



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**agir**

**HCN**

Hospital de Enfrentamento à Covid-19 do  
**Centro-Norte Goiano**

CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL Nº 22/2021

**RELATÓRIO MENSAL**

REFERÊNCIA: 01/08/2021 a 31/08/2021

URUAÇU – GO  
Setembro/2021

## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

Fernando Morais Pinheiro

José Evaldo Balduino Leitão

José Evaristo dos Santos

Paulo Afonso Ferreira

Salomão Rodrigues Filho

Vardeli Alves de Moraes

Wagner de Oliveira Reis

### CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

### DIRETORIA

**Washington Cruz** - Diretor-Presidente

**Daniel Lagni** – 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 HCN

**Anamaria de Sousa Arruda** - Diretora Geral

**Leandro Barbosa da Silva** - Diretor Administrativo e Financeiro

**Emílio Pena Bueno** - Diretor Técnico

## SUMÁRIO

<b>1 - APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 – PERFIL DA UNIDADE</b> .....	<b>5</b>
<b>3 – ATIVIDADES REALIZADAS</b> .....	<b>6</b>
<b>4 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS</b> .....	<b>8</b>
<b>5 – CAPACIDADE OPERACIONAL</b> .....	<b>9</b>
<b>6 – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DO PERÍODO</b> .....	<b>10</b>
6.1 – Internação Leitos de Enfermaria .....	11
6.2 – Internação Leitos UTI.....	12
6.3 – Atendimentos de Urgência e Emergência .....	13
6.4 – SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico.....	14
<b>7 - INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE</b> .....	<b>14</b>
7.1 - Taxa de Ocupação Hospitalar .....	15
7.2 - Média de Permanência Hospitalar (Dias) .....	16
7.3 – Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).....	16
7.4 - Absenteísmo.....	18
7.5 - Estatísticas Epidemiológicas no Contexto do HCN .....	19
<b>8 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	<b>21</b>
8.1 – Resultados Obtidos.....	22
<b>9 – EVENTOS E IMAGENS DA UNIDADE HOSPITALAR – AGOSTO/2021</b> .....	<b>23</b>
<b>10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>34</b>

## 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 nº 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 nº 15.503/05 desde junho de 2012. Por meio da Portaria SAS/MS nº 1.076 de 17 de julho de 2018, é recertificada como Entidade Beneficente 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 de Enfrentamento à Covid-19 do Centro-Norte Goiano – HCN, que ocorreu em cenário emergencial e excepcional, oferta atendimento, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, para casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas que necessitem de internação, nos termos dos trâmites processuais da contratação emergencial.

Como instrumento de natureza colaborativa e em atendimento ao Ofício nº 2424/2021 – SES/GO de 18/02/2021 –, bem como ao Contrato de Gestão nº 22/2021, assinado no mês de junho, a AGIR foi convocada a assumir, de imediato, a gestão e operacionalização da Unidade, em decorrência da atual necessidade de ampliação da rede assistencial para enfrentamento da pandemia do novo coronavírus, 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, com fundamento no disposto na Constituição Federal e atendendo a Lei Estadual nº 15.503, de 28 de dezembro de 2005 e demais disposições legais pertinentes, como medida imprescindível ao

enfrentamento da emergência em saúde pública de importância nacional decorrente da infecção humana pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2), em conformidade com o art. 4º da Lei federal nº. 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e com o art. 3º, inc. I, do Decreto estadual nº. 9.633, publicado Diário Oficial do Estado de Goiás nº. 23.257 de 13/03/2020.

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 de Enfrentamento à Covid-19 do Centro-Norte Goiano – HCN**, relativo ao Contrato de Gestão Nº 22/2021 SES/GO, referente ao período de **01 de agosto a 31 de agosto de 2021**, de modo a propiciar os subsídios necessários para que a Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO, analise o desempenho global de todas as atividades realizadas no Hospital.

## 2 – PERFIL DA UNIDADE

**Nome:** Hospital de Enfrentamento à COVID-19 do Centro Norte Goiano - HCN.

**CNES:** 0547484.

**Endereço:** Avenida Galdino Moreira de Souza esquina com rua Pará, quadra G2 lote 1 Jardim Eldorado – Uruaçu GO, CEP:76400-000.

