, com patologias crônicas e/ou em cuidados paliativos que necessitam de atendimento hospitalar ou para pacientes que precisam de cuidados de transição segura.

## 2.1 Identidade Organizacional

**Propósito:** Cuidar de vidas.

**Missão:** Acolher e prestar cuidados de excelência aos usuários do SUS, promovendo atendimento ambulatorial especializado, atenção domiciliar, internação prolongada e assistência integral aos pacientes moradores.

**Visão:** Ser reconhecido como Unidade Estadual de referência em atenção ao idoso e às pessoas com doenças crônicas.

**Valores:** Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento.

**Esfera da Administração:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO.

**Esfera da Gestão:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO.

## 3 PRODUÇÃO REALIZADA NO PERÍODO

### 3.1 Internações Hospitalares

#### 3.1.1 Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores



Neste período prestou-se assistência integral aos pacientes moradores da Residência Assistencial, remanescentes da antiga Colônia Santa Marta, os quais são idosos com idade média de 69 anos. Esses pacientes

apresentam algum grau de dependência física, psíquica ou com deformidades físicas decorrentes das sequelas da hanseníase.

A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, sócio culturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais da unidade.

Registra-se ainda que os atendimentos prestados aos pacientes residentes não são regulados pela Secretaria de Estado da Saúde – SES-GO, portanto os atendimentos prestados não são faturados.

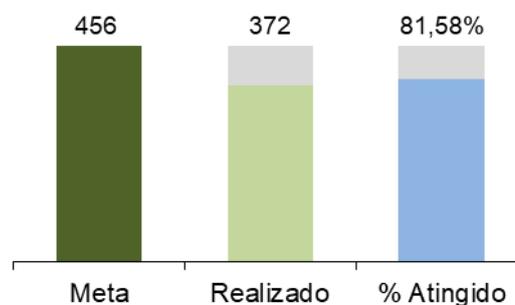
A meta pactuada para esta linha de contratação é de 456 diárias/mês, entretanto, levando-se em consideração o perfil destes pacientes, conforme disposto na cláusula 7.5.1, item II – *Metas de Produção*, disposto no 8º Termo Aditivo, a meta deverá ser ajustada sempre que houver desospitalização ou óbito de algum deles.

Nesse sentido, em decorrência dos óbitos ocorridos em 17/05/2021 (protocolo SEI 202100010023424), em 26/06/2021 (protocolo SEI 202100010029769), em 06/02/2022 (protocolo SEI 202200010012131) e em 06/03/2022 (protocolo SEI 202200010016365) o número de pacientes passou de 16 para 12 moradores da Residência Assistencial.

Em relação a produtividade alcançada, registrou-se o equivalente a 372 diárias no período em questão.

Comparada à meta fixa no 8º Termo Aditivo, atingiu-se 81,58% de cumprimento desta linha de contratação no mês de maio de 2022 conforme gráfico n.º 1.

**Gráfico n.º 1 - Assistência Integral aos Pacientes Moradores - Diárias**



Fonte: Sistema MV, Mai/2022

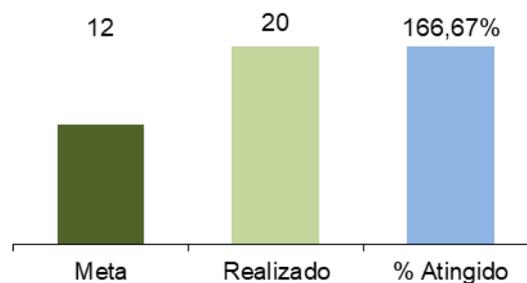
### 3.1.2 Saídas de Longa Permanência

Em consonância com o 8º Termo Aditivo, o serviço de cuidados prolongados ofertados no HDS foi desenvolvido com a premissa de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, garantindo acolhimento, acessibilidade e eficácia no cuidado aos usuários.

