

**HDS**



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**ESTADO  
DE GOIÁS**

**agir**

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

9º TERMO ADITIVO AO TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE GESTÃO Nº 002/2013

**RELATÓRIO MENSAL**

(REFERÊNCIA: AGOSTO DE 2022)

Goiânia/GO  
Setembro/2022

## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

Wagner de Oliveira Reis

José Evaldo Balduino Leitão

Rubens José Fileti

Salomão Rodrigues Filho

### 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 Aguilar** – Diretora Geral/Técnica

**Silmonia Saturnino Fernandes** – Diretora Administrativo Financeira

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E SERVIÇOS OFERTADOS.....</b>	<b>6</b>
2.1	Identidade Organizacional .....	7
<b>3</b>	<b>INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS .....</b>	<b>8</b>
3.1	Indicadores de Produção – Internações Hospitalares.....	8
3.1.1	Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores.....	8
3.1.2	Longa Permanência - Diárias .....	9
3.2	Atendimento Ambulatorial.....	10
3.2.1	Consultas Médicas em Atenção Especializada.....	10
3.2.2	Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada .....	10
3.2.3	Atendimentos Odontológicos – Consultas e Procedimentos.....	11
3.2.4	Pequenos Procedimentos Ambulatoriais .....	11
3.3	Terapias Multiprofissionais Especializadas.....	13
3.4	SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico .....	13
3.4.1	Eletrocardiograma e Exames Oftalmológicos Vinculados à Consulta .....	14
3.4.2	Anatomopatológico.....	14
3.4.3	Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas .....	15
3.4.4	Ecocardiograma .....	15
3.4.5	Ultrassom – Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide.....	15
3.5	Serviço de Atenção Domiciliar - SAD.....	16
3.6	Indicadores de Desempenho .....	16
<b>4</b>	<b>EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS.....</b>	<b>17</b>
4.1	Indicadores de Produção – Internações Hospitalares.....	17
4.1.1	Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores.....	17
4.1.2	Longa Permanência - Diárias .....	18
4.2	Atendimento Ambulatorial.....	19
4.2.1	Consultas Médicas em Atenção Especializada.....	19
4.2.2	Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada .....	19
4.2.3	Atendimentos Odontológicos – Consultas (pediatria, endodontia e PNE).....	20
4.2.4	Atendimentos Odontológicos – Procedimentos.....	21
4.2.5	Pequenos Procedimentos Ambulatoriais .....	22
4.3	Terapias Especializadas.....	23
4.4	SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo .....	24
4.4.1	Eletrocardiograma .....	24
4.4.2	Exames Oftalmológicos .....	24

4.4.3	Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas .....	25
4.4.4	Anatomopatológico.....	25
4.4.5	Ecocardiograma .....	26
4.4.6	Ultrassom - Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide .....	26
4.5	Atendimentos de Serviço de Atenção Domiciliar - SAD .....	26
<b>5</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS .....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO .....</b>	<b>28</b>
<b>7</b>	<b>INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>30</b>
7.1	Taxa de Ocupação Hospitalar .....	30
7.2	Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS.....	30
7.3	Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos.....	31
7.4	Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas.....	32
7.4.1	Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS.....	32
<b>8</b>	<b>MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIALIBIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....</b>	<b>33</b>
<b>9</b>	<b>TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES .....</b>	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>OUTRAS REALIZAÇÕES.....</b>	<b>35</b>
10.1	Equipe Multiprofissional do HDS Realiza Ação de Saúde em Alusão ao Dia Nacional do Cardiologista.....	35
10.2	HDS Capacita Profissionais em Auditoria Interna .....	35
10.3	HDS Contrata Empresa para Fazer Gestão Documental de Arquivos .....	36
10.4	HDS Lança Manual do Acolhimento .....	36
<b>11</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>37</b>
<b>12</b>	<b>SIGLAS.....</b>	<b>38</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o Termo de Transferência de Gestão N.º 002/2013 e 9º Termo Aditivo, 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 agosto 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 agosto de 2022.

Destaca-se que no período em questão, para apresentação dos indicadores de produção e desempenho, tomou-se como base os critérios das metas definidas no 9º 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, psiquiatria e reumatologia.

Além do atendimento das especialidades médicas referenciadas, também será ofertado o serviço de tratamento de feridas crônicas, biópsias e PAAF (tireoide e mama).

Em referência ao Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT Externo, a unidade ofertará exames de eletrocardiograma, raios-x odontológicos para pacientes em atendimentos na Unidade, tonometria e mapeamento de retina associados à consulta oftalmológica. Além disso, oferta exames anatomopatológicos, doppler de membros superiores, inferiores e carótidas; ecocardiograma e ultrassom (próstata via abdominal e via transretal, mamária bilateral e tireoide).

Em relação aos pequenos procedimentos ambulatoriais, em conformidade com o 9º Termo Aditivo, a unidade realiza curativos, coleta para biópsia e PAAF (tireoide e mama)

São ofertados ainda Terapias Especializadas e Consultas 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 16 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 INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS**

Os indicadores assistenciais estabelecidos no 9º Termo Aditivo compõem o conjunto de serviços oferecidos pela unidade e apresenta as metas para os diversos tipos de atendimentos oferecidos aos pacientes regulados, desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo todos os atendimentos e procedimentos definidos no escopo do contrato de gestão, necessários para obter ou completar o diagnóstico e as atividades terapêuticas necessárias para o tratamento.

Para fins de apresentação das linhas de contratação compostas no contrato de gestão, serão apresentados a seguir a descrição dos serviços com a definição das metas dos indicadores de produção e de desempenho contratualizados por meio do 9º Termo Aditivo.

