



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir

Hospital Estadual da Criança
e do Adolescente



HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO
ADOLESCENTE - HECAD

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

REFERÊNCIA: 01/09/2022 a 30/09/2022

CONTRATO DE GESTÃO N.032/2022 – SES/GO

GOIÂNIA–GO

Outubro/2022

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Clidenor Gomes Filho

Salomão Rodrigues Filho

Wagner de Oliveira Reis

Rubens José Fileti

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Carlos André Pereira Nunes

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 Garciade Paula – Superintendente de Gestão e Planejamento

DIRETORIA DO HECAD

Monica Ribeiro Costa – Diretora Geral

Fabiana Lopes dos Santos - Diretora Administrativa e Financeira

Cynara Porto Ferreira dos Santos - Diretora Técnica

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. PERFIL DA UNIDADE	6
3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	6
4. INDICADORES ESTATÍSTICO QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	7
4.1. Internação Hospitalares (saídas hospitalares)	7
4.2. Cirurgias Programadas	8
4.3. Cirurgias Ambulatoriais	8
4.4. Atendimento Ambulatorial	9
4.5. Consultas Médicas por Especialidades	9
4.6. Consultas Não Médicas por Especialidades	10
4.7. SADT Externo	10
4.8. SADT Interno	10
4.9. Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco	11
4.10. Atendimento de urgência/emergência	11
4.11. Indicadores de Desempenho e Conceitos	11
5. 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	15
5.1. Internação Hospitalares (saídas hospitalares)	16
5.2. Cirurgias Programadas	17
5.3. Cirurgias Ambulatoriais	18
5.4. Atendimento Ambulatorial	19
5.5. Consultas Médicas por Especialidades	19
5.6. Consultas Não Médicas por Especialidades	21
5.7. SADT Externo	21
5.8. SADT Interno	22
5.9. Acolhimento, avaliação e Classificação de risco	23
5.10. Atendimento de urgência/emergência	24
6. 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	25
6.1. Taxa de Ocupação Hospitalar	25
6.2. Média de Permanência Hospitalar (dias)	26

6.3. Índice de Intervalo de Substituição (horas).....	27
6.4.Taxa de readmissão em UTI (48 horas)	28
6.5.Taxa de readmissão Hospitalar (em até 29 dias).....	28
6.6.Percentual de ocorrência de Glosa no SIH – DATA /SUS	28
6.7.Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais causadas pela organização do hospital	29
6.8. Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais causadas relacionadas pelo paciente	29
6.9.Razão do quantitativo de consultas ofertadas	29
6.10.Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	30
6.11.Percentual de manifestação queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS	30
6.12.Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos	30
7.TAXA DE ABSENTEÍSMO	31
8.MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS	31
8.1.Destaques de Setembro	33
9.PESQUISA DE SATISFAÇÃO	36
9.1.Resolução de Queixas	37
10.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37

1. APRESENTAÇÃO

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, é qualificada como Organização da Sociedade Civil (OSC), conforme definição da Lei 13.019/2014, que estabelece o regime jurídico das parcerias entre a Administração Pública e as entidades do terceiro setor. Também é qualificada como Organização Social em Saúde – (OSS), nos termos da Lei Federal nº 9.637/98 e pelo Decreto Estadual nº 5591/02.

A AGIR é reconhecida e certificada como entidade de Utilidade Pública e de Interesse Social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/05 desde julho de 2012. Por meio da Portaria SAS/MS nº 1.076 de 17 de julho de 2018, é recertificada como Entidade Beneficiária de Assistência Social (CEBAS) pelo Ministério da Saúde e essa recertificação eleva a Associação à condição de entidade filantrópica. Membro, desde 2016 do Instituto Brasileiro das Organizações Sociais em Saúde (IBROSS), a AGIR notadamente se destaca no cenário do terceiro setor por vivenciar os valores descritos em sua identidade organizacional: Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento.

A parceria ao gerenciamento, operacionalização e à execução das atividades do HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE- HECAD, implantado, mediante o Despacho nº. 4074/2021 - SES, nas dependências do antigo HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO FERNANDO CUNHA JÚNIOR, oferta atendimento, em regime de 24 horas por dia, à pacientes acometidos por pneumonias graves, insuficiências respiratórias, problemas renais, cardiopatias não cirúrgicas, diabetes, apendicites e fraturas não expostas, dentre outras.

Como instrumento de natureza colaborativa a parceria da gestão privada e o setor público, é executado de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados, conferindo eficácia, e efetividade às diretrizes e às políticas públicas na área da saúde.

A AGIR, como organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de uma análise criteriosa dos dados e informações como norteador de decisões eficazes. Portanto, o relatório de prestação de contas apresentado parte deste princípio.

Nesta oportunidade, apresentamos o **Relatório de Prestação de Contas Mensal**

do Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD, referente ao período de **01 a 30 de setembro de 2022**, de modo a propiciar os subsídios necessários para que a Secretaria Estadual de Saúde de Goiás - SES/GO analise o desempenho global de todas as atividades realizadas no Hospital e assim fundamente sua avaliação.

2. PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD.

CNES: 0965324

Endereço: Avenida Bela Vista, nº2.333, Parque Acalanto, em Goiânia-GO.

Tipo de Unidade: Hospital de grande porte, especializado em pediatria clínica e cirúrgica de média e alta complexidades, com foco no atendimento de pacientes com idade de 29 dias de vida a 13 anos 11 meses e 29 dias.

Funcionamento: 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente.

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. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

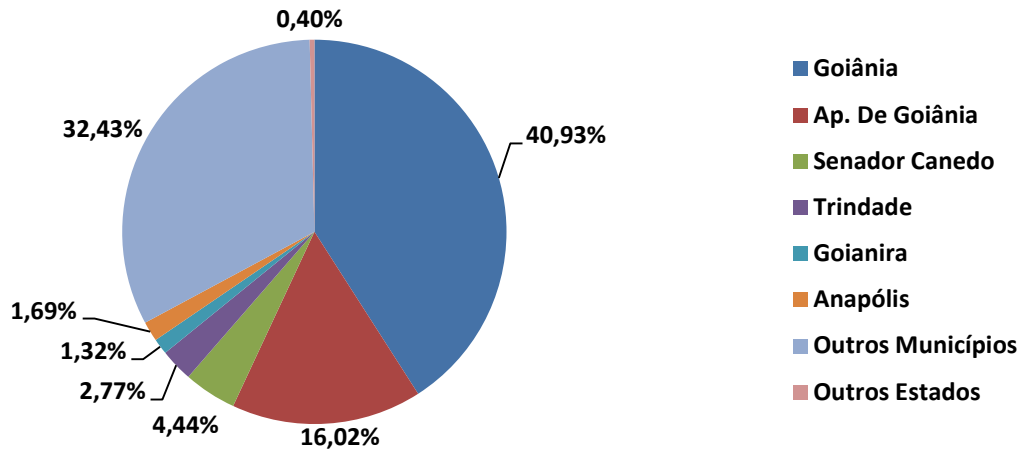
Apresenta-se a seguir o mapeamento dos locais de origem, com maior número de atendimentos, no período compreendido. Em setembro/22, do total de 11.605 atendimentos no HECAD, 40,93% foram do município de Goiânia, 16,02% de Aparecida de Goiânia, 4,44% de Senador Canedo, 2,77% de Trindade, 1,69% de Anapólis, 1,32% de Goianira, 32,43% são de outros municípios e 0,4% são de outros estados do Brasil, conforme tabela 01 e gráfico 01 a seguir.

Tabela 01 - Origem dos Pacientes Atendidos em Set/22

Município de Origem	Total de atendimentos	Percentual
Goiânia	4.750	40,93%
Ap. De Goiânia	1.859	16,02%
Senador Canedo	515	4,44%
Trindade	321	2,77%
Goianira	152	1,32%
Anapólis	196	1,69%
Outros Municípios	3.765	32,43%
Outros Estados	47	0,4%
Total	11.605	100,00%

Fonte: NIR-HECAD, 2022.

Gráfico 1 – Origem dos Pacientes Atendidos em Setembro/22



FONTE: NIR HECAD, 2022.

4. INDICADORES ESTATÍSTICO QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no Contrato de Gestão nº 032/2022-SES/GO, que permitem uma variação de até $\pm 10\%$ no volume total de cada linha contratada.