Tendo como ponto de partida o pilar da humanização e resolutividade, o serviço de cuidados prolongados ofertados na Unidade propõe avaliar e acompanhar o usuário em situação de dependência por meio de Plano Terapêutico, especialmente quando se tratar de paciente com quadro clínico complexo ou de alta vulnerabilidade, devendo ser fruto de discussão clínica o registro quantitativo relacionado à alta hospitalar.

Em relação a produção registrada no período, foram contabilizadas 20 saídas na unidade de cuidados prolongados, representando alcance 166,67% da meta total contratada para a linha, conforme apresentado no gráfico n.º2.

**Gráfico n.º 2 – Saídas de Longa Permanência**

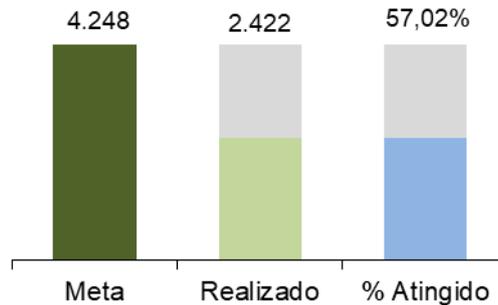


Fonte: Sistema MV, Mai/2022

## 3.2 Atendimento Ambulatorial

### 3.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Em maio de 2022, realizou-se 2.422 consultas médicas nas especialidades de cardiologia, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria, cirurgia geral e vascular, conforme apresentado no Gráfico n.º 3.

**Gráfico n.º 3 - Consultas Médicas**

Fonte: Sistema MV, Mai/2022

Considerando a produção de consultas médicas no período em questão, registrou-se alcance de 57,02% da meta pactuada.

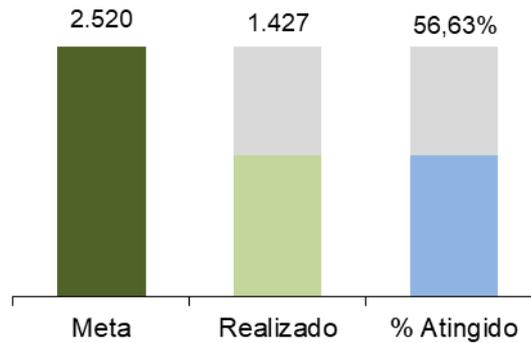
Registra-se oportunamente, que em decorrência do feriado de 24 de maio, nota-se impacto na produção uma vez que, com exceção das consultas de enfermagem, não ocorrem atendimentos em consultas médicas no recesso.

No período, foram adotadas várias iniciativas com objetivo de otimizar o fluxo de interconsultas e minimizar o absenteísmo com vistas ao crescimento na produção de consultas médicas na unidade, porém, registra-se que em relação ao volume de primeiras consultas ofertadas pela unidade para a rede de saúde, dentre os quais os agendamentos são realizados sob a gestão da regulação, o percentual de perda primária em consultas médicas alcançou a taxa de 46,88%.

### 3.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.427 consultas presenciais, nas especialidades de educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional, conforme demonstrado no Gráfico n.º 4.

#### Gráfico n.º 4 – Consultas Multiprofissionais



Fonte: Sistema MV, Mai/2022

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de maio, o percentual de consultas multiprofissionais atingiu 56,63% da meta.

Os resultados no mês de maio refletem uma curva de crescimento que vem se destacando na dimensão desde janeiro de 2022, tendo em vista várias ações internas na unidade a exemplo do redimensionamento no fluxo de internconsultas nas especialidades multiprofissionais, sempre com foco no crescimento da produtividade e alcance das metas.

Por outro lado, um dos fatores que impactaram a produtividade desta dimensão refere-se ao volume de primeiras consultas ofertadas pela unidade para a rede de saúde, dentre os quais os agendamentos são realizados sob a gestão da regulação. No período em questão, o percentual de perda primária em consultas multiprofissionais alcançou taxa de 98,89%.

Em oportuno, registra-se que para composição de atendimentos odontológicos para o público em geral, foram contabilizados nesta dimensão apenas as consultas odontológicas, sendo que para fins de cumprimento de meta nesta linha de contratação, não são considerados os procedimentos odontológicos realizados, dos quais no mês de maio totalizaram o correspondente a 213 procedimentos.