#### **3.1 Indicadores de Produção – 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 72 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.

Cumprе ressaltar que 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.

Para o indicador em questão, a unidade deve ofertar mensalmente o seguinte quantitativo:

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

INTERNAÇÕES HOSPITALARES Assistência Integral aos Pacientes Moradores	
Meta Mensal	Meta Anual
365	4.380

Fonte: 9º Termo Aditivo

### 3.1.2 Longa Permanência - Diárias

Em consonância com o 9º 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.

Para esta linha de contratação a unidade deverá ofertar leitos conforme meta abaixo:

**Tabela n.º 2 – Longa Permanência - Diárias**

INTERNAÇÕES HOSPITALARES Longa Permanência - Diárias	
Meta Mensal	Meta Anual
413	4.956

Fonte: 9º Termo Aditivo

### 3.2 Atendimento Ambulatorial

#### 3.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Para garantir de maneira sustentável a ampla oferta de especialidades médicas que vão ao encontro das necessidades dos usuários do SUS, o HDS conta com um corpo clínico formado por profissionais capacitados, que atendem diversas especialidades médicas como: cardiologia, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria, reumatologia, cirurgia geral e vascular.

A meta pactuada nesta linha de contratação segue apresentada na tabela n. 3.

**Tabela n.º 3 - Consultas Médicas**

ATENDIMENTO AMBULATORIAL	
Consultas Médicas	
Meta Mensal	Meta Anual
3.000	36.000

Fonte: 9º Termo Aditivo

#### 3.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, as consultas contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados pelo complexo regulador. O serviço oferece consultas de diversas especialidades multiprofissionais, seguindo as metas pactuadas no 9º Termo Aditivo, para atendimentos de educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional. Para esta linha de contratação, segue por meio da tabela n.º 4 a meta pactuada.

**Tabela n.º 4 – Consultas Multiprofissionais**

ATENDIMENTO AMBULATORIAL	
Consultas Multiprofissionais	
Meta Mensal	Meta Anual
1.500	18.000

Fonte: 9º Termo Aditivo

### 3.2.3 Atendimentos Odontológicos – Consultas e Procedimentos

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes externos, são destinadas metas para consultas a pacientes de pediatria, endodontia e PNE, sendo que neste último, 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 de consultas na especialidade de odontologia, consta no 9º Termo Aditivo com o total de 160 consultas/mês, estratificado da seguinte forma, conforme apresentados na tabela n.º 5.

**Tabela n.º 5 – Atendimentos Odontológicos - Consultas**

ATENDIMENTO AMBULATORIAL		
Consultas Odontológicas		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Pediatria	50	1.920
Endodontia	25	
PNE	85	

Fonte: 9º Termo Aditivo

Associados às consultas odontológicas, a meta contratualizada para realização de procedimentos nesta dimensão contempla 250 procedimentos/mês, conforme apresentado na tabela n.º 6.

**Tabela n.º 6 – Atendimentos Odontológicos Procedimentos**

ATENDIMENTO AMBULATORIAL		
Procedimentos Odontológicos		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Procedimentos	250	3.000

Fonte: 9º Termo Aditivo

### 3.2.4 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos procedimentos ambulatoriais, os indicadores de produção estabelecidos no 9º Termo Aditivo contemplam linhas de contratação específicas com metas definidas para cada procedimento, conforme tabela n.º 7.

**Tabela n.º 7 – Pequenos Procedimentos Ambulatoriais**

ATENDIMENTO AMBULATORIAL		
Pequenos Procedimentos Ambulatoriais		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	60.000
Coleta para Biópsia	30	360
PAAF (Tireoide/ mama)	30	360

Fonte: 9º Termo Aditivo

## I - CURATIVOS

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.

## II – COLETA PARA BIÓPSIA

A coleta para biópsia é um procedimento médico realizado em regime ambulatorial para coleta de um fragmento de tecidos para análise laboratorial e faz parte do processo de investigação de possíveis patologias, possibilitando um diagnóstico médico mais assertivo além de fornecer informações que contribuem com a escolha do melhor tratamento.

Conforme perfil clínico do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, a maior parte dos procedimentos realizados na unidade são feitos por um profissional médico Dermatologista para análise de possíveis patologias, incluindo alguns tipos de câncer dermatológicos.

### III – PAAF (Tireoide/mama)

Assim como a coleta para biópsia, a Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) é um procedimento médico realizado em regime ambulatorial para coleta de material que será utilizado para investigação de patologias, especificamente com objetivo de fornecer um diagnóstico médico mais assertivo em relação a tratamentos da tireoide e mama.

O procedimento segue em fase de implementação na unidade, sendo que para realização do mesmo, será necessário aquisição de equipamentos e contratação de mão de obra médica e de empresa de análises clínicas para ampliação do escopo de atendimentos.

#### 3.3 Terapias Multiprofissionais Especializadas

No âmbito da reabilitação, o atendimento multidisciplinar no HDS é composto por equipe multiprofissional especializada, oferecendo aos usuários tratamento por meio de programas personalizados de reabilitação individual ou em grupos, podendo incluir: educação física, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional.

A seguir, por meio da tabela n.º 8, apresenta-se a meta pactuada para esta linha de contratação.

**Tabela n.º 8 – Terapias Especializadas**

Terapias Especializadas	
Meta Mensal	Meta Anual
2.000	24.000

*Fonte: 9º Termo Aditivo*

#### 3.4 SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

Conforme disposto no Anexo I – Item 4.4.1, do 9º Termo Aditivo, a unidade deverá disponibilizar vagas de exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico à rede assistencial, de acordo com os fluxos estabelecidos pelo complexo regulador.