**Tipo de Unidade:** Hospital de grande porte, especializado, com foco no atendimento de casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

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

**Esfera da Administração e Gestão:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

O HCN é o oitavo hospital de campanha de Goiás, instalado numa macroestrutura, com capacidade operacional de 186 leitos, destes, 118 destinados a internações de enfermarias e 68 para internações de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs). Está localizado na região centro-norte do Estado, na cidade de Uruaçu, possui uma área total de 63 mil metros quadrados de terreno e 35 mil metros de área construída, e foi projetado para atendimento à população uruaçuense, cidades vizinhas e outras regiões goianas.

### 3 – ATIVIDADES REALIZADAS

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

A unidade assistencial de caráter multiprofissional conta com fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, técnicos de enfermagem e nutricionistas e médicos nas especialidades de infectologia, radiologia, cardiologia, cirurgia torácica, pneumologia, medicina intensiva, nefrologia e clínica geral.

Os exames no HCN são executados por profissionais experientes e habilitados tecnicamente para desempenhar suas atividades com qualidade, a fim de auxiliar no diagnóstico e tratamento dos pacientes. O serviço de diagnóstico da unidade oferece os exames de análises clínicas; radiologia convencional contendo 04 aparelhos portáteis de raios-x; ultrassonografia e ecocardiograma, com 02 aparelhos portáteis; tomografia computadorizada; e eletrocardiograma, contendo 13 aparelhos de ECG.

Todos os profissionais contratados para o hospital são previamente capacitados, através de treinamentos gerais e específicos, por meio de simulações realísticas conduzidas por profissionais com conhecimentos técnicos e expertise de atuação, de modo a assegurar com assertividade o adequado atendimento aos pacientes acometidos pela COVID-19.

A seguir discorreremos de maneira objetiva sobre os avanços na estruturação dos setores, atividades realizadas, serviços e especialidades, bem como, as ações de melhorias implementadas no período de 01 de agosto a 31 de agosto de 2021.

- Realização de rondas em todos os racks de rede da Unidade, executando: Higienização, Organização, Manutenção e Reparos.

- Disponibilização na porta de cada rack um QR CODE que ao acessá-lo, será direcionado para o relatório de inventário e manutenções deste equipamento. Os QR Codes foram alocados para facilitar no acesso das informações pertinentes aos racks. Ajuda a organizar de forma clara e sucinta o inventário dos periféricos que compõem os racks. Propicia aos técnicos que efetuem o confronto de informações com as últimas checagens realizadas, e assim melhorar possíveis itens que estejam de forma inativa, ou irregular;

- Desenvolvimento de aplicativo que tem como aplicação de funcionar como um painel numérico de altas hospitalares. Foi instalada uma TV na Recepção Social para apresentar informativo de altas aos pacientes e familiares. É um meio de proporcionar informações e transparência das altas;

- Certificação digital presencial de colaboradores assistenciais do HCN que manuseiam o sistema MV. O certificado digital propicia uma segurança em relação as prescrições e evoluções, traz mais responsabilidade aos médicos e enfermeiros, pois os mesmos se responsabilizam no momento em que realizam a assinatura digital, ratificando cada evolução/informação constante sobre o paciente;

- Realização de inventário de estoque (material médico-hospitalar e medicamentos) do HCN. O inventário é um marco de grande importância na gestão da cadeia de suprimentos, tendo como objetivo evidenciar todo o trabalho empreendido por uma série de agentes da cadeia de suprimentos (Almoxarifados, Compras, Contratos, Farmácia, entre outros). Para uma gestão de estoque eficaz é de suma importância se ter uma visão real do estoque, sendo necessário para um bom planejamento, organização e gestão financeira, além disso, as atividades que envolvem o controle de estoque auxiliam na tomada de decisões e previnem erros que podem resultar em perdas ou prejuízos desnecessários. Todo esse trabalho feito em conjunto podemos entre todos os outros benefícios citados, garantir o total acompanhamento e rastreabilidade dos produtos armazenados na unidade, contribuindo diretamente na segurança dos pacientes internados no HCN.