Ressaltamos que conforme disposto no Termo Aditivo, a contagem de procedimentos em odontologia para o público em geral não são contabilizadas na produtividade para esta linha de contratação.

Não obstante, a equipe técnica do HDS permanece determinada no cumprimento do propósito da unidade em cuidar de vidas, buscando oferecer assistência aos seus pacientes.

### **3.2.3 atendimentos Odontológicos PNE – Consultas**

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes externos com necessidades especiais – PNE, destaca-se que os pacientes nesta condição contemplados para realização de consultas e procedimentos odontológicos serão encaminhados somente pela Unidade Básica de Saúde, via Sistema de Regulação.

A meta para os atendimentos dos pacientes na condição de PNE consta no 8º Termo Aditivo com o total de 160 consultas.

Em relação a produtividade registrada no período em questão, entre as vagas disponibilizadas pela unidade para a regulação em primeiras consultas, foi registrada 100% de perda primária.

### **3.2.4 atendimentos Odontológicos PNE – Procedimentos**

Associados às consultas odontológicas, destinadas aos atendimentos de pacientes externos com necessidades especiais – PNE, a meta contratualizada para realização de procedimentos nesta dimensão contempla 210 procedimentos.

Como já informado no item 3.3.3 – *Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas*, por determinação da SES, uma vez que os pacientes nesta condição serão encaminhados pela Unidade Básica de Saúde, via Sistema de Regulação do Município, não houve registro pacientes em condição PNE durante o mês de maio de 2022.

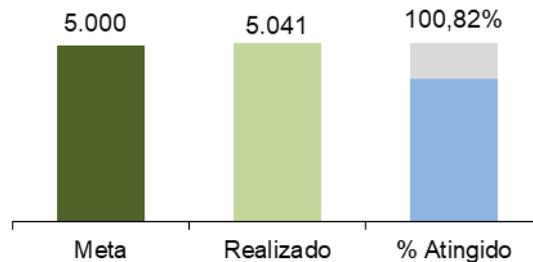
### **3.2.5 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais – Curativos de Feridas Crônicas**

O ambulatório de feridas crônicas conta com equipe médica e de enfermagem especializada no atendimento aos pacientes para procedimentos de curativos, cujas ocorrências, principalmente, surgem em função da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

O referido ambulatório dispõe de suporte tecnológico especializado para calcular as dimensões de feridas auxiliando no tratamento dos pacientes. Trata-se do *Mobile Wound Analyser - MOWA*, software móvel para celulares e tablets compatíveis com as ferramentas fotográficas dos aparelhos, que tem como objetivo principal fornecer ao profissional da saúde a mensuração da ferida, permitindo assertividade do diagnóstico.

Em relação aos atendimentos presenciais deste item, contabilizou-se 5.041 curativos, conforme apresentado no Gráfico n.º 5.

**Gráfico n.º 5 – Curativos de Feridas Crônicas**



Fonte: Sistema MV, Mai/2022

No período em questão, o resultado alcançado representou alcance de 100,82% da meta pactuada para o período resultando em crescimento de 8,10% em relação ao mês anterior. O avanço na produção dos curativos são reflexos de ações internas na unidade em razão da reestruturação nos fluxos de consultas e interconsultas no ambulatório de feridas crônicas.

Dos atendimentos realizados para o tratamento de feridas crônicas na Unidade, são ofertados ainda exames de doppler venoso e procedimentos de escleroterapia com polidocanol guiada por doppler.

Destaca-se que o HDS é a primeira instituição pública a ofertar procedimento de escleroterapia no estado de Goiás.

O Doppler é um exame para diagnóstico médico que indica as variações de anatomia das veias e informações hemodinâmicas das mesmas, determinando com precisão segmentos que podem ser abordados por escleroterapia ou cirurgia.