Isso posto, os procedimentos de Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT da unidade a serem ofertados seguem apresentados por meio da tabela n.º 9 juntamente com as metas pactuadas.

**Tabela n.º 9 – SADT Externo**

SADT EXTERNO – (ofertados)		
Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico		
Descrição dos Exames	Meta Mensal	Meta Anual
Eletrocardiograma	200	2.400
Oftalmológicos (tonometria e mapeamento de retina)	2.000	24.000
Anatomopatológico	60	720
Doppler - (membros Superiores, inferiores e Carótidas)	100	1.200
Ecocardiograma	60	720
Ultrassom (próstata via abdominal e via transretal, mamária bilateral, tireoide)	80	960

Fonte: 9º Termo Aditivo

### 3.4.1 Eletrocardiograma e Exames Oftalmológicos Vinculados à Consulta

A unidade oferta exames de eletrocardiograma e exames oftalmológicos vinculados à consulta (tonometria e mapeamento de retina) com objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos.

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.

Em relação aos exames oftalmológicos vinculados às consultas, o serviço conta com profissionais especializados 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.

### 3.4.2 Anatomopatológico

O exame anatomopatológico é uma técnica de investigação que visa o diagnóstico de uma doença (patologia) através da análise de fragmentos de tecido ou órgãos retirados por procedimentos de PAAF, biópsia ou cirurgia. O diagnóstico é baseado na análise destas alterações morfológicas em conjunto com as informações clínicas fornecidas pelo médico assistente.

Registra-se que para a oferta deste procedimento na unidade, encontra-se em fase de implementação e de aquisição de equipamentos, contratação de mão de obra médica e de empresa de análises clínicas para ampliação do escopo de atendimentos.

Em conformidade com o 9º Termo Aditivo, a meta correspondente a oferta de procedimentos anatomopatológicos são 60/mês.

### **3.4.3 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas**

O Doppler é uma forma de análise da ultrassonografia (USG), que também é conhecida como ultrassom ou ecografia, sendo um dos exames de diagnóstico mais comuns no cuidado da saúde e na prevenção de variadas doenças.

Conforme perfil clínico da unidade, serão realizados os exames de USG com Doppler de membros superiores, membros inferiores e das carótidas, sendo que para este último o HDS utilizará de serviços terceiros para a oferta destes exames e que já está em fase de implementação e de aquisição de equipamentos e contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

Em conformidade com o 9º Termo Aditivo, a meta correspondente a oferta de procedimentos doppler corresponde a 100/mês.

### **3.4.4 Ecocardiograma**

Quanto aos exames de Ecocardiograma, seguindo perfil clínico da unidade, serão ofertados para o complexo regulador o do tipo transtorácico.

Registra-se que para a oferta deste exame na unidade, encontra-se em fase de implementação e de aquisição de equipamentos, contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

Em conformidade com o 9º Termo Aditivo, a meta correspondente a oferta de procedimentos anatomopatológicos corresponde a 60/mês.

### **3.4.5 Ultrassom – Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide**

Em relação às ofertas de Ultrassom, serão realizados os exames de USG de próstata, que pode ser por via abdominal e por via transretal, a depender da solicitação médica, além dos exames de USG das mamas unilateral ou bilateral e USG da tireoide.

Durante estes procedimentos, poderão ser coletados materiais para exames de anatomopatológicos através da Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF).

Registra-se que para a oferta deste exame na unidade, encontra-se em fase de implementação e de aquisição de equipamentos, contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

### 3.5 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 9º Termo Aditivo, foi instituído 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.

A meta pactuada para esta linha de contratação definida no 9º Termo Aditivo são 120 atendimentos em atenção domiciliar.

**Tabela n.º 10– Admissões no Serviço de Atenção Domiciliar**

SAD	
Serviço de Atendimento Domiciliar - Admissões	
Meta Mensal	Meta Anual
120	1.440

*Fonte: 9º Termo Aditivo*

### 3.6 Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme estabelecido no Anexo I - item III – Indicadores de Desempenho, do 9º Termo Aditivo, é dever da unidade informar os indicadores qualitativos para avaliação e valoração mensal conforme apresentado a seguir:

**Tabela n.º 11 – Indicadores de Desempenho**

INDICADORES DE DESEMPENHO	
DIMENSÕES	META
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 80%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS	≤ 1%
Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos - Farmacovigilância	≥ 95%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1
Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS	< 5%

Fonte: 9º Termo Aditivo

**4 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS**

Em face das metas pactuadas para o mês de agosto de 2022, apresenta-se a seguir os resultados dos indicadores de produção registrados no período em questão.

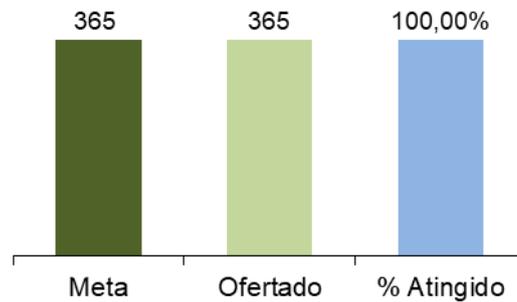
**4.1 Indicadores de Produção – Internações Hospitalares**

**4.1.1 Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores**

A meta pactuada para esta linha de contratação é de 365 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 9º Termo Aditivo, a meta deverá ser ajustada sempre que houver desospitalização ou óbito de algum deles.

Comparada à meta fixa no 9º Termo Aditivo, atingiu-se 100% de cumprimento desta linha de contratação no mês de agosto de 2022 conforme gráfico n.º 1.