4.1 Internações Hospitalares (Saídas Hospitalares)

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas e a pedido, transferências externas e óbitos ocorridos no período. O quantitativo mensal de saídas hospitalares deverá ser informado estratificado em clínica cirúrgica pediátrica, clínica cirúrgica pediátrica (CERFIS), clínica pediátrica, clínica pediátrica crônica, de acordo com o número de leitos operacionais da unidade:

Tabela 02 – Volume Contratado de Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares			
Clínica de Internação	Meta mensal do 1º mês	Meta mensal do 2º ao 6º mês	Meta para 180 dias
Clínica Cirúrgica Pediátrica	144	358	1.934
Clínica Cirúrgica CERFIS	-	77	385
Clínica Pediátrica	258	258	1.548
Clínica Pediátrica Crônica	9	9	54
Total de Saídas Hospitalares	411	702	3.921

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

4.2 Cirurgias Programadas

As cirurgias programadas realizadas no HECAD contemplam as cirurgias pediátricas e do CERFIS, ofertadas pelo Complexo Regulador Estadual conforme demanda mínima a ser atendida mensalmente pela unidade hospitalar de acordo com os critérios estabelecidos. Para este indicador a unidade deve realizar mensalmente o seguinte quantitativo:

Tabela 03 – Volume Contratado de Cirurgias Programadas

Saídas Cirúrgicas			
Cirurgias Eletivas	Meta mensal do 1º mês	Meta mensal do 2º ao 6º mês	Meta para 180 dias
Clínica Cirúrgica Pediátrica	-	215	1.075
Clínica Cirúrgica CERFIS	-	77	385
Total de Saídas Cirúrgicas	-	292	1.460

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

As saídas cirúrgicas programadas correspondem a 60% das Saídas Cirúrgicas, e TMP de 3 dias. Contemplam ainda as cirurgias de urgência/emergência encaminhadas para atendimento de acordo com os critérios de regionalização.

4.3 Cirurgias Ambulatoriais

Consideram-se as cirurgias ambulatoriais as intervenções que abrangem as cirurgias de pequeno e médio porte, de diferentes especialidades, em pacientes que não necessitam de internação hospitalar. Os pacientes poderão ser provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital. Em ambos os casos, todas as cirurgias ambulatoriais devem ser regulados pelo Complexo Regulador Estadual.

Tabela 04 – Volume Contratado de Cirurgias Ambulatoriais

Saídas Cirúrgicas			
Cirurgias Ambulatoriais	Meta mensal do 1º mês	Meta mensal do 2º ao 6º mês	Meta para 180 dias
Cirurgias Ambulatoriais	-	100	500
Total de Saídas Cirúrgicas	-	100	500

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

4.4 Atendimento Ambulatorial

Serão considerados como Atendimento Ambulatorial, pacientes em primeira consulta, primeira consulta de egresso, interconsulta e consultas subsequentes (retornos).

Entende-se por primeira consulta, a visita inicial do paciente encaminhado pelo Complexo Regulador Estadual ao Hospital, para atendimento a uma determinada especialidade.

Entende-se por primeira consulta de egresso, a visita do paciente encaminhada pela própria instituição, que teve sua consulta agendada no momento da alta hospitalar, para atendimento à especialidade referida.

Entende-se por interconsulta, a primeira consulta realizada por outro profissional em outra especialidade, com solicitação gerada pela própria instituição.

Entende-se por consulta subsequente, todas as consultas de seguimento ambulatorial, em todas as categorias profissionais, decorrentes tanto das consultas oferecidas à rede básica de saúde quanto às subsequentes das interconsultas.

Para os atendimentos referentes a processos terapêuticos de média e longa duração, tais como, sessões de Fisioterapia, Psicoterapia etc., os mesmos, a partir do 2º atendimento, serão registrados como consultas subsequentes.

Tabela 05 – Volume Contratado de Atendimento Ambulatorial

Saídas Consultas			
Atendimento Ambulatorial	Meta mensal do 1º mês	Meta mensal do 2º ao 6º mês	Meta para 180 dias
Consulta médica na Atenção Especializada	1.500	2.500	14.000
Consulta não médica na Atenção Especializada	500	1.000	5.500
Procedimentos	131	131	786
Total de Saídas Cirúrgicas	2.131	3.631	20.286

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

4.5 Consultas Médicas por Especialidades

As consultas médicas por Especialidades ofertadas no HECAD, contemplam as especialidades de alergia/imunologia, cardiologia clínica, cirúrgica pediátrica, cirúrgica plástica, dermatologia, egresso pediatria, endocrinologia, gastrologia/hepatologia, hebiatria, hematologia, infectologia, nefrologia, neurologia clínica, oftalmologia, ortopedia e traumatologia, otorrinolaringologia, pneumologia, reumatologia, urologia e vascular. A meta

estabelecida para o primeiro mês é de 1.500 consultas e a partir do segundo mês é de 2.500 consultas médicas por especialidade.

4.6 Consultas Não Médicas por Especialidades

As consultas não médicas por Especialidades ofertadas no HECAD, contemplam os atendimentos de enfermagem (VVS), farmácia (VVS), fisioterapia, fonoaudiologia, nutricionista, odontologia, psicologia (VVS), psicologia (CERFIS), psicologia, serviço social (CERFIS), serviço social (VVS). A meta estabelecida para o primeiro mês é de 500 consultas e a partir do segundo mês é de 1.000 consultas não médicas por especialidade.

4.7 SADT Externo

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) Externo refere-se à disponibilização e realização de exames de Broncoscopia, Colonoscopia, Endoscopia Digestiva Alta, Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Tomografia e Raio-x a pacientes que estão sendo atendidos em outras unidades da rede de saúde e que possuem a prescrição para realizar o referido exame, sendo devidamente regulados pelo Complexo Regulador Estadual.

Tabela 06 – Volume Contratado para SADT Externo

SADT Externo			
Exame	Meta mensal do 1º mês	Meta mensal do 2º ao 6º mês	Meta para 180 dias
Broncoscopia	-	10	50
Colonoscopia	-	10	50
Endoscopia	-	20	100
Eletrocardiograma	80	80	480
Ecocardiograma	80	80	480
Ultrassonografia	150	150	900
Tomografia	110	110	660
Raio-X	-	200	1.000
Total de Saídas Cirúrgicas	420	660	3.720

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

4.8 SADT Interno

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) interno compreende os exames realizados aos pacientes internados na unidade hospitalar.

Os exames de Análises Clínicas, Broncoscopia, Colonoscopia, Endoscopia Digestiva Alta, Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Eletroencefalograma, Ultrassonografia, Tomografia e Raio-x são ofertados com o objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes. Não há estimativa prevista de produção para SADT Interno estipulada no Contrato de Gestão em vigor.

4.9 Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

O HECAD mantém o Serviço de Acolhimento e Classificação de Risco (ACCR), conforme preconizado pela Secretaria Estadual de Saúde, método este que permite saber a gravidade do estado de saúde dos pacientes, seu potencial de risco, o grau de sofrimento, entre outras informações. Não há estimativa prevista de produção estipulada no Contrato de Gestão em vigor.

4.10 Atendimento de Urgência/Emergência

A unidade hospitalar mantém o serviço de urgência/emergência em funcionamento 24 horas, assegurando todos os exames e ações diagnósticas e terapêuticas necessárias para o atendimento adequado aos usuários, conforme nível de risco que o indivíduo se encontra.

Entende-se por atendimentos de urgência condição ou ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, no qual o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que os casos de emergência são condições que implicam sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

Não há estimativa prevista de produção estipulada no Contrato de Gestão em vigor, para atendimento de pacientes regulados ou de demanda espontânea.

4.11 Indicadores de Desempenho e seus Conceitos

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme o Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, conforme metas informadas na tabela a seguir.

Tabela 07 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	Metas
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85 %
Média de Permanência Hospitalar (dia)	≤ 6
Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≤ 25
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS	≤ 1%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)	≤ 3%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%

*Indicador estratificado do quadro 10 (Item 13.2).

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

4.11.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

É a Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período.

Fórmula: $[Total\ de\ Pacientes-dia\ no\ período / Total\ de\ leitos\ operacionais-dia\ do\ período] \times 100$

4.11.2 Média de Permanência Hospitalar (dia)

É a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas, transferência externa e ou óbitos no mesmo período). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares.

Fórmula: $[Total\ de\ pacientes-dia\ no\ período / Total\ de\ saídas\ no\ período]$

4.11.3 Índice de Intervalo de Substituição (horas)

Assinala o tempo médio em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência.