- Realizado treinamento com o tema de Prevenção de Lesão por Pressão - LPP onde foi abordado sobre realização da Escala de Braden, classificação das lesões por meio do estadiamento e sobre o tratamento das lesões. Totalizando 10 horas de treinamentos e 120 assinaturas de participantes;

- Realização de treinamentos sobre Cuidados com os dispositivos hospitalares: intravasculares como cateter venoso central e cateter venoso periférico, cateter vesical de demora e sonda nasoenteral, bem como suas complicações relacionadas ao manuseio indevido. Totalizando 14 horas de treinamentos e 190 assinaturas, já referente aos treinamentos sobre cateter venoso central, cateter venoso periférico e flebite, sobre o

treinamento referente ao cateterismo vesical de demora e sondagem nasoentérica 12 horas de treinamentos e 179 assinaturas de participantes;

- Realização de capacitação das equipes quanto a importância da realização da Escala de Morse bem como o Protocolo de prevenção de queda. Totalizando 10 horas de treinamentos e 119 assinaturas de participantes;

- Em trabalho conjunto da Coordenação de Enfermagem e o Serviço de Controle de Infecção Relacionada a Assistência em Saúde – SCIRAS foram realizados treinamentos com as equipes assistenciais e operacionais acerca da prática de higiene das mãos, tendo como finalidade orientação as equipes ao cumprimento da meta de segurança, otimizar a realização desse procedimento dentro das unidades e redução do risco e ocorrência de infecções cruzadas entre os pacientes;

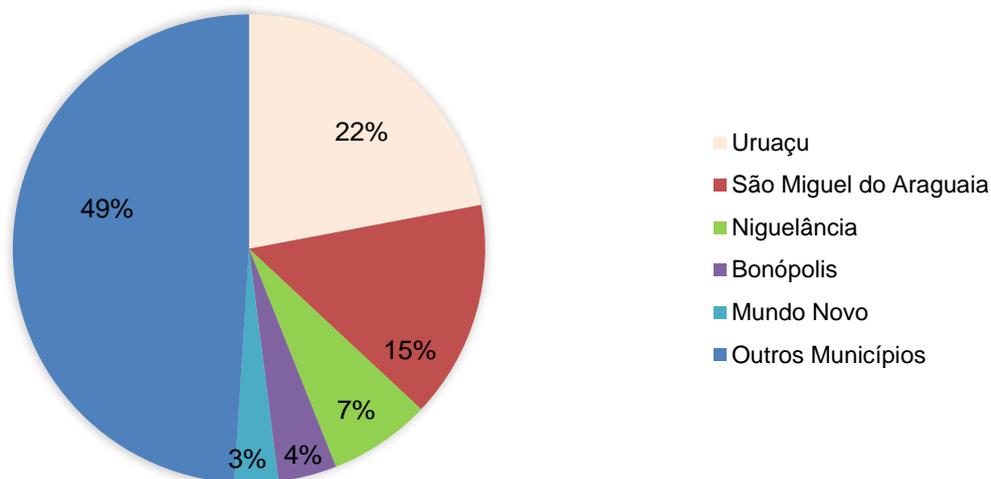
- Ao findar o mês, foi realizado uma homenagem a todas as nutricionistas do HCN. O papel do nutricionista dentro dos hospitais é de extrema relevância, ele é o responsável por fazer com que os pacientes tenham todos os nutrientes necessários no organismo.

A AGIR ressalta que nossos esforços continuam no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade dos serviços prestados ao usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde.

#### **4 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS**

Apresenta-se a seguir mapeamento das cidades de origem, com maior número de pacientes atendidos, neste período. Em agosto, do total de 89 pacientes atendidos no HCN, 22% dos pacientes atendidos foram do município de Uruaçu, 15% de São Miguel do Araguaia, 7% de Niquelândia, 4% Bonópolis, 3% de Mundo Novo e 49% são de outros municípios, conforme gráfico 1 a seguir.

**Gráfico 1- Origem dos Pacientes Atendidos em Agosto / 2021**



Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

**Tabela 1 - Origem dos Pacientes Atendidos em Agosto / 2021**

Município de Origem	Total de Pacientes	Percentual
Uruaçu	20	22%
São Miguel do Araguaia	13	15%
Niquelândia	06	7%
Bonópolis	04	4%
Mundo Novo	03	3%
Outros Municípios	43	49%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

## 5 – CAPACIDADE OPERACIONAL

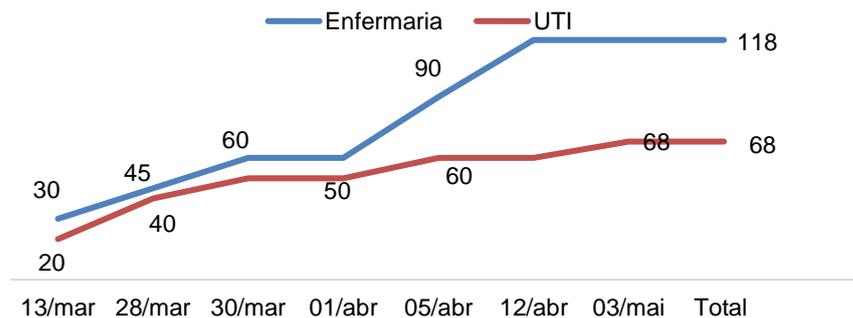
A unidade de saúde HCN possui definido no referido Contrato de Gestão 22/2021, capacidade operacional contratada de 186 leitos, destes, 118 leitos vocacionados para internações de enfermaria e 68 para internações de UTI.