### Gráfico n.º 01 – Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores



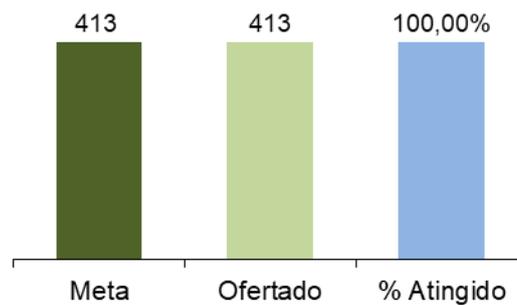
Fonte: Sistema MV Ago/2022

Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizados o correspondente a 372 diárias aos pacientes residentes da Unidade.

#### 4.1.2 Longa Permanência - Diárias

Em relação ao quantitativo de leitos ofertados em longa permanência, registra-se o cumprimento da meta nesta linha de contratação, representando alcance 100% dos leitos ofertados, conforme apresentado no gráfico n.º 2.

### Gráfico n.º 02 – Longa Permanência - Diárias



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

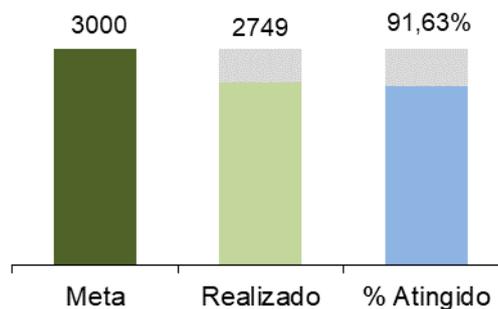
Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizados o correspondente a 401 diárias aos pacientes de internação em longa permanência da Unidade.

## 4.2 Atendimento Ambulatorial

### 4.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Considerando a produção de consultas médicas no período em questão, registrou-se alcance de 91,63% da meta pactuada, conforme apresentado no gráfico n.º 3

**Gráfico n.º 03 – Consultas Médicas**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

Em relação aos resultados apresentados nas consultas médicas, contabilizou-se 2.749 atendimentos realizados no mês em avaliação.

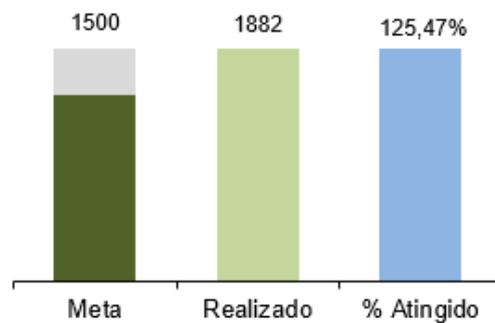
Em relação ao mês anterior, os resultados em consultas médicas especializadas apresentaram crescimento de 17,28%.

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 41,27%.

### 4.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.882 consultas presenciais, conforme demonstrado no Tabela n.º 4.

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



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de agosto, o percentual de consultas multiprofissionais atingiu 125,47% da meta e apresentou crescimento de 19,87% em relação ao mês anterior.

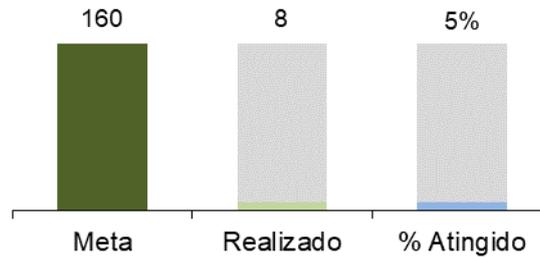
Os resultados no mês de agosto refletem uma curva de crescimento que vem se destacando na dimensão desde janeiro de 2022, tendo em vista várias ações internas na unidade a exemplo do redimensionamento no fluxo de interconsultas nas especialidades multiprofissionais, sempre com foco no crescimento da 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 97,70%.

#### **4.2.3 Atendimentos Odontológicos – Consultas (pediatria, endodontia e PNE)**

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes externos conforme apresentado no tópico 3.2.3, registra-se que no período em questão, das 150 vagas disponibilizadas pela unidade para a regulação em primeiras consultas no mês de agosto, registou-se 8 consultas confirmadas, atingindo o percentual de 5% da meta, conforme demonstrado no Tabela n.º 5

**Gráfico n.º 5 – Consultas Multiprofissionais**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

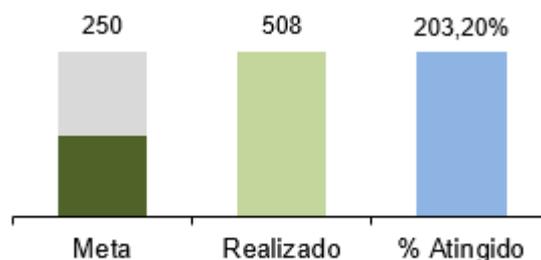
Em relação aos 8 atendimentos realizados em primeiras consultas, registra-se que 5 foram destinados a pacientes PNE, 2 para atendimentos de edodontia e 1 consulta destinada a paciente de pediatria.

Destaca-se ainda que, no período em questão, das vagas ofertadas para a regulação em primeiras consultas, foi registrado taxa de perda primária em 87,33%, entretanto, cumpre ressaltar que no mesmo período também foram realizadas consultas odontológicas pela equipe de odontologia da unidade por meio de retornos e interconsultas oriundas do ambulatório da unidade. A produção neste quesito está composta no item 4.4.2 – *Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada*.

#### 4.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associados às consultas odontológicas, registra-se que foram contabilizados no mês em questão o correspondente a 508 procedimentos, conforme apresentado no gráfico n.º 6.

**Gráfico nº 6 – Procedimentos Odontológicos**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

Em relação a meta pactuada para esta linha de contratação no mês avaliado, o

percentual de procedimentos odontológicos realizados atingiu **203,20%** da meta pactuada no 9º Termo Aditivo.