Fórmula: $[(100 - Taxa\ de\ ocupação\ hospitalar) \times Média\ de\ tempo\ de\ permanência] / Taxa\ de\ ocupação\ hospitalar]$

4.11.4 Taxa de Readmissão em UTI em até 48 horas

Mede a taxa de pacientes que retornaram à UTI do mesmo hospital em até 48 horas desde a última vez que deixaram a UTI da unidade hospitalar após a primeira admissão. Trata-se de indicador de qualidade da assistência e pode refletir a qualidade de cuidado baixa e/ou altas precoces da UTI. O acompanhamento do indicador deve ser realizado mensalmente e a avaliação de acordo com o resultado acumulado do ano.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de retornos em até 48 horas} / N^{\circ} \text{ de saídas da UTI, por alta}] \times 100$

4.11.5 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

O indicador de Readmissão Hospitalar mede a taxa de pessoas que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a unidade hospitalar após a primeira admissão. Esse indicador avalia a capacidade progressiva do serviço em ajudar na recuperação de forma tão eficaz quanto possível. Quanto menor for a reincidência de internação, ou seja, quanto menor for a readmissão potencialmente evitável, melhor é considerado o atendimento prestado pela unidade hospitalar. Internações por câncer e obstetrícia são excluídas, pois podem integrar o plano de cuidado do paciente. O acompanhamento do indicador deve ser realizado mensalmente e a avaliação de acordo com o resultado acumulado do ano.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar} / N^{\circ} \text{ total de internações hospitalares}] \times 100$

4.11.6 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH

Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período.

Fórmula: $[Total \text{ de procedimentos rejeitados no SIH} / total \text{ de procedimentos apresentados no SIH}] \times 100$

Por se tratar de um indicador cuja governança não cabe à Organização Social, o mesmo poderá ser retirado da composição da nota geral referente ao desempenho da Unidade Hospitalar, desde que haja motivação e que seja informado, mensalmente, com regularidade para o monitoramento.

4.11.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais - causas relacionadas à organização da Unidade

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados à organização da Unidade, tais como falta de vaga na internação, erro de programação, falta de exame pré operatório, por ocorrência de cirurgia de emergência, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

Fórmula: [Nº de cirurgias programadas suspensas / Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)] x 100

4.11.8 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais - causas relacionadas ao paciente

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, tais como não realizou jejum, absteísmo, não suspendeu o medicamento, sem condições clínicas, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

Fórmula: [Nº de cirurgias programadas suspensas / Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)] x 100

4.11.9 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

É o número de consultas Ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês).

Fórmula: Nº de consultas ofertadas / Nº de consultas propostas nas metas da unidade

4.11.10 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

Proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

Fórmula: [Nº de exames de imagem entregues em até 10 dias / total de exames de imagem realizados no período multiplicado] X 100.

4.11.11 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

Analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS} / \text{total de atendimentos realizados mensalmente}] \times 100$

4.11.12 Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

Monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Considera-se ideal a notificação e classificação de RAMs quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independente do local da ocorrência.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade} / N^{\circ} \text{ total de pacientes com RAM}] \times 100$

5. 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

A produção assistencial está relacionada à quantidade de assistência à saúde oferecida aos usuários do hospital e compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as atividades terapêuticas necessárias para o tratamento. Os recursos terapêuticos utilizados podem ser classificados em atividades, objetos, técnicas e métodos utilizados com o objetivo de auxiliar o paciente durante seu processo de recuperação física.

Apresenta-se a seguir os resultados obtidos pela unidade no mês setembro/22, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho e qualidade e as respectivas análises da performance executada.

Tabela 08 - Linhas de Contratação de Serviços

Linha de Serviços	Produção Setembro/22
Internação Hospitalares	620
Cirurgias Programadas	189
Cirurgias Ambulatoriais	62
Atendimento Ambulatorial	4.220
SADT Externo	726
SADT Interno	20.451

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Conforme demonstrado na tabela 08, na “**Linha de Serviços**”, no período de 01 a 30 de setembro de 2022, foram realizadas 620 Internações Hospitalares, 189 Cirurgias Programadas, 62 Cirurgias Ambulatoriais, 4.220 Atendimentos Ambulatoriais. Ainda com relação aos dados de produção, foram realizados 20.451 exames de imagens e laboratoriais para pacientes internos e realizados 726 exames de imagens para pacientes externos. Importante ressaltar que foram realizados pelo SADT Externo 3.711 análises clínica e 15 exames de eletroencefalograma, os quais não encontram-se contratualizados a fim de cumprimento de metas.

Cabe destacar que os pacientes foram encaminhados pela Central de Regulação Estadual ou recebidos por demanda espontânea de urgência na própria unidade hospitalar. Todos os protocolos foram alinhados junto a SES/GO.

5.1 Internações Hospitalares (Saídas Hospitalares)

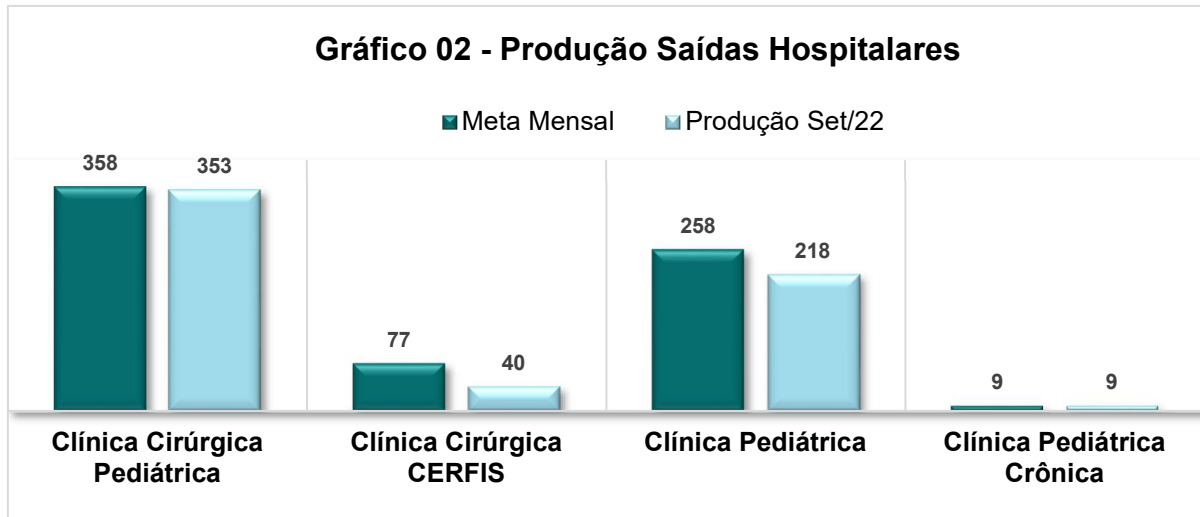
Para as internações hospitalares, são consideradas as saídas hospitalares por Clínicas: Cirúrgica Pediátrica, Clínica Cirúrgica CERFIS, Clínica Pediátrica e Clínica Pediátrica Crônica, conforme tabela 09, a seguir.

Tabela 09 - Saídas Hospitalares por Clínica de Internação

Clínica de Internação	Meta Mensal	Produção Set/22	Eficácia
Clínica Cirúrgica Pediátrica	358	353	98,60%
Clínica Cirúrgica CERFIS	77	40	51,95%
Clínica Pediátrica	258	218	84,50%
Clínica Pediátrica Crônica	9	9	100,00%
Total do Período	702	620	88,32%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

As saídas hospitalares compõem o perfil definido para o Hospital que assegurará todos os exames e ações diagnósticos e terapêuticos necessários para o atendimento adequado das internações hospitalares. Para o período, atingiu-se uma eficácia de 88,32%.



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Cabe ressaltar que ainda houveram, no período em questão, 12 saídas de alta melhorada da Clínica UTI Pediátrica e 151 do Pronto Socorro, conforme pode ser evidenciado na tabela 10, a seguir. Tal situação tem ocorrido devido a alta demanda por atendimentos de urgência/emergência e taxa de conversão de internações, com uma média de 193 atendimentos diários no serviço, frente a uma capacidade instalada de 18 leitos de observações no Pronto Socorro da unidade.

Tabela 10 - Saídas Hospitalares por Alta Melhorada

Saídas por Alta Melhorada	Meta Mensal	Produção Setembro/22
UTI Pediátrica	N/A	12
Pronto Socorro	N/A	151
Total	N/A	163

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

5.2 Cirurgias Programadas

Todas as cirurgias programadas são encaminhadas pelo Complexo Regulador Estadual, exceto as cirurgias de urgência e emergência referenciadas, destinadas a pacientes internos ou de demanda espontânea.