A escleroterapia é caracterizada pela utilização de um esclerosante (medicamento polidocanol), que é introduzido na veia em tratamento, em forma de espuma. O procedimento tem como principal objetivo oferecer maior resolutividade no tratamento das feridas crônicas, em situações em que possa substituir a intervenção cirúrgica e internação, contribuindo consequentemente em qualidade de vida do paciente.

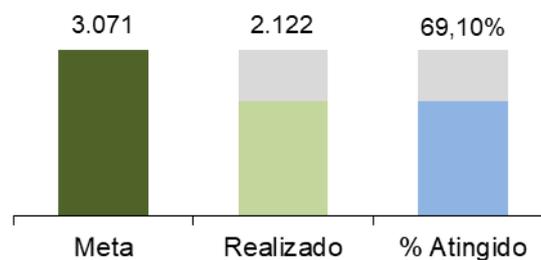
No mês de maio de 2022, realizou-se 17 procedimentos de escleroterapia e 21 exames de ultrassonografia com doppler.

### 3.3 Terapias Multiprofissionais Especializadas

O HDS conta com equipe multiprofissional especializada para atendimentos individuais ou em grupo nas áreas de educação física, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional.

Acerca dos atendimentos nas terapias especializadas, no mês em questão registrou-se o total de 2.122 atendimentos, conforme demonstrado pelo Gráfico n.º 6.

**Gráfico n.º 6 – Terapias Especializadas**



Fonte: Sistema MV, Mai/2022

Em destaque, registra-se que no mês de maio de 2022 a produção alcançou 69,10% da meta e aferiu-se crescimento de 19,87% em relação a produção apresentada no mês anterior.

No entanto, em decorrência do feriado de 24 de maio, com exceção das consultas de enfermagem, não ocorrem atendimentos nas terapias especializadas em períodos de recesso.

Nota-se que o crescimento de produção é reflexo das ações internas da unidade, no sentido de reorganizar as agendas dos profissionais, readequação do espaço físico e revisão da rotina de terapias individuais ou em grupo, sempre levando em conta os protocolos sanitários ainda vigentes nas unidades de saúde.

### 3.4 SADT Externo

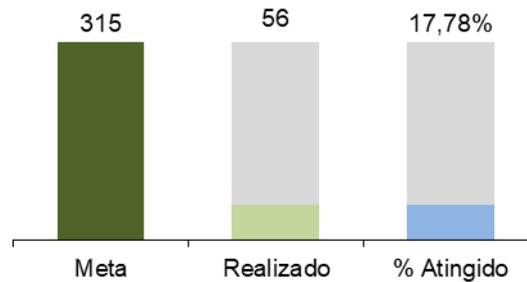
#### 3.4.1 Eletrocardiograma

Em atenção aos exames de eletrocardiograma, mensalmente a unidade disponibiliza vagas para a Central de Regulação da Secretaria de Estado da Saúde – SES-GO, a fim de realizar os agendamentos dos pedidos de exames aos pacientes. A

confirmação dos agendamentos é realizada na própria unidade e posteriormente a equipe de enfermagem atende os pacientes por ordem de chegada.

No mês de maio de 2022 contabilizou-se 56 exames, conforme segue demonstrado pelo Gráfico n.º 7.

**Gráfico n.º 7 – Eletrocardiograma**



Fonte: Sistema MV, Mai/2022

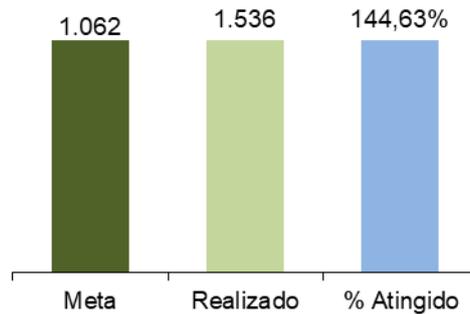
Tendo em vista a produção apresentada, registrou-se alcance de 17,78% da meta pactuada para esta linha de contratação, com crescimento de 8,21% em relação ao período anterior.

Vale ressaltar que no período em questão, o percentual de perda primária referente a oferta de vagas para exames de eletrocardiograma alcançou 96,84%.