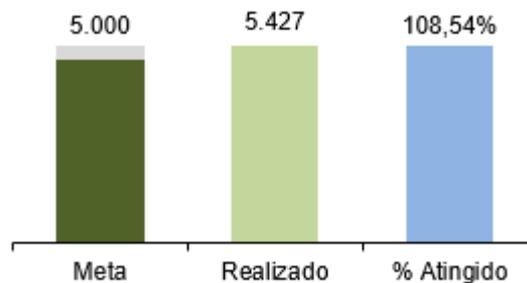
Registra-se que o total correspondente aos procedimentos em odontologia, levou em consideração todo o quantitativo de procedimentos realizados a pacientes de primeiras consultas, além de retornos e interconsultas oriundas do ambulatório da unidade.

#### 4.2.5 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos atendimentos presenciais para os procedimentos de curativos, foram realizados 5.427 curativos, o que representou alcance de **108,57%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 7.

Houve crescimento de 13,70% de curativos 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.

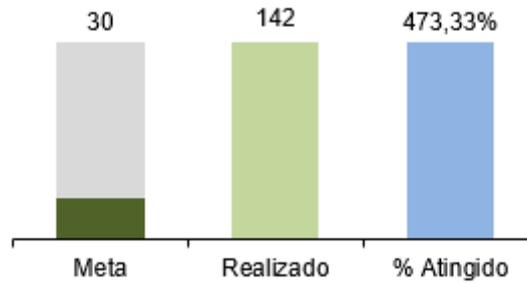
**Gráfico n.º 7 – Curativos de Feridas Crônicas**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

Em relação aos procedimentos de coletas para biópsia, no período avaliado registrou-se o total de 142 procedimentos, o que representou alcance de **473,33%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no gráfico n.º 8.

**Gráfico nº 8 – Coleta para Biópsia**



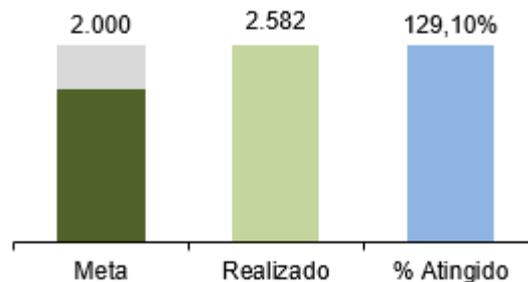
Fonte: Sistema MV, Ago/2022

No tocante aos procedimentos de PAAF (tireoide/mama) conforme já informado no item 3.2.4 – *Pequenos Procedimentos Ambulatoriais*, o mesmo segue em fase de implementação na unidade, sendo que para realização dos procedimentos, será necessário aquisição de equipamentos e contratação de mão de obra médica e de empresa de análises clínicas, para ampliação do escopo de atendimentos.

### 4.3 Terapias Especializadas

Acerca dos atendimentos nas terapias especializadas, no mês em questão registrou-se o total de 2.582 atendimentos, conforme demonstrado por meio da Tabela n.º 9.

**Gráfico n.º 9 – Terapias Especializadas**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

Em destaque, registra-se que no mês de agosto de 2022 a produção alcançou 129,10% da meta.

Nota-se que o crescimento de produção de 47,04% em relação ao período apresentado anteriormente é reflexo das ações internas da unidade, no sentido de reorganizar as agendas dos profissionais, readequação do espaço físico e revisão da

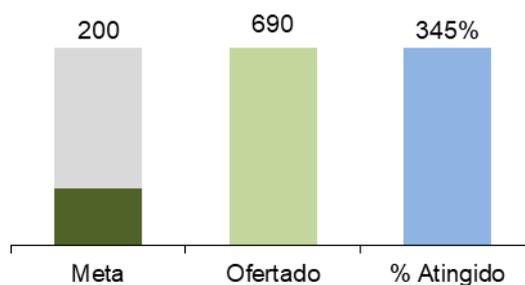
rotina de terapias individuais ou em grupo, sempre levando em conta os protocolos sanitários ainda vigentes nas unidades de saúde.

#### 4.4 SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo

##### 4.4.1 Eletrocardiograma

No mês de agosto de 2022 foram ofertadas 690 vagas de exames de eletrocardiograma, dentre as quais 575 ofertas destinadas para a regulação e 115 vagas ofertadas pelo ambulatório interno da unidade, conforme segue demonstrado pelo Gráfico n.º 10.

**Gráfico nº 10 – Eletrocardiograma**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

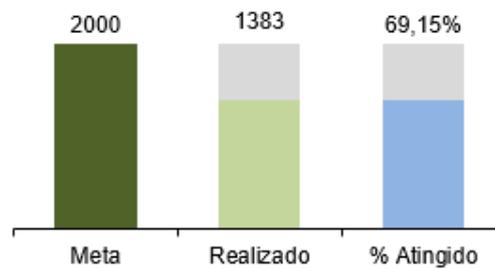
Os resultados dos exames ofertados no período avaliado correspondem a um alcance de **345%** da meta pactuada para esta linha de contratação, sendo que do total de exames ofertados, registrou-se realização de 46 exames.

Contudo, vale destacar que das 575 vagas ofertadas para a regulação, apenas 1 paciente foi agendado pela regulação, sendo que o percentual de perda primária referente a oferta de vagas para exames de eletrocardiograma alcançou 99,83%.

##### 4.4.2 Exames Oftalmológicos

Em referência aos exames oftalmológicos de tonometria e mapeamento de retina associadas às consultas, foram realizados no período avaliado o correspondente a 1.383 exames no período, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 11.