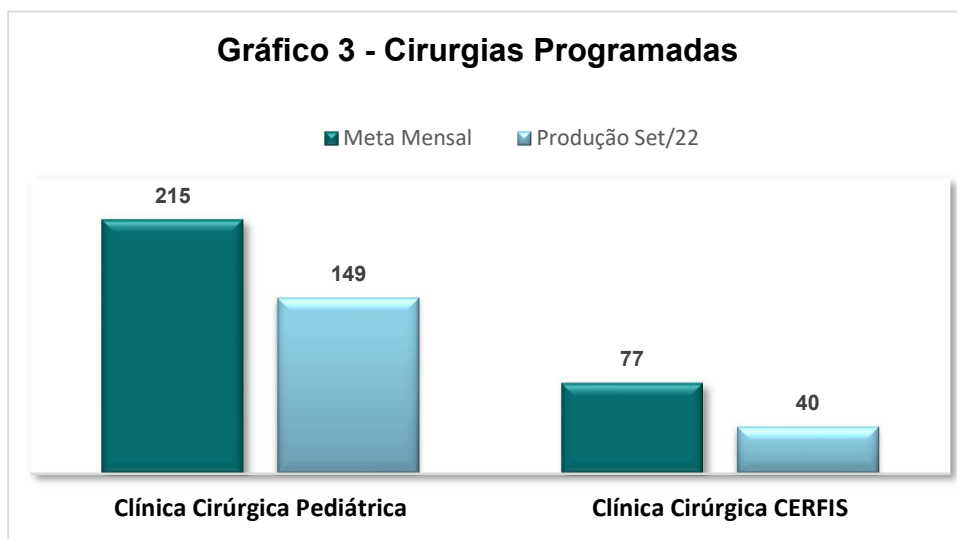
Tabela 11 - Cirurgias Programadas

Atendimentos	Meta Mensal	Produção Set/22	Eficácia
Clínica Cirúrgica Pediátrica	215	149	69,30%
Clínica Cirúrgica CERFIS	77	40	51,95%
Total	292	189	64,73%
Cirurgia de Urgência/Emergência	N/A	210	-

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

No mês de setembro/22, foram realizadas 189 cirurgias eletivas e 210 cirurgias de urgência/emergência, atingindo uma eficácia de 64,73%, conforme tabela 11 e gráfico 3.

Gráfico 3 - Cirurgias Programadas



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

5.3 Cirurgias ambulatoriais

Nas Cirurgias Ambulatoriais, os pacientes são provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital. No período informado, foram realizadas 62 cirurgias ambulatoriais, com eficácia de 62%.

Tabela 12 - Cirurgias Ambulatoriais

Cirurgias Ambulatoriais	Meta Mensal	Produção Set/22	Eficácia
Cirurgias Ambulatoriais	100	62	62%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

5.4 Atendimento Ambulatorial

A tabela 13 apresenta um total de 4.220 consultas ambulatoriais e procedimentos realizados no mês de setembro/22 no HECAD, com eficácia de 116,22%.

Tabela 13 - Atendimento Ambulatorial

Atendimentos	Meta Mensal	Produção Setembro/22	Eficácia
Consultas Médicas na Atenção especializada	2.500	2.703	108,12%
Consultas não Médicas na Atenção especializada	1.000	967	96,70%
Procedimentos	131	550	419,85%
Total	3.631	4.220	116,22%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Gráfico 4 - atendimentos Ambulatoriais



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

5.5 Consultas Médicas por Especialidade

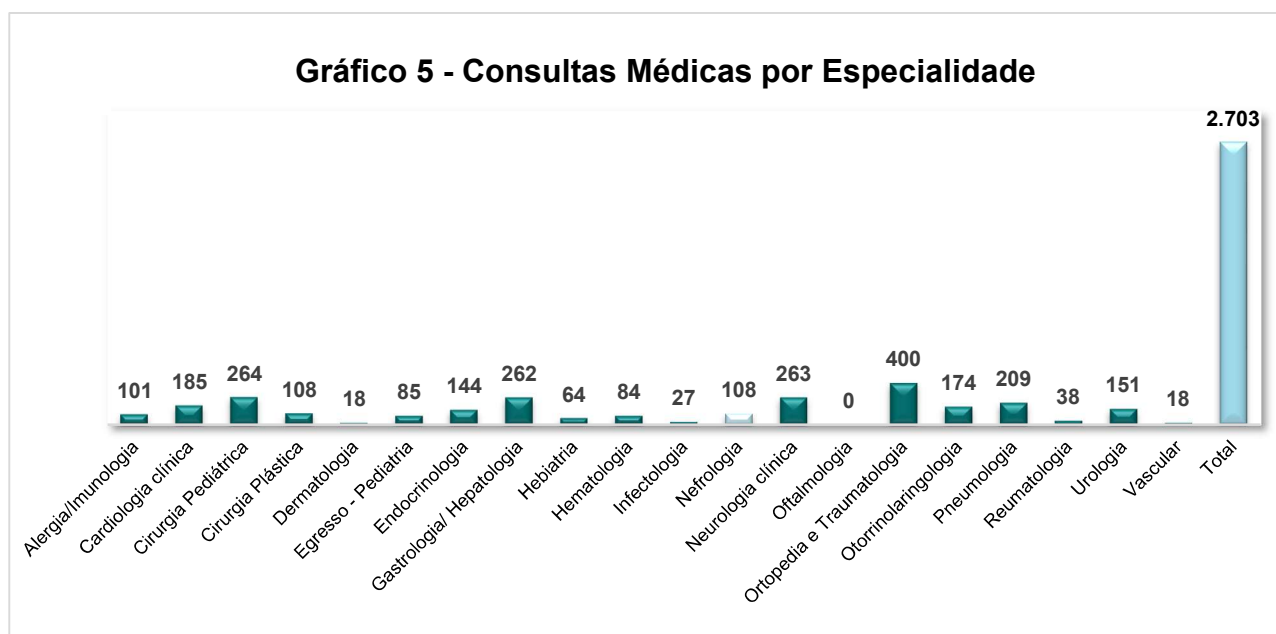
Em setembro/22 foram realizadas 2.703 consultas médicas distribuídas entre as diversas especialidades no Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD. Observamos na tabela 14 que o maior número de atendimentos se deu na especialidade de Ortopedia e Traumatologia.

Tabela 14 - Atendimento Ambulatorial

Consultas Médicas por Especialidade	Meta Mensal	Produção Setembro/22
Alergia/Imunologia	-	101
Cardiologia clínica	-	185
Cirurgia Pediátrica	-	264
Cirurgia Plástica	-	108
Dermatologia	-	18
Egresso - Pediatria	-	85
Endocrinologia	-	144
Gastrologia/ Hepatologia	-	262
Hebiatria	-	64
Hematologia	-	84
Infectologia	-	27
Nefrologia	-	108
Neurologia clínica	-	263
Oftalmologia	-	0
Ortopedia e Traumatologia	-	400
Otorrinolaringologia	-	174
Pneumologia	-	209
Reumatologia	-	38
Urologia	-	151
Vascular	-	18
Total	2.500	2.703

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD - BPA/SIA-SUS, 2022.

Gráfico 5 - Consultas Médicas por Especialidade



Fonte: Relatórios gerenciais HECAD, 2022.

5.6 Consultas Não Médicas por Especialidade

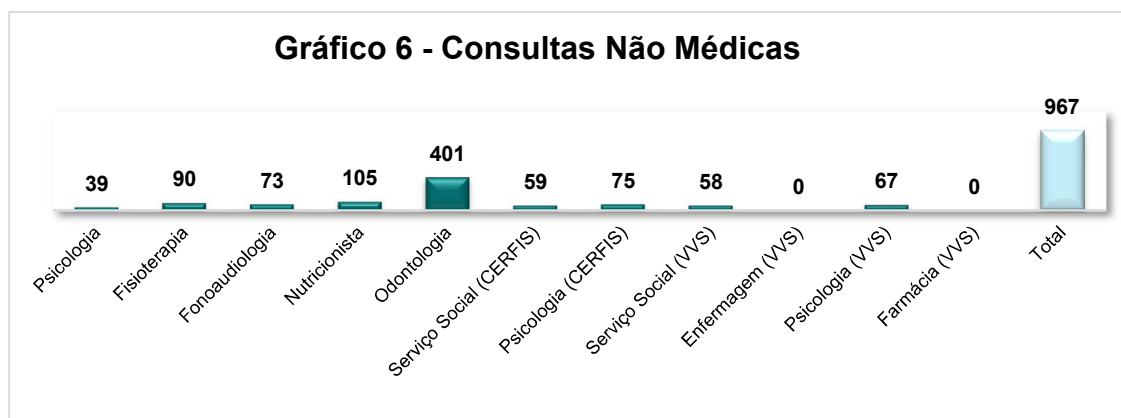
Em setembro/22 foram realizadas 967 consultas não médicas distribuídas entre as diversas especialidades no HECAD. Na tabela 15 e no gráfico 6 a seguir, são demonstrados os atendimentos por profissionais não médicos, sendo o maior número de atendimento para especialidade de Odontologia.