O processo de implantação ocorreu de forma gradativa, preconizando as demandas oriundas do sistema de relação estadual, como também, a segurança dos pacientes que seriam atendidos na unidade. Devido às necessidades eminentes de

atendimento à população e seguindo as orientações da SES/GO, os quantitativos de leitos ativos vem aumentando gradativamente.

O HCN opera atualmente com sua capacidade máxima de 186 leitos ativos, conforme publicado no Mapa de Leitos da SES/GO.

**Gráfico 2 - Implantação Gradativa dos Leitos HCN – Agosto / 2021**



Fonte: Mapa de Leitos SES/GO

## 6 – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DO PERÍODO

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 podem ser classificados em atividades, objetos, técnicas e métodos utilizados com o objetivo de auxiliar o paciente durante seu processo de recuperação física.

Foram considerados os seguintes critérios para definição da produção estimada para o Hospital de Enfrentamento à Covid do Centro-Norte Goiano:

**Internação:** internações em leitos UTI e enfermaria;

**Atendimento de Urgência e Emergência:** atendimento de urgência e emergência para pacientes infectados pelo novo coronavírus e/ou outras síndromes respiratórias agudas.

Para o cálculo, prospectando estimativa total de produção, foram consideradas as seguintes premissas para a linha de contratação que preconiza as internações.

- Atividade ininterrupta 24 horas, durante todo o mês;
- Previsão de uma taxa de ocupação de 85% para leitos de enfermaria e 90% para leitos de UTI.

Apresenta-se a seguir a produção do mês de agosto, frente à estimativa prevista no Contrato de Gestão Nº 22/2021.

**Tabela 2 - Produção Consolidada (Internação) – Agosto/2021**

Tipo de Internação	Estimativa Contrato de Gestão	Produção Agosto
Enfermaria	3.049	551
UTI	1.860	826
<b>Total geral</b>	<b>4.909</b>	<b>1.377</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

De acordo com os dados da produção dos pacientes atendidos por dia, a produção demonstrada na tabela 2, foi de 1.377 pacientes-dia no mês de agosto de 2021, sendo 551 de enfermaria e 826 de UTI.

Cabe destacar que os pacientes foram encaminhados pela Central de Regulação Estadual e que todos os protocolos para atendimento e recebimento de pacientes foram alinhados junto a SES/GO.

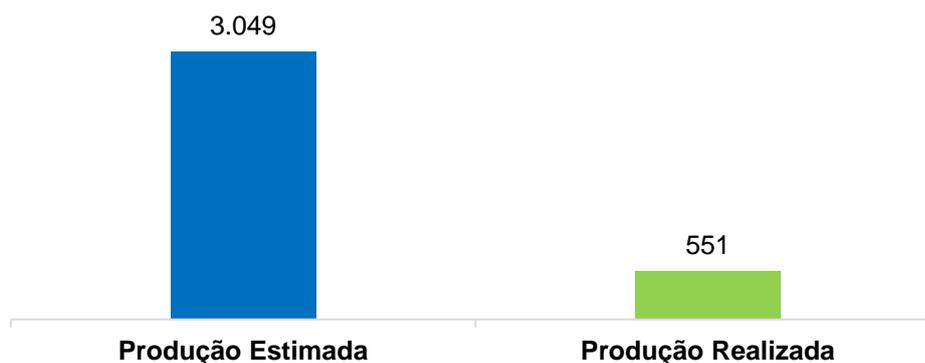
### **6.1 – Internação Leitos de Enfermaria**

A Internação em leitos de enfermaria recebe pacientes que apresentam sinais clínicos moderados, que exigem cuidados intensos, mas que não necessitam de monitoramento permanente. Os pacientes encaminhados para a internação em enfermaria recebem assistência integral e são monitorados durante a condução clínica até o desfecho do tratamento.

O corpo clínico é composto por equipe médica, enfermagem, fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia e serviço social.

Conforme a previsão contratual, a quantidade de produção prevista para o período, seria de 3.049 pacientes-dia. O quantitativo realizado foi na ordem de 551 pacientes-dia.