### Gráfico nº 11 – Exames Oftalmológicos



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

#### NOTA EXPLICATIVA :

Os exames de tonometria e mapeamento de retina, estão estritamente vinculados às consultas oftalmológicas, de acordo com o item 3.3.4 do 9º Termo aditivo, sendo assim, conforme determinação da SES-GO, o critério definido para apresentação de cumprimento de meta é a quantidade de exames REALIZADOS no período.

#### 4.4.3 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas

Acerca dos procedimentos de Doppler realizados na unidade, contabilizou-se no período o total de 33 procedimentos.

Em relação a este indicador, registra-se que toda a produção aferida no período são procedimentos realizados em membros superiores/inferiores no ambulatório da unidade.

Conforme já informado no item 3.4.3 - *Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas*, para os procedimentos de carótidas, segue em fase de implementação na unidade, sendo que para realização destes, será necessário contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos, portanto ainda não há oferta de vagas disponibilizadas para a regulação.

#### 4.4.4 Anatomopatológico

Conforme já informado no item 3.4.2 - *Anatomopatológico*, para estes procedimentos em questão, segue em fase de implementação na unidade, sendo que será necessário contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos, portanto ainda não há oferta de vagas disponibilizadas para a regulação.

#### 4.4.5 Ecocardiograma

Registra-se que para a oferta deste exame na unidade, encontra-se em fase de implementação e de aquisição de equipamentos, contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

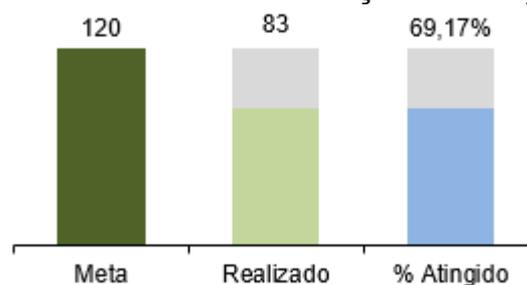
#### 4.4.6 Ultrassom - Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide

Registra-se que para a oferta deste exame na unidade, encontra-se em fase de implementação e de aquisição de equipamentos, contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

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

No período em análise registrou-se 83 atendimentos de pacientes admitidos para o Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, representando alcance de **69,17%** da meta nesta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico n.º 13.

**Gráfico n.º 13 – Admissões no Serviço de Atenção Domiciliar**



Fonte: Sistema MV, Ago/2022

O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 23,88% em relação ao mês anterior.

Em referência às outras realizações do serviço de atendimento domiciliar, durante o mês de agosto de 2022, foram confirmados 555 atendimentos (Médico, Fisioterapeuta, Fonoaudióloga, Assistente Social, Enfermeiro e Técnico de Enfermagem). Registra-se, ainda, o correspondente a 12 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.

## 5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS

A seguir, apresenta-se os resultados das pesquisas de satisfação realizadas no HDS durante o mês de agosto 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 310.

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 92,53% 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 Agosto de 2022					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%			<b>Zona de Excelência</b>
Total de clientes Detratores	11	0,62%	<b>NPS =</b>	<b>92,53%</b>	
Total de clientes Neutros	110	6,23%			
Total de clientes Promotores	1.646	93,15%			
Total Geral de Respostas	1.767	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, Ago/2022

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

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

## 6 SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO

A seguir, apresenta-se a síntese dos resultados alcançados em relação às metas pactuadas nos indicadores de produção no exercício de agosto de 2022, conforme Quadro nº 2.

**Quadro n.º 2 – Resultados dos Indicadores de Produção**

QUADRO SÍNTESE DE PRODUÇÃO 9º TERMO ADITIVO - AGOSTO/2022			
LINHAS DE CONTRATAÇÃO			
<b>1 - Internações Hospitalares</b>	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>% Atingido</b>
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	365	365	100,00%
Longa Permanência – Diárias	413	413	100,00%
<b>2 - atendimentos Ambulatoriais</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Atingido</b>
Consultas Médicas	3.000	2.749	91,63%
Consultas Multiprofissionais	1.500	1.882	125,47%
Atendimentos Odontológicos - Consultas (pediatria, endodontia, PNE)	160	8	5%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	508	203,20%
<b>TOTAL ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS</b>	<b>4.910</b>	<b>5.147</b>	<b>104,83%</b>
<b>3 - Pequenos Procedimentos Ambulatoriais</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Atingido</b>
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	5.427	108,54%
Coleta para Biópsia	30	142	473,33%
PAAF (tireoide/mama)	30	0	0,00%
<b>TOTAL PEQUENOS PROCEDIMENTOS</b>	<b>5.060</b>	<b>5.569</b>	<b>110,06%</b>
<b>4 - Terapias Especializadas</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Atingido</b>
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.000	2.582	129,10%
<b>5 - SADT EXTERNO - Exames</b>	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>% Atingido</b>
Eletrocardiogramas	200	690	345%
Exames Oftalmológicos *	2.000	1.383	69,15%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	100	0	0%
Anatomopatológico	60	0	0,00%
Ecocardiograma	60	0	0,00%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mama bilateral e tireóide)	80	0	0,00%
<b>TOTAL SADT EXTERNO</b>	<b>2.500</b>	<b>2.073</b>	<b>82,92%</b>
<b>6 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Atingido</b>
Pacientes Atendidos SAD	120	83	69,17%

**NOTA EXPLICATIVA:**

Em relação aos exames oftalmológicos, são apresentados os quantitativo realizado, uma vez que os mesmos são estritamente ligados às consultas oftalmológicas

*Fonte: Sistema MV, Ago/2022*

Tendo como referência as metas pactuadas no 9º Termo Aditivo, durante a competência de agosto de 2022, referente à linha de contratação em Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias, contabilizou-se 100,00% de aproveitamento em relação a meta pactuada.