Tabela 15 - Atendimento Ambulatorial

Especialidade Multiprofissional	Metal Mensal	Produção Setembro/22
Psicologia	-	39
Fisioterapia	-	90
Fonoaudiologia	-	73
Nutricionista	-	105
Odontologia	-	401
Serviço Social (CERFIS)	-	59
Psicologia (CERFIS)	-	75
Serviço Social (VVS)	-	58
Enfermagem (VVS)	-	0
Psicologia (VVS)	-	67
Farmácia (VVS)	-	0
Total	1.000	967

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Gráfico 6 - Consultas Não Médicas



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD - BPA/SIA-SUS, 2022.

5.7 SADT Externo

No período de setembro/22 foram ofertados 761 exames para atender as demandas da Regulação Estadual e as demandas do Ambulatório do HECAD, atingindo um percentual de 115,30%. Observa-se que foram realizados um total 726 exames do

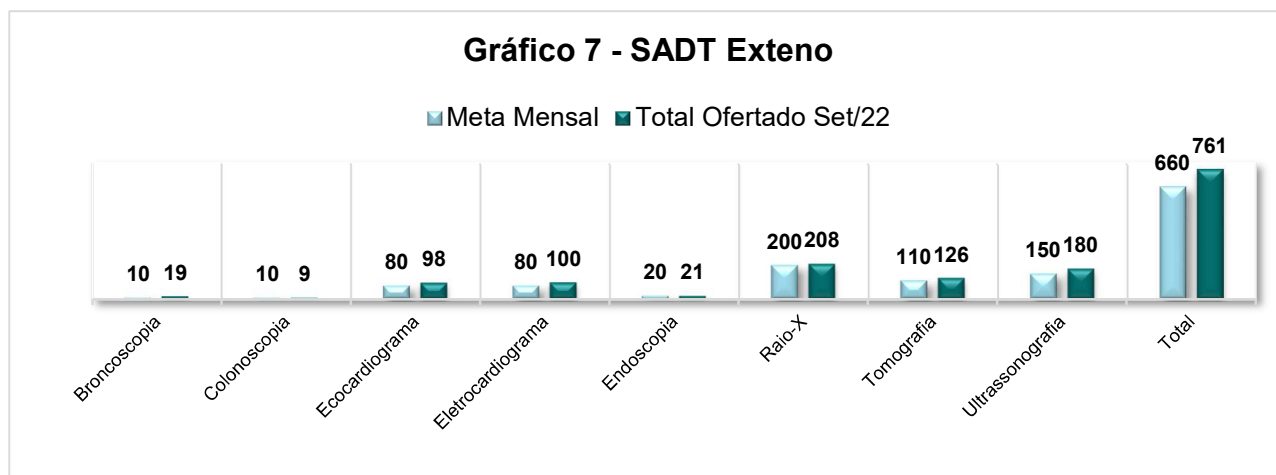
SADT Externo no período, conforme demonstrado na tabela 16 e no gráfico 7, a seguir.

Tabela 16 - SADT Externo

Atendimentos	Meta Mensal	Oferta Regulação Set/22	Oferta Ambulatório Set/22	Total Ofertado Set/22	Realizado Set/22	% Atingido
Broncoscopia	10	12	7	19	3	190,00%
Colonoscopia	10	8	1	9	1	90,00%
Ecocardiograma	80	48	50	98	110	122,50%
Eletrocardiograma	80	80	20	100	81	125,00%
Endoscopia	20	16	5	21	16	105,00%
Raio-X	200	108	100	208	347	104,00%
Tomografia	110	76	50	126	87	114,55%
Ultrassonografia	150	140	40	180	81	120,00%
Total	660	488	273	761	726	115,30%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Gráfico 7 - SADT Exteno



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

5.8 SADT Interno

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) Interno compreende os exames realizados aos pacientes internados na unidade hospitalar.

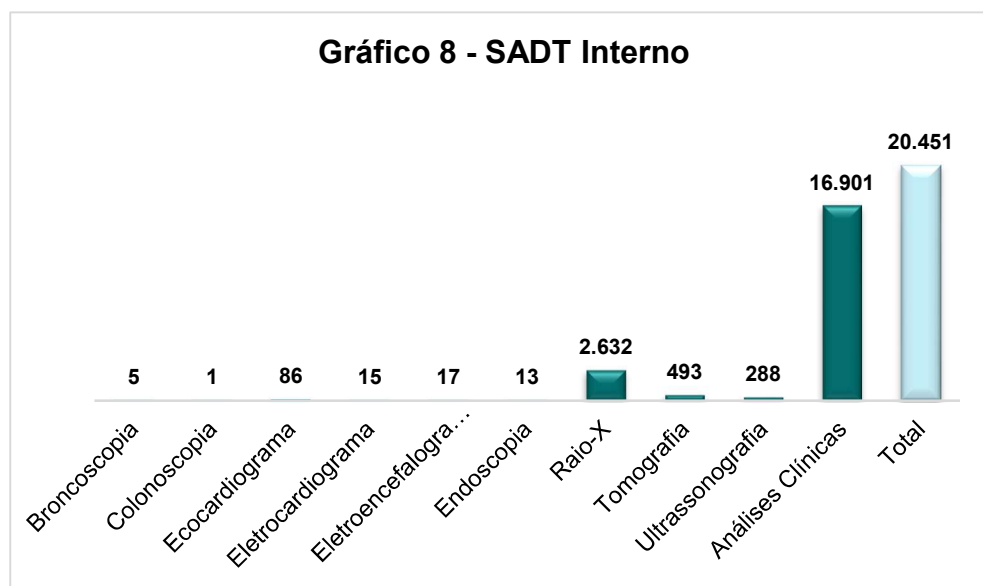
Os dados apresentados são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para SADT Interno, por não se tratar de uma linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto e produção realizada.

Tabela 17 - SADT Interno

Exames	Meta Mensal	Produção Set/22
Broncoscopia	N/A	5
Colonoscopia	N/A	1
Ecocardiograma	N/A	86
Eletrocardiograma	N/A	15
Eletroencefalograma	N/A	17
Endoscopia	N/A	13
Raio-X	N/A	2.632
Tomografia	N/A	493
Ultrassonografia	N/A	288
Análises Clínicas	N/A	16.901
Total	N/A	20.451

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Gráfico 8 - SADT Interno



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Durante o mês de setembro/22, foram realizados 20.451 exames do SADT Interno, sendo que desse total, 16.901 exames foram de análises clínicas.

5.9 Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

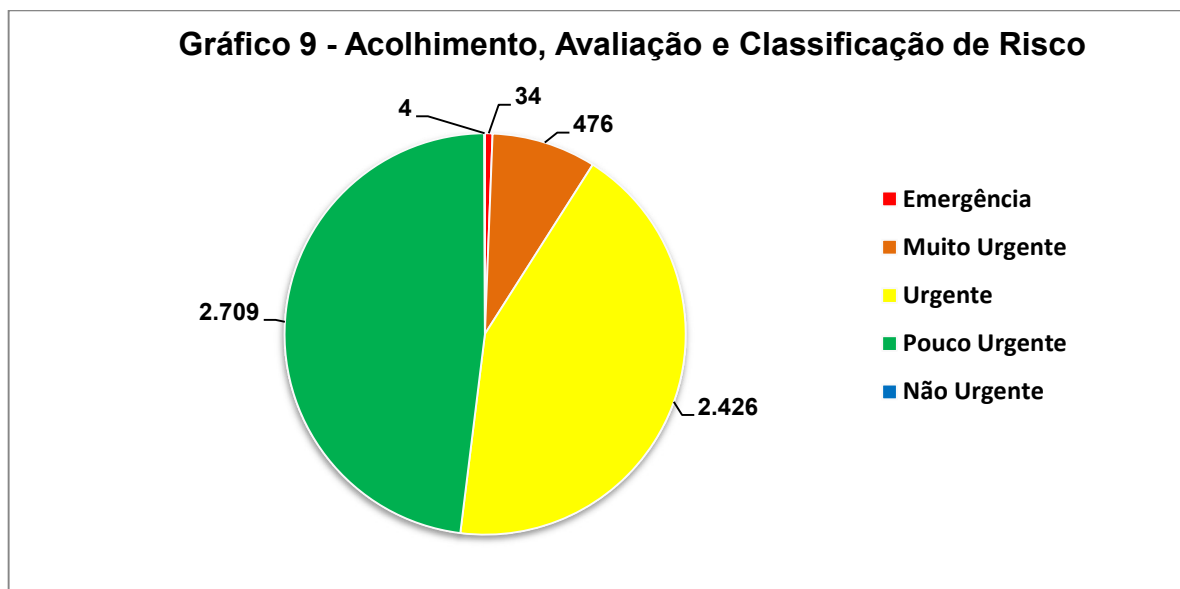
Conforme tabela 18, observa-se que foram realizadas no mês de setembro/22, 5.649 avaliações e classificação de riscos decorrentes dos atendimentos do Pronto Socorro no HECAD.