### 3.4.2 Exames Oftalmológicos

Composto por uma equipe médica especializada com vasta experiência na área, além da oftalmologia geral, o serviço conta com profissionais qualificados para avaliação de retina e córnea, além de determinar diagnósticos em patologias como glaucoma, catarata com o devido encaminhamento para procedimentos mais complexos quando necessários.

Em referência aos exames oftalmológicos de tonometria e mapeamento de retina associadas às consultas, contabilizou-se no mês de maio o equivalente a 1.536 exames no período, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 8.

**Gráfico n.º 8 – Exames Oftalmológicos**

Fonte: Sistema MV, Mai/2022

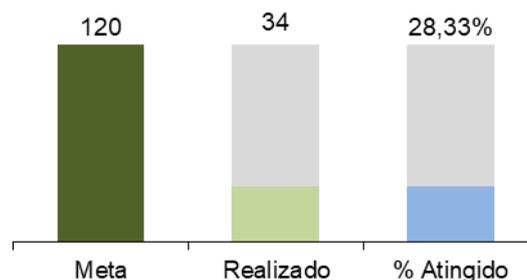
Em relação ao resultado alcançado, comparada a meta pactuada, registrou-se o correspondente a 144,63% de cumprimento de meta nesta linha de contratação.

### 3.5 Atendimentos de Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

Em cumprimento ao propósito institucional de cuidar de vidas, e ainda levando em consideração a contínua demanda por melhorias na qualidade da atenção e cuidado integral à saúde, em conformidade com o 8º Termo Aditivo, o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD.

O serviço foi criado com objetivo de adotar linhas de cuidado por meio de práticas clínicas baseadas nas necessidades dos usuários, promovendo assim a desospitalização de pacientes nas unidades de saúde de média e alta complexidade da rede SUS, com assistência segura e humanizada.

No período em análise registrou-se 34 atendimentos de pacientes admitidos para o Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, representando 28,33% da meta nesta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico n.º 9.

**Gráfico n.º 9 – Admissões no Serviço de Atenção Domiciliar**

Fonte: Sistema MV, Mai/2022

Em referência às outras realizações do serviço de atendimento domiciliar, durante o mês de maio de 2022, foram confirmados 304 atendimentos multiprofissionais (Médico, Fisioterapeuta, Fonoaudióloga, Assistente Social, Enfermeiro e Técnico de Enfermagem). Registra-se, ainda, o correspondente a 6 altas do serviço no período em questão.

Vale ressaltar que, além das ações citadas acima, o HDS vem empenhando esforços na realização de busca ativa de pacientes egressos da unidade, através do serviço de Psicologia e Assistência Social da própria unidade.

#### 4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METODOLOGIA NPS

A seguir, apresenta-se os resultados das pesquisas de satisfação realizadas no HDS durante o mês de maio de 2022, utilizando-se a metodologia *Net Promoter Score* - NPS, com objetivo de mensurar o grau de satisfação dos pacientes que estiveram em atendimentos presenciais nos ambulatórios.

Em relação aos atendimentos presenciais, os parâmetros definidos pela NPS demonstram que os percentuais atingidos pela Unidade no período durante pesquisa realizada em uma amostra de 323 entrevistados demonstrou significativo crescimento.

Levando-se em consideração a classificação obtida nos resultados da pesquisa, o percentual em questão demonstra que os pacientes qualificaram o atendimento/serviço da unidade com 93,84% de aprovação dentro da "**Zona de Excelência**", conforme demonstrada no Quadro n.º 1 a seguir.

**Quadro n.º 1 – Pesquisa de Satisfação – NPS**

Mês referência: 01 a 31 de maio de 2022					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%	NPS =	93,84%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	18	1,05%			
Total de clientes Neutros	70	4,07%			
Total de clientes Promotores	1.633	94,89%			
Total Geral de Respostas	1.721	100%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					

Zona Crítica – NPS entre -100 e 0

Fonte: Ouvidoria, Mai/2022

**Nota Explicativa - Memória de cálculo para resultado da NPS:**

**NPS= % clientes Promotores - % clientes Detratores**

## 5 METAS DE PRODUÇÃO E RESULTADOS DO PERÍODO

Em face das metas pactuadas para o mês de maio de 2022, apresenta-se a seguir a síntese dos indicadores de produção registradas no período em questão, conforme Quadro nº 2.