Em relação à produtividade relacionada às Diárias de Longa Permanência, atualmente são ofertados 16 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.

No período avaliado, foi registrado 100% de cumprimento para esta linha de contratação.

Em seguida, nota-se crescimento significativo na produtividade em relação às metas, conforme dimensões relacionadas abaixo:

- Atendimentos Ambulatoriais - realizou-se no período em análise, o total de 5.147 atendimentos em consultas médicas, multiprofissionais, bem como atendimentos de consultas e procedimentos odontológicos, tendo sido alcançado o correspondente a 104,83% de produção em relação à meta.
- Pequenos Procedimentos Ambulatoriais - registrou-se no período, o total de 5.569 procedimentos ambulatoriais distribuídos entre curativos e coletas para biópsia. O resultado alcançou o equivalente a 110,06% da meta nesta linha de contratação.
- Terapias Especializadas – em relação aos atendimentos em grupo, registrou-se o total de 2.582 atendimentos, com alcance de 129,10% da meta pactuada para esta linha de contratação.
- SADT Externo – Em relação aos exames ofertados no período, contabilizou-se alcance de meta para exames de eletrocardiogramas e oftalmológicos. Seguindo a mesma tendência de crescimento em relação às demais dimensões estabelecidas no 9º Termo Aditivo, foi considerado no período alcance de 82,92% da meta consolidada para o SADT Externo.
- Serviço de Atendimento Domiciliar – em relação a produção registrada para o serviço de atendimento domiciliar na unidade, contabilizou-se 83 pacientes atendidos no período avaliado e alcance de 69,17% da meta pactuada para esta linha de contratação.

Diante disso, dado o momento de transição após os efeitos 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 e promover ações significativas cumprindo nosso propósito de cuidar de vidas.

**7 INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO**

Conforme determinado no 9º Termo Aditivo, segue apresentação dos resultados alcançados no mês de agosto de 2022, referente aos indicadores de desempenho registrados no período em questão.

**7.1 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 9º Termo Aditivo, é  $\geq 80\%$ .

Destaca-se que o indicador em questão, atrelado ao serviço de internação de longa permanência, alcançou 86,24% da taxa de ocupação, alcançando, portanto, índice acima da meta 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	401
Total de Leitos Operacionais/dia	465
<b>Taxa de Ocupação Hospitalar</b>	<b>86,24%</b>

Fonte: NIR, Ago/2022

**7.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS**

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 agosto, informa-se que foram faturadas 30 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 agosto de 2022, será apresentada no Relatório Mensal de Setembro de 2022.

Em oportuno, registra-se, conforme Quadro n.º 4, o percentual de glosas referente ao exercício de julho de 2022, dentre as quais foram reapresentadas 18 AIHs das competências de Maio e Junho, sendo estas integralmente aprovadas pela SES.

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

<b>Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH (Meta ≤ 1%) - Julho/2022</b>	
Total de Procedimentos Apresentados	42
Total de Procedimentos Rejeitados	0
<b>Taxa Ocorrência de Glosas</b>	<b>0,00%</b>

*Fonte: SEFAT, Ago/2022*

Em destaque, registra-se que em referência a taxa apresentada em julho 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.

**7.3 Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos**

Durante o mês de agosto de 2022, monitoraram-se os pacientes da unidade 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 Quadro n.º 5.

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

Percentual de Investigação da Gravidade de RAM (Meta ≥ 95%)	
Indicador	01/08 a 31/08
Total de Pacientes com Ocorrência de RAM Quanto a Gravidade	0
Total de Pacientes com Ocorrência de RAM	0
<b>% de Investigação de RAM</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SUFAR, Ago/2022

#### 7.4 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Com o indicador em questão, busca-se mensurar a razão relacionada 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 9º Termo Aditivo, é igual a 1.

No mês de agosto de 2022, atingiu-se 1,73 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	7.765
Total de Consultas (médicas e multi) Estipuladas nas Metas - conforme 9º T.A.	4.500
<b>Resultado</b>	<b>1,73</b>

Fonte: SURET, Ago/2022

#### 7.4.1 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 9º Termo Aditivo, é < 5%.

No mês de agosto, o percentual registrado em referência ao indicador registrou taxa de 1,94%, 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	6
N.º de Pacientes atendidos NPS	310
<b>% Queixas Recebidas</b>	<b>1,94%</b>

Fonte: Ouvidoria, Ago/2022

**8 MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIALIBIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS**

Com foco na melhoria contínua de seus processos, o HDS desenvolveu uma série de ações e treinamentos voltados ao aprimoramento e excelência nas atividades internas da unidade com especial propósito de cuidar de vidas, distribuindo iniciativas objetivando o alcance das metas contratualizadas a partir das perspectivas compostas em seu Planejamento Estratégico:

- ✓ Aprendizado e Desenvolvimento;
- ✓ Processos
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Usuário e Sociedade

Para tanto, no mês de agosto, entre as ações realizadas nas gerências estratégicas e assistenciais da unidade, destacam-se:

- *Curativos de Feridas Crônicas*: Ambulatório de Curativos: fortalecimento do fluxo de interconsultas entre enfermagem (equipe do curativo), especialidades médicas e equipe multiprofissional, bem como a flexibilização das agendas favorecendo os encaixes em tempo hábil, a fim de garantir o atendimento o quanto antes, inclusive no mesmo dia.