**Gráfico 3 – Produção Estimada x Produção Realizada -  
Leitos de Enfermaria**



*Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN*

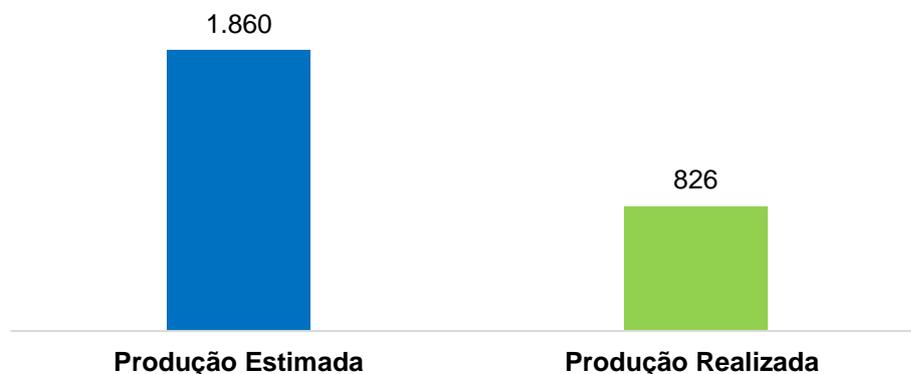
## 6.2 – Internação Leitos UTI

A Internação em Leitos de UTI, recebe pacientes que apresentam sinais clínicos graves, que exigem cuidados intensivos e monitoramento permanente. Os pacientes encaminhados para as unidades de UTI denotam casos de maior complexidade, em grande parte, sob assistência ventilatória e monitorização multiparamétrica constante.

O corpo clínico é composto por equipe médica intensivista, enfermagem, fisioterapia, odontologia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia e serviço social que trabalham ativamente em prol desses pacientes.

Conforme previsão contratual, a quantidade de produção prevista para o período seria de 1.860 pacientes-dia. O quantitativo realizado foi na ordem de 826 pacientes-dia.

**Gráfico 4 – Produção Estimada x Produção Realizada -  
Leitos de UTI**



Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

### 6.3 – Atendimentos de Urgência e 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, onde o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que os casos de emergência são condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

Os atendimentos de urgência e emergência, para pacientes regulados e de demanda espontânea, representaram o total de 89 no período, conforme pode ser observado na tabela a seguir.

**Tabela 3 – Atendimentos de Urgência e Emergência**

Descrição	Produção Agosto
Atendimentos de urgência	89

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

Os dados apresentados são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para esta linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato de Gestão e produção realizada.

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

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico oferece vários tipos de exames com objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes externos, internos ou de emergência de um serviço de saúde, sendo que no HCN os serviços se restringem aos pacientes internados.

No mês de agosto foram realizados um total de 16.973 exames, sendo 16.158 exames laboratoriais de análises clínicas, 139 tomografias, 114 exames de PCR – COVID-19 (*Reverse transcription polymerase chain reaction*), 330 raios-x e demais exames de imagem, dentre eles, ultrassonografia e eletrocardiograma, conforme tabela 4 abaixo.

**Tabela 4 - Produção de SADT**

Descrição	Produção de Agosto
Análises Clínicas	16.158
Tomografia	139
PCR	114
Raio-X	330
Ultrassonografia	56
Eletrocardiograma	176
Teste Rápido - Colaborador	00
<b>TOTAL</b>	<b>16.973</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

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

#### **7 - INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE**

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 HCN, no período de 01 de agosto a 31 de agosto de 2021.

### 7.1 - Taxa de Ocupação Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar, também conhecida como taxa de ocupação hospitalar instalada ou percentagem de ocupação, é a razão entre o número de pacientes-dia pelo número de leitos-dia operacionais no mesmo período.

É um indicador de gestão que disponibiliza informação sobre a capacidade de atendimento do hospital, ajudando a avaliar a possibilidade de entrada de novos pacientes, contribuindo para qualidade do atendimento e acolhimento ao usuário.

Assim, para o cálculo da taxa, usamos a seguinte fórmula:

$$\text{Fórmula: } \left[ \frac{\text{Total de Pacientes-dia no período}}{\text{Total de leitos operacionais-dia do período}} \right] \times 100$$

**Tabela 5 - Taxa de Ocupação Hospitalar**

Unidades de Internação	Agosto
Leitos Enfermaria	15,06%
Leitos UTI	39,18%

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

A taxa de ocupação dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 15,06% para os leitos de enfermaria e 39,18% para leitos de UTI. Alguns fatores influenciam na Taxa de Ocupação Hospitalar, entre eles a média de permanência de internação/saída de pacientes, e a oferta de pacientes encaminhados pela CRE.