## Quadro n.º 2 – Síntese de Produção e Indicadores de Desempenho

PRODUÇÃO - MAIO/2022			
DIMENSÕES	REALIZADO	META	ATINGIDO (%)
<b>1 - Internações Hospitalares</b>			
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	372	456	81,58%
Saídas de Longa Permanência	20	12	166,67%
<b>2 - atendimentos Ambulatoriais</b>			
Consultas Médicas	2.422	4.248	57,02%
Consultas Multiprofissionais	1.427	2.520	56,63%
Consultas Odontológicas - PNE	0	160	0,00%
Procedimentos Odontológicos - PNE	0	210	0,00%
Total Atendimento Ambulatorial	3.849	7.138	53,92%
<b>3 - Pequenos Procedimentos Ambulatoriais</b>			
Curativos de Feridas Crônicas	5.041	5.000	100,82%
<b>4 - Terapias Especializadas</b>			
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.122	3.071	69,10%
<b>5 - SADT Externo</b>			
Eletrocardiogramas	56	315	17,78%
Exames Oftalmológicos	1.536	1.062	144,63%
<b>6 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD</b>			
Atendimentos SAD	34	120	28,33%

Fonte: Sistema MV, Mai/2022

Tendo em vista o quadro de produção apresentado, registrou-se alcance de 81,58% na linha de contratação em Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores.

Em se tratando da produtividade relacionada ao serviço de longa permanência, importante destacar que o serviço, inaugurado em 29 de novembro de 2021, conta com 15 leitos de internação voltados para pacientes estáveis, com patologias crônicas e/ou em cuidados paliativos que necessitam de atendimento hospitalar ou para pacientes que precisam de cuidados de transição segura. Foram registradas 20 saídas hospitalares no período avaliado, resultando alcance de 166,67% da meta pactuada para esta linha de contratação.

Quanto aos atendimentos ambulatoriais, realizou-se no período em análise, o total de 3.849 atendimentos em consultas médicas, multiprofissionais, bem como atendimentos de consultas e procedimentos odontológicos - PNE, tendo sido alcançado o correspondente a 53,92% de produção em relação à meta.

Quanto às demais dimensões, embora observa-se aumento no número de atendimentos na maior parte dos serviços ofertados em relação ao mês anterior, é possível notar que o cenário atual ainda compromete a capacidade de atendimento dos

serviços ofertados pelo HDS.

Por outro lado, dado o momento de transição após os efeitos mais significativos da Covid-19 nos últimos 2 anos, a Unidade permanece determinada a cuidar de vidas, visando potencializar a produtividade com foco no alcance de melhores índices das metas contratualizadas.

## 6 INDICADORES DE DESEMPENHO

### 6.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

Com a taxa de ocupação hospitalar, busca-se apresentar o percentual entre o número de pacientes/dia em relação ao número de leitos/dia no período avaliado, com objetivo de mensurar o grau de eficiência em relação a quantidade de leitos disponibilizados e a qualidade do serviço prestado pela unidade. A meta pactuada para o indicador em questão, conforme o 8º Termo Aditivo, é  $\geq 80\%$ .

Destaca-se que o indicador em questão, atrelado ao serviço de internação de longa permanência, teve início na unidade em 29 de novembro de 2021, motivo pelo qual a taxa de ocupação hospitalar apresentada no período em questão alcançou 71,24% de ocupação, conforme demonstrado no quadro n.º 3

**Quadro n.º 3 – Taxa de Ocupação Hospitalar**

<b>Taxa de Ocupação Hospitalar (Meta <math>\geq 80\%</math>)</b>	
Total Pacientes/dia	322
Total de Leitos Operacionais/dia	452
<b>Média % Absenteísmo</b>	<b>71,24%</b>

Fonte: NIR, Mai/2022

### 6.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUL

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no SIH, que visa aferir a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares, em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema durante o mês de maio, informa-se que foram faturadas 22 Autorizações de Internação Hospitalar - AIHs, sendo que até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES-GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a

competência de maio de 2022, será apresentada no Relatório Mensal de junho de 2022.