- *Consultas Médicas*: fortalecimento do fluxo de interconsultas entre enfermagem, especialidades médicas e equipe multiprofissional, bem como a flexibilização das agendas favorecendo os encaixes em tempo hábil, a fim de garantir o atendimento o quanto antes, inclusive no mesmo dia. Realizado nesse mês a ação do dia

do Cardiologista onde os pacientes e acompanhantes foram orientados quanto ao fluxo de atendimento na unidade e ao fluxo de interconsultas.

- *Consultas Multiprofissionais e Terapias Especializadas:* início dos atendimentos da nutrição na composição da equipe multiprofissional com assistência nos ambulatórios de terapias, de curativos e ambulatório médico, ampliando o escopo de assistência.

- *Unidade de Cuidados Prolongados:* Acolhimento de aperfeiçoando multiprofissional e estagiários médicos, a fim de contribuir com a capacitação desses profissionais. Além disso houve capacitação da equipe multiprofissional sobre o tema Cuidados Paliativos, pela Equipe Médica da unidade.

- *Conexões Sustentáveis:* Profissionais do HDS e do corporativo Agir participaram, neste período, do treinamento Sistema de Gestão Ambiental, que objetivou a incorporação do discurso da sustentabilidade às atividades da Unidade e singularidades relacionadas aos requisitos para Certificação da ISO 14001.

- *Serviço de Atenção Domiciliar:* considerando a crescente da quantidade de atendimentos e de pacientes em acompanhamento pelo SAD -HDS, no mês de agosto foi solicitado para o RH, a pedido da Gerência de Internação e Atendimento Domiciliar, o incremento da equipe de um psicólogo e terapeuta ocupacional para compor mais uma Equipe Multidisciplinar de Assistência Domiciliar – EMAD.

- *Workshop sobre gestão por competência:* Com foco na melhoria dos resultados institucionais, HDS realizou, em agosto, o I Workshop de Gestão por Competência – 2022. Voltado para o grupo de gestores e líderes da Unidade, o evento objetivou proporcionar entendimento sobre as competências necessárias e o desempenho profissional tendo como referência o modelo de gestão por competência.

## **9 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES**

Em cumprimento ao estabelecido no Anexo I, item 1.19, disposto no 9º Termo Aditivo, registra-se a taxa de absenteísmo dos colaboradores da Unidade, considerando os vínculos estatutários, que no mês de agosto de 2022, alcançou percentual global de 5,50%, conforme

**Quadro n.º 8** a seguir.

**Quadro n.º 8 - Taxa de Absenteísmo Colaboradores  
Celetistas/Estatutários**

<b>Taxa de Absenteísmo - Colaboradores HDS</b>	
% Celetistas	2,87%
% Estatutários	2,63%
<b>Taxa de Absenteísmo GLOBAL</b>	<b>5,50%</b>

*Fonte: SEFOP-HDS, Ago/2022*

**10 OUTRAS REALIZAÇÕES**

**10.1 Equipe Multiprofissional do HDS Realiza Ação de Saúde em Alusão ao Dia Nacional do Cardiologista**

Tendo em vista a importância de um coração saudável, o HDS, em alusão ao Dia Nacional do Cardiologista, celebrado em 14/08, promoveu na manhã uma ação de conscientização sobre os cuidados com a saúde cardiovascular.

Participaram da ação a equipe da Gerência Assistencial e profissionais que atuam nas diversas especialidades multiprofissionais. Na ocasião, foi distribuído informativos para os pacientes que aguardavam atendimento e explicado o passo a passo de como conseguir consulta com cardiologista da Unidade.

**10.2 HDS Capacita Profissionais em Auditoria Interna**

Em agosto o HDS promoveu, com apoio do Serviço de Qualidade da unidade e o Núcleo de Compliance da AGIR, o curso de formação de auditores internos da qualidade, conforme NBR ISO 19011:2018. Com carga horária de 18 horas, o treinamento abordou os conceitos e princípios para realização de uma auditoria interna.

A norma ABNT NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão versa sobre orientações das fases do processo de realização de auditoria e os tipos.

A capacitação foi conduzida pelo Instituto Euvaldo Lodi – IEL, onde foi ressaltado que auditoria não é fiscalização e busca encontrar conformidades com base nas normas.

### **10.3 HDS Contrata Empresa para Fazer Gestão Documental de Arquivos**

Tendo em vista o vasto patrimônio documental pelo qual se deve zelar, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS) iniciou entre os meses de julho e agosto, a transferência do arquivo físico para ser organizado em um espaço que proporcionará a conservação do acervo.

A terceirização da guarda do acervo tem por objetivo garantir a alocação no espaço adequado, salvaguardar a segurança e preservação dos documentos. E sempre que houver solicitação, os arquivos serão digitalizados e enviados por meio eletrônico em alta resolução.

### **10.4 HDS Lança Manual do Acolhimento**

Com o intuito de capacitar os colaboradores no desempenho de suas atividades, o HDS lançou o Manual de Acolhimento. Disponível na versão on-line, o material contém orientações para o atendimento de excelência, primordial para a satisfação dos usuários dos serviços.

A cartilha, pensada pela gerência de operações e desenvolvida pelo setor de comunicação, apresenta linguagem simples e direta, tornando compreensíveis a rotina dos setores e atribuições. O material explica também, com riqueza de detalhes o passo a passo do acesso do paciente aos serviços da Unidade de Saúde.

## 11 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 agosto de 2022.

Acerca dos atendimentos presenciais que fazem parte das metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 9º Termo Aditivo, conclui-se que esta unidade se demonstrou 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 9º Termo Aditivo, para apreciação desta Secretaria de Estado de Saúde de Goiás - SES/GO.

**Silmonia Saturnino Fernandes**  
Diretora Administrativo Financeira - HDS

## **12 SIGLAS**

AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde

CEBAS-SAÚDE - Certificação de Entidades Benéficas 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