Tabela 18 - Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

AACR (Protocolo Manchester)			Produção Setembro/22
Emergência	0 min	AACR - Vermelho	34
Muito Urgente	10 min	AACR - Laranja	476
Urgente	50 min	AACR - Amarelo	2.426
Pouco Urgente	120 min	AACR - Verde	2.709
Não Urgente	240 min	AACR - Azul	4
Total			5.649

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Gráfico 9 - Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco



Fonte: Relatórios gerenciais HECAD, 2022.

O gráfico 9 demonstra uma prevalência da classificação de risco de casos pouco urgentes e de casos urgentes em relação ao total de avaliações realizadas.

5.10 Atendimento de Urgência/Emergência

Os atendimentos de urgência e emergência, para pacientes regulados e de demanda espontânea, representaram um total de 5.789 atendimentos no período, conforme pode ser observado na tabela 19 a seguir.

Tabela 19 - Atendimento Urgência/Emergência

Atendimentos	Produção Set/22
Pacientes Atendidos por demanda espontânea	4.790
Pacientes referenciados	999
Total	5.789

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6. 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

Os Indicadores de Desempenho, também chamados de KPI (*Key Performance Indicator*), estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e mensuram a eficiência, efetividade e qualidade dos processos da gestão da unidade.

São métricas que quantificam a performance de processos da instituição de acordo com seus objetivos organizacionais, ou seja, medir o desempenho significa comparar os resultados obtidos com os planejados (Doyle, 2018).

A seguir, apresentamos os indicadores mensais e análise do desempenho hospitalar do HECAD, no período de 01 a 30 de setembro de 2022.

6.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

Como já mencionado, a unidade permanece com alta demanda por atendimento de urgência/emergência e taxa de conversão de internações, levando a uma alta taxa de ocupação, além da superlotação do Pronto Socorro. Conforme evidenciado por meio do gráfico 10 e tabela 20 abaixo, a taxa de ocupação geral das unidades de internação do hospital foi de 97,26%, e 97,44% para Clínica Pediátrica, superando assim a meta do indicador.

Gráfico 10 - Taxa de Ocupação (%)



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Tabela 20 - Taxa de Ocupação Hospitalar

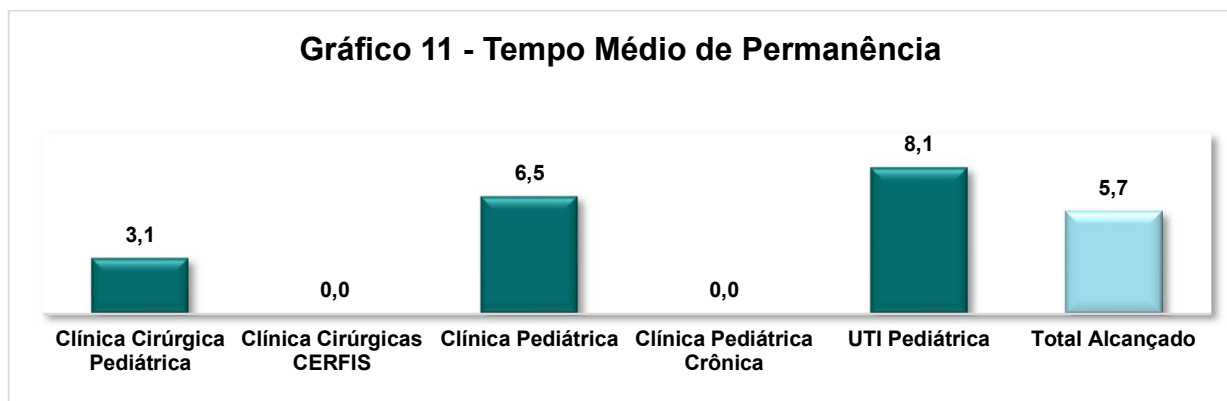
Unidade de Internação	Meta Mensal	Taxa (%) Setembro/22
Clínica Cirúrgica Pediátrica	≥ 85%	93,33%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	≥ 85%	0,00%
Clínica Pediátrica	≥ 85%	97,44%
Clínica Pediátrica Crônica	≥ 85%	0,00%
UTI Pediátrica	≥ 85%	88,56%
Total Alcançado	≥ 85%	97,26%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.2 Média de Permanência Hospitalar (Dias)

O tempo médio de permanência geral dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 5,7 dias, conforme gráfico 11 e tabela 21. Cabe destacar que houveram apenas internações nas unidades de Clínica Cirúrgica Pediátrica, Clínica Pediátrica e UTI Pediátrica e que a média de permanência hospitalar interfere diretamente na taxa de ocupação de leitos da unidade.

Gráfico 11 - Tempo Médio de Permanência



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Tabela 21 - Tempo Médio de Permanência

Unidade de Internação	Meta Mensal	Tempo Médio Setembro/22
Clínica Cirúrgica Pediátrica	≤ 6	3,1
Clínica Cirúrgicas CERFIS	≤ 6	0,0
Clínica Pediátrica	≤ 6	6,5
Clínica Pediátrica Crônica	≤ 6	0,0
UTI Pediátrica	≤ 6	8,1
Total Alcançado	≤ 6	5,7

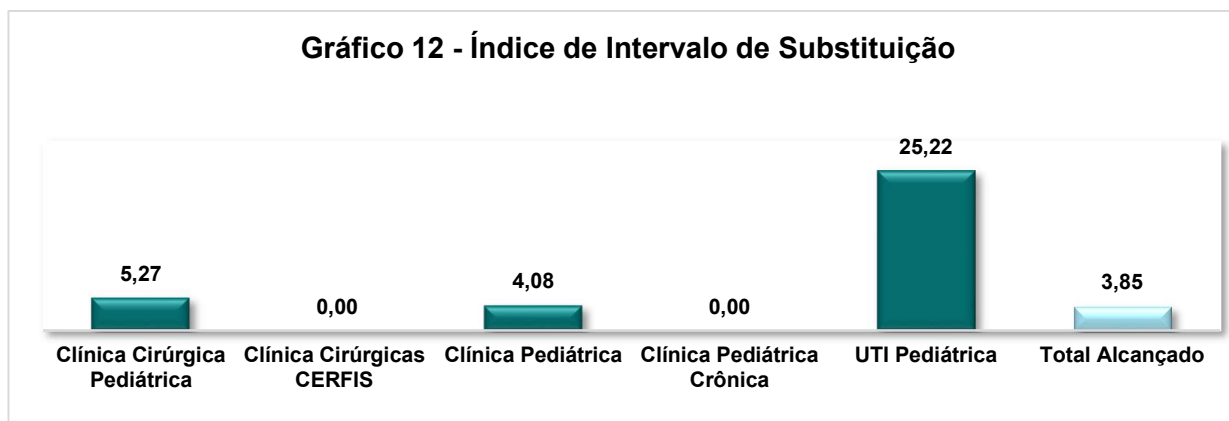
Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.3 Índice de Intervalo de Substituição (horas)

O índice de intervalo de substituição para o mês de setembro/22 foi de 3,85 horas, conforme apresentado no gráfico 12 e tabela 22 abaixo.

Cabe ressaltar que houveram internações apenas nas unidades de Clínica Cirúrgica Pediátrica, Clínica Pediátrica e UTI Pediátrica, com índice de 5,27 horas, 4,08 horas e 25,22 respectivamente.