Em oportuno, registra-se, conforme Quadro n.º 4, o percentual de glosas referente ao exercício de abril de 2022.

**Quadro n.º 4 – Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH**

Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH (Meta ≤ 1%) - Abr/2022	
Total de Procedimentos Apresentados	15
Total de Procedimentos Rejeitados	0
<b>Taxa Ocorrência de Glosas</b>	<b>0,00%</b>

Fonte: SEFAT, Abr/2022

Em destaque, registra-se que em referência a taxa apresentada em abril de 2022, segundo alinhamentos com a SES-GO, deverá ser desconsiderado do numerador para cálculo do indicador em questão as AIHs rejeitadas por critérios de habilitação do serviço, capacidade instalada e bloqueios. Desta forma, e levando em consideração tais critérios, a taxa de ocorrência de glosa na unidade é igual a 0% e, portanto, dentro da meta estipulada para o indicador em questão.

### 6.3 Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos

Durante o mês de maio de 2022, monitoraram-se todos os pacientes com medicação prescrita quanto à ocorrência de Reação Adversa a Medicamentos – RAM.

Registra-se, conforme Quadro nº 5, que não houve caso de RAM considerando assim o cumprimento da meta conforme contratualizado no 8º Termo Aditivo.

**Quadro n.º 5 – Farmacovigilância – Monitoramento de RAM**

Monitoramento de Reações Adversas a Medicamentos (Meta < 95%)	
Indicador	01/05 a 31/05
Total de Pacientes sem Ocorrência de RAM	-

Fonte: SEFAT, Mai/2022

### 6.4 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Com o indicador em questão, busca-se mensurar a razão relacionadas às primeiras consultas ofertadas para a rede de saúde em relação ao número de consultas

propostas nas metas da unidade. A meta pactuada para o indicador em questão, conforme o 8º Termo Aditivo, é igual a 1.

No mês de maio de 2022, atingiu-se 1,26 da meta em se tratando da razão do quantitativo de consultas ofertadas na Unidade, conforme quadro n.º 6.

#### Quadro n.º 6 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas (Meta =1)	
Total de Consultas Ofertadas - Primeiras Consultas, Retornos e Interconsultas	8.561
Total de Consultas (médicas e multi) Estipuladas nas Metas - conforme 8º T.A.	6.768
<b>Resultado</b>	<b>1,26</b>

Fonte: SURET, Mai/2022

#### 6.4.1 Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS

Para o alcance do indicador em questão, deverá ser analisado a satisfação do usuário atendido na unidade em relação ao tipo de atendimento prestado, onde a fórmula para se obter o resultado encontra-se na apresentação do número de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS durante o período avaliado, dividido pelo total de atendimentos realizados no mesmo período. A meta pactuada para o indicador em questão, conforme o 8º Termo Aditivo, é < 5%.

No mês de maio, o percentual registrado em referência ao indicador registrou taxa de 1,55%, conforme apresentado no quadro n.º 7.

#### Quadro n.º 7 – Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS

% de Manifestações Queixosas - Ouvidoria SUS	
N.º de manifestações queixosas	5
N.º de Pacientes atendidos NPS	323
<b>% Queixas Recebidas</b>	<b>1,55%</b>

Fonte: Ouvidoria, Mai/2022

## 7 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Em cumprimento ao estabelecido no Anexo III, item 3.8 disposto no 8º Termo Aditivo, registra-se a taxa de absenteísmo dos colaboradores da Unidade, considerando

os vínculos estatutários, que no mês de maio de 2022, teve média de 2,81%, conforme Quadro n.º 7 a seguir.

#### Quadro n.º 7 - Taxa de Absenteísmo Colaboradores Celetistas/Estatutários

Taxa de Absenteísmo - Colaboradores HDS	
% Celetistas	2,52
% Estatutários	3,11
<b>Média % Absenteísmo</b>	<b>2,81%</b>

Fonte: SEFOP-HDS, Mai/2022

## 8 OUTRAS REALIZAÇÕES

### 8.1 HDS Realiza Integração em Alusão ao Dia do Trabalhador

Para celebrar o Dia do Trabalhador, comemorado no dia 1º de maio, o HDS realizou o Piquenique do Trabalhador. A ação foi pensada e realizada pelo Comitê de Compliance para homenagear e reconhecer a importância daqueles que contribuem com o propósito de Cuidar de Vidas.

O evento foi feito ao ar livre com decoração especial, toalhas, música voz e violão, cestas com variados tipos de frutas, placas com mensagens reforçando os valores éticos do Mini manual do Respeito e da Diversidade no ambiente de trabalho.

### 8.2 Ações do HDS em Homenagem ao Dia Internacional da Enfermagem

Gestores de Enfermagem do HDS receberam na Câmara Municipal da Goiânia, a homenagem de Honra ao Mérito. A condecoração é o reconhecimento e valorização desses profissionais que se doam em prol do próximo. Entre os homenageados da equipe de enfermagem do HDS estavam os supervisores UCP e Residência Assistencial, Atenção domiciliar e Feridas Crônicas.

Em comemoração pela Semana da Enfermagem, foram realizadas homenagens aos profissionais que atuam no cuidado diário, com dedicação, amor e humanidade ao próximo. Com o tema: “quem cuida merece destaque”, a instituição elaborou uma programação especial dedicada à valorização dos profissionais

Além disso, em menção ao Dia Mundial da Hipertensão Arterial, para sensibilizar pacientes e colaboradores sobre os cuidados e atitudes necessárias para a prevenção da doença, a equipe de enfermagem do HDS realizou aferição de pressão,

medição da glicemia e distribuição de informativos com dicas relevantes relacionadas ao tema. A iniciativa foi voltada para os colaboradores e pacientes da instituição.

### **8.3 Programa de Imunização dos Profissionais Contra Influenza e Sarampo**

Com foco na saúde dos colaboradores, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS realizou, no mês de maio, a campanha de vacinação contra Sarampo e Influenza. A campanha que acontece anualmente visa diminuir a circulação do vírus e incidências de casos graves devido às doenças.

### **8.4 Médicas do HDS Recebem Diploma de Honra ao Mérito**

Dia 3 de maio foi oferecida uma homenagem de Honra ao Mérito aos médicos geriatras do Estado de Goiás. Entre os homenageados estavam as médicas do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, representadas nesta pela Diretora Geral da unidade, pela Gerente de Internação e Atendimento Domiciliar e a Supervisora da Unidade de Cuidados Prolongados. A homenagem é o reconhecimento da brilhante atuação das profissionais, que exercem o ofício com responsabilidade é ética.

## **9 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando o presente relatório, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, buscou demonstrar os esforços empreendidos para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS, durante o mês de maio de 2022.

Acerca dos atendimentos presenciais que fazem parte das metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 8º Termo Aditivo, conclui-se que esta unidade demonstrou-se resolutiva na apresentação dos resultados durante o período avaliado, com especial propósito de cuidar de vidas e prestar os serviços de saúde com excelência aos usuários do SUS.

Por fim, reafirmando nosso compromisso em oferecer serviços de qualidade aos pacientes atendidos na unidade, submetemos o presente relatório com apresentação

de indicadores e metas de produção, conforme 8º Termo Aditivo, para apreciação desta Secretaria de Estado de Saúde de Goiás - SES/GO.

**Lívia Evangelista da Rocha Aguiar**

Diretora Geral do HDS

**10 SIGLAS**

AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde

CEBAS-SAÚDE - Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social

CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde

HDS – Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta

MS - Ministério da Saúde

OSS – Organizações Sociais em Saúde

SES - GO - Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

SMS - Goiânia - Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia

SUS - Sistema Único de Saúde