Gráfico 12 - Índice de Intervalo de Substituição



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Tabela 22 - Índice de Intervalo de Substituição por Clínica

Unidade de Internação	Meta Mensal	Índice Setembro/22
Clínica Cirúrgica Pediátrica	≤ 25	5,27
Clínica Cirúrgicas CERFIS	≤ 25	0,00
Clínica Pediátrica	≤ 25	4,08
Clínica Pediátrica Crônica	≤ 25	0,00
UTI Pediátrica	≤ 25	25,22
Total Alcançado	≤ 25	3,85

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.4 Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)

No período de até 48 horas, em relação ao número de saídas da UTI por alta, houveram 02 pacientes readmitidos na Unidade de Terapia Intensiva do HECAD, conforme demonstrado na tabela 23, atingindo uma taxa de 2,27%.

Tabela 23 - Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)

Mês	Nº de retornos em até 48 horas	Nº de saídas da UTI, por alta	Taxa (%)
Setembro/22	2	88	2,27%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.5 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

No mês de setembro/22 registramos um total de 756 internações hospitalares no HECAD sendo que desse total 68 pacientes foram readmitidos na unidade no período de até 29 dias, atingindo um índice de 8,99%, conforme tabela 24.

Tabela 24 -Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

Mês	Nº de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar	Nº total de internações hospitalares	Taxa (%)
Setembro/22	68	756	8,99%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.6 Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS

O quantitativo das ocorrências de Glosas no SIH – DATA/SUS, referente a competência setembro/22, ainda não foi disponibilizado pelos Parceiros: Processamento de Informação/AIH, Superintendência do Complexo Regulador em Saúde de Goiás e Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

Relacionamos na tabela 25, os dados processados referentes ao mês de agosto.

Tabela 25 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS

Mês	Total de procedimentos apresentados no SIH	Total de procedimentos rejeitadas no SIH	Percentual (%) Glosas SIH
Agosto/22	287	07	2,44%
Setembro/22	Aguardando Relatório Definitivo de Glosa	Aguardando Relatório Definitivo de Glosa	Aguardando Relatório Definitivo de Glosa

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)

No período informado, houveram 02 cirurgias suspensas por causas relacionadas ao protocolo de jejum e serão reagendadas posteriormente, atingindo um percentual de 1%, conforme podemos observar na tabela 26 abaixo.

Tabela 26 - Percentual de Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas a organização da unidade)

Mês	Nº de cirurgias programadas suspensas	Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)	Percentual (%)
Setembro/22	02	210	1,0%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD.

6.8 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

No período informado, das 210 cirurgias programadas, 19 cirurgias foram suspensas por causas relacionadas ao paciente, sendo que 03 apresentaram sintomas gripais, 02 com sintomas de tosse, 05 sem necessidade cirúrgica, 04 sem condições clínicas gerais para tratamento de cirurgia, 05 não compareceram, atingindo assim um índice de 9%.

Tabela 27 - Percentual de Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas ao paciente)

Mês	Nº de cirurgias programadas suspensas	Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)	Percentual (%)
Setembro/22	19	210	9,0%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.9 Razão de Quantitativo de consultas ofertadas

No período informado, foram ofertadas 7.628 consultas. De acordo com o número de consultas propostas estimada nas metas da unidade, encontra-se uma razão de 2,18, conforme tabela 28 abaixo.

Tabela 28 - Razão de Quantitativo de Consultas Ofertadas

Mês	Nº de consultas ofertadas	Nº de consultas propostas nas metas da unidade	Razão de Quantitativo
Setembro/22	7.628	3.500	2,18

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.10 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

No período informado, foram realizados um total de 4.291 exames de imagem, sendo que todos foram entregues em até 10 (dez) dias conforme podemos observar na tabela 29 abaixo.

Tabela 29 - Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

Mês	Nº de exames de imagem entregues em até 10 dias	Total de exames de imagem realizados no período multiplicado	Percentual (%)
Setembro/22	4.291	4.291	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.11 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

No período informado, foram realizados um total de 11.605 atendimentos na unidade hospitalar, havendo 24 manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS, resultando em um percentual de 0,21% conforme na tabela 30 abaixo.

Tabela 30 - Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de Ouvidoria do SUS

Mês	Nº de manifestação queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	Total de atendimentos realizados mensalmente	Percentual (%)
Setembro/22	24	11.605	0,21%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

6.12 Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

Conforme apresentamos na tabela 31 abaixo, houveram 106 casos notificados de

RAM, sendo todos avaliados, alcançando o percentual de 100%.

Tabela 31 - Farmacovigilância

Mês	Nº de pacientes com RAM avaliados quanto á gravidade	Nº total de pacientes com RAM	Percentual (%)
Setembro/22	123	123	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

7. TAXA DE ABSENTEÍSMO

Absenteísmo indica a falta de assiduidade às atividades laborais e suas causas são diversas, podendo ser motivado por questões de saúde, acidentes de trabalho, problemas de saúde de familiar, gestação e parto, entre outras faltas não justificáveis legalmente. A taxa de absenteísmo para os colaboradores celetistas e estatutários no mês de setembro/22 está representada conforme demonstrado na tabela 32, a seguir.

Tabela 32 - Taxa de Absenteísmo HECAD

Profissional	Taxa Setembro/22
% Celetista	7,0%
% Estatutário	9,0%

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

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

As informações ora apresentadas foram extraídas dos sistemas de informação e relatórios gerenciais da unidade hospitalar e objetivam demonstrar os atendimentos iniciais realizados no período informado, bem como, os aspectos relativos ao seu gerenciamento.

O quadro de pessoal foi composto por 1.418 colaboradores, destes 316 são médicos nas especialidades de alergia/imunologia, cardiologia clínica, cirurgia pediátrica, cirurgia plástica, endocrinologia, gastroenterologia, hepatologia, hematologia, infectologia, nefrologia, neurologia clínica, oftalmologia, ortopedia e traumatologia, otorrinolaringologia, pneumologia, reumatologia, urologia e intensivista pediátrico.

A unidade conta com equipe multiprofissional, composta por fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, assistentes sociais e nutricionistas. O HECAD oferta ainda serviço de imagens com 1 (um) tomógrafo, 1 (um) aparelho de raio-x, 1 (um) aparelho de ultrassonografia e ecocardiografia, além de laboratório de análises clínicas.

A equipe de trabalho é composta por colaboradores celetistas, e por outros profissionais que estão à frente dos processos de apoio:

- Higienização, preparação dos ambientes para suas atividades, mantendo a ordem e conservação dos equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde. Registra-se que todos os ambientes da unidade são higienizados adequadamente;
- Processamento de roupas hospitalares, com disponibilização adequada, em termos de quantidade e qualidade, zelando por sua conservação, renovação, dispensação e controle de entrega;
- Serviços de esterilização de material, de forma a prover material esterilizado, em quantidade e qualidade, e em condições adequadas para o atendimento assistencial aos pacientes nos diversos ambientes de internação;
- Serviços de imaginologia (raios-x, tomografia, ultrassonografia e endoscopia);
- Serviços laboratoriais;
- Serviços de vigilância/segurança da unidade;
- Serviços de coleta de resíduos a serem descartados adequadamente;
- Serviços para trabalhos pré-operacionais e operacionais;
- Serviços de engenharia Clínica.

Todos os profissionais contratados para o hospital são previamente capacitados, através de treinamentos gerais e específicos, por meio de simulações realísticas conduzida por profissionais com conhecimentos técnicos e expertise de atuação para oferecer as melhores condições de trabalho para os profissionais.

O HECAD tem capacidade plena de atendimento de 153 leitos. Desse total, 116 serão de Unidades de Internação Clínica e Cirúrgica e 30 leitos de Unidades de Terapia Intensiva. Atualmente a unidade conta com 56 leitos de Clínica Pediátrica, 38 leitos de Clínica Cirúrgica e 30 leitos de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), 07 leitos/dia, restando

implantar ainda 22 leitos. O pronto-socorro funciona ininterruptamente durante 24 horas, 07 dias por semana. A unidade ainda oferta um centro de diagnóstico de alta precisão e complexidade para a realização dos exames de tomografia, broncoscopia, endoscopia, eletrocardiograma, ecocardiograma, colonoscopia, Raio X, ultrassonografia e laboratoriais, que permitirão um menor tempo de espera dos pacientes por meio de um diagnóstico mais rápido, preciso e que impactarão na adoção de um plano terapêutico mais adequado.

8.1 Destaques de Setembro

A fim de garantir à assistência à saúde de qualidade e humanitária na rede pública, baseada nos princípios norteadores do SUS, e que atenda às necessidades imediatas em atenção à saúde da população foram realizadas, no mês de setembro/22, inúmeras atividades na unidade, as quais relatamos a seguir:

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos, em parceria com o setor de Hotelaria e a equipe de Higienização do HECAD, promoveu, nos dias 8 e 9 de setembro, o treinamento sobre Separação dos Resíduos Recicláveis: Plástico e Papel. O objetivo da capacitação foi o reforço da conscientização das diferenças entre resíduos recicláveis e comuns, suas destinações e descartes corretos, além dos resultados positivos dessas ações, como a diminuição dos impactos no meio ambiente e redução de custos.



No dia 10 foi realizada, no HECAD, a primeira Cirurgia de Epispadia, com cerca de 6 horas de duração, pela equipe composta pelo cirurgião pediátrico de Brasília Hélio Buson Filho e os cirurgiões auxiliares Ana Amélia Barros Pettersen, Ana Carolina Menezes, André Luiz Batista da Costa.



Os colaboradores dos setores da enfermagem e da farmácia do HECAD participaram, nos dias 12 e 13 de setembro de capacitações sobre Cadeia Medicamentosa e Setembro Verde, sobre Conscientização da Doação de Órgãos.

No dia 16 de setembro, a equipe do Centro Cirúrgico, sob supervisão de Valeria Abreu, promoveu mais uma ação inovadora de humanização. Agora, as crianças em recuperação pós-anestésica poderão se encantar com uma iluminação especial no teto que reflete um céu estrelado. A supervisora conta que o trabalho faz parte da cromoterapia que tem como objetivo causar sensações de tranquilidade, tendo com indicação a cor azul que possui propriedades calmantes e tranquilizantes, que atuam no sistema nervoso e em todo o sistema muscular, ajudando a trazer calma e harmonia ao organismo, que são capazes de eliminar a tensão dos pacientes e, assim, contribuir em sua recuperação e ambientação no centro cirúrgico.

O HECAD realizou no mês de setembro o primeiro mutirão de cirurgias para atender 21 crianças de Goiânia e do interior do Estado. O hospital promoveu um intensivo de cirurgias pediátricas que atendeu crianças de Goiânia e de cidades do interior de Goiás em apenas um dia. O objetivo da ação foi agilizar o atendimento de pacientes que estavam aguardando algum procedimento.





No dia 23 foi realizado pelo SESMT, treinamento sobre a importância do cumprimento da NR 32. O público-alvo foram os médicos residentes. A ação faz parte de uma série de capacitações a respeito da norma regulamentadora específica para hospitais sendo iniciada no dia 09 de setembro, com os gestores da unidade.

Leitos da UTI do HECAD ganham colorido especial: No dia 27 o técnico de enfermagem da UTI pediátrica, Diego Faria, teve a ideia de enfeitar os leitos dos bebês e crianças pequenas com laços e tecidos de diversas cores, e alguns com nomes e imagens de flores e anjinhos.



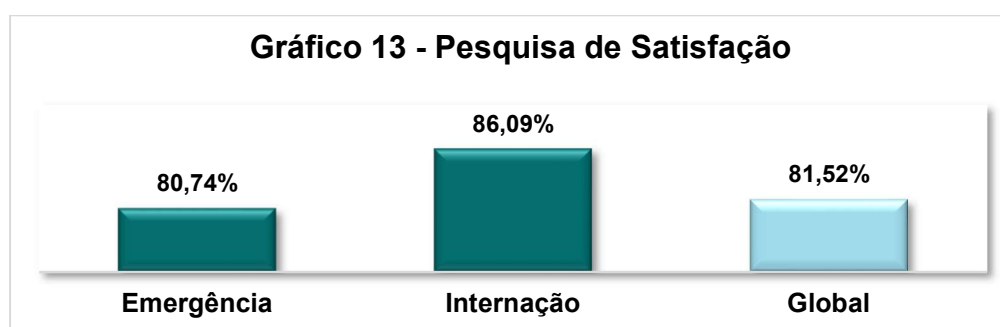
No dia 28 de setembro, o HECAD recebeu a segunda visita do CBM/GO a fim de analisar se o hospital havia cumprido os pré-requisitos estipulados por eles na primeira visita. Após verificar que todos os requisitos haviam sido cumpridos, o CBM/GO liberou o Certificado de Conformidade – CERCON, que é o documento que comprova que o prédio possui as condições de segurança para prevenção e combate a incêndios previstos na lei.

9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção da qualidade dos serviços prestados pela unidade hospitalar, pelos pacientes e seus acompanhantes. Por determinação da SES/GO, a metodologia utilizada para a realização da pesquisa de satisfação dos usuários é a NPS-Net Promoter Score, realizada por meio dos questionários específicos, aplicados mensalmente em pacientes internados e acompanhantes e a pacientes atendidos nos ambulatórios e pronto atendimento dos hospitais, abrangendo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos no pronto atendimento.

A seguir apresentamos a Pesquisa NPS, por meio de planilhas que demonstram o índice de satisfação dos usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento emergência/PS e na internação, no HECAD, no período de **01 à 30 de setembro de 2022**.

Informamos que os dados, referente à Emergência e Internação, são coletados por meio de ligação telefônica e mensagem via aplicativo, utilizando formulário *Google Forms* onde cada usuário (acompanhante) avalia os serviços oferecidos pela instituição, respondendo a um questionário composto por perguntas relacionadas à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, não sendo necessária a sua identificação, mas, somente informar a idade, escolaridade e sexo.



Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

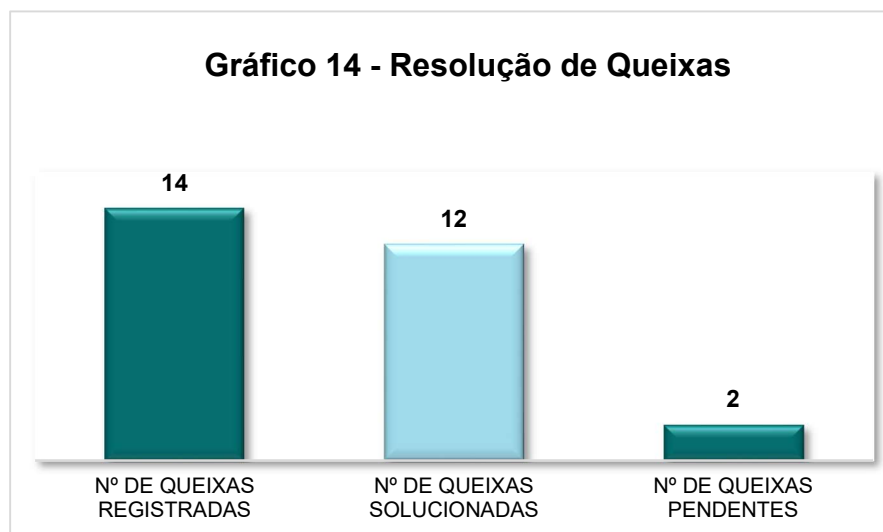
Observa-se que o nível satisfatório de desempenho dos serviços prestados, para o período em análise, apresentou 80,74% para os pacientes e seus acompanhantes da emergência, 86,09% para os pacientes e seus acompanhantes internados e desempenho global de 81,52%. De acordo com os parâmetros definidos pela metodologia NPS, o percentual de 86,27% de desempenho global demonstra que os usuários qualificam os serviços da instituição na **“Zona de Excelência”**.

9.1 Resolução de Queixas

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que deve ser registrada adequadamente.

Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Neste sentido, conforme Gráfico 14, no período de setembro/22, 85,71% das queixas foram resolvidas dentro do mês de competência.



Percentual de resposta.....85,71%

Fonte: SAU/Ouvidoria HECAD, 2022.

Conforme resultados apresentados, a unidade trabalha diuturnamente com o intuito de aperfeiçoar os resultados e índices apresentados, além de não medir esforços para acolher queixas e sugestão de melhoria com o objetivo de manter a excelência nos atendimentos prestados.

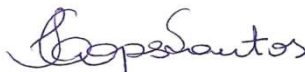
10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01 à 30 de setembro de 2022, o HECAD apresentou a SES/GO, por meio de relatórios e planilhas de produção, os resultados obtidos, atendendo os princípios médicos na atenção ao cidadão e cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de prestar uma melhor assistência médica às crianças e

adolescentes.

A AGIR ratifica seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HECAD.

Goiânia, 10 de Outubro de 2022.



FABIANA LOPES DOS SANTOS
Diretora Administrativa Financeira
HECAD