A adaptação da capacidade hospitalar para o enfrentamento da pandemia de COVID-19 vem se constituindo em um dos maiores desafios dos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), devido as características clínicas e epidemiológicas das infecções pelo novo coronavírus, com sua rápida difusão a grandes contingentes populacionais, e alto número de acometidos que demandam atenção terciária.

## 7.2 - Média de Permanência Hospitalar (Dias)

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

Tempo médio de permanência muito alto nesses leitos pode indicar um caso de complexidade maior. A COVID-19 é uma doença que demanda um longo tempo de internação, principalmente na medicina intensiva (UTI).

Assim, para o cálculo da média de permanência hospitalar em dias, usamos a seguinte fórmula.

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

**Tabela 6 - Média de Permanência Hospitalar**

Média de Permanência Hospitalar (em dias)	Agosto
Leitos Enfermaria	4,1
Leitos UTI	9,3

Fonte: Relatórios gerenciais - HCN

No mês em análise, o tempo médio de permanência é de 4,1 dias para leitos de enfermaria e 9,3 dias para leitos de UTI. Cabe destacar que a média de permanência hospitalar interfere diretamente na taxa de ocupação de leitos da unidade, com destaque para os leitos de UTI, que absorvem pacientes de maior complexidade, sob tratamentos invasivos em ventilação mecânica e monitorização intensiva.

## 7.3 – Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define farmacovigilância como “a ciência e atividades relativas à identificação, avaliação, compreensão e prevenção de efeitos adversos ou quaisquer problemas relacionados ao uso de medicamentos”.

A farmacovigilância monitora e avalia Reações Adversas a Medicamentos (RAM) classificadas em leve, moderada, grave. Considera-se ideal a notificação e classificação de RAM quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independentemente do local da ocorrência.

Conforme RDC nº 04, de 10 de fevereiro de 2009, os eventos adversos devem ser notificados independentemente de sua gravidade, e fazem parte do escopo da farmacovigilância: reações adversas a medicamentos, eventos adversos causados por desvio da qualidade de medicamentos, eventos decorrentes do uso não aprovado de medicamentos, interações medicamentosas, inefetividade terapêutica, total ou parcial, intoxicações relacionadas ao uso de medicamentos, uso abusivo de medicamentos, erros de medicação, potenciais e reais.

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

**Tabela 7 - Farmacovigilância**

Farmacovigilância: RAM – Reação Adversa Medicamentosa	Agosto
Enfermaria	0
UTI	100%

Fonte: Relatórios gerenciais - HCN

A unidade utiliza o fluxo de rastreio com sistema de notificação. O método mais empregado é a notificação espontânea, pelo Programa Internacional de Farmacovigilância da Organização Mundial de Saúde, vinculado também ao Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente da unidade.

As notificações registradas são avaliadas, aplicando-se a gestão de riscos. São adotadas as medidas pertinentes para evitar duplicidade no banco de dados da instituição para posterior envio das notificações ao NOTIVISA (Sistema de notificações em Vigilância Sanitária).

No período de 01/08 a 31/08/2021 houve 4 (quatro) notificações de reações adversas referentes aos medicamentos administrados nos pacientes e todas as RAMs foram avaliadas quanto a gravidade, conforme ilustrado na tabela 7.

De forma a melhorar monitoramento de reações adversas além dos medicamentos que são antídotos (protamina, flumazenil e naloxona), passamos a monitorar também os pacientes que fazem uso de ácido tranexâmico e vitamina K, que são medicamentos que são utilizados para conter sangramento. No momento em que é dispensado esses medicamentos, o assistente de farmácia de forma imediata avisa o farmacêutico plantonista, que já investiga a possível reação adversa.

#### 7.4 - 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 equipe de trabalho do HCN é composta por colaboradores celetistas, principalmente para as funções de gestão (diretores, supervisores e encarregados), e por outros profissionais (prestadores de serviços). O quadro de pessoal no mês de agosto/2021 foi composto por 1.030 colaboradores.

A taxa de absenteísmo para os colaboradores celetistas no mês de agosto ficou em 1,0%, conforme apresentado na tabela 8.

**Tabela 8 - Taxa de Absenteísmo de Colaboradores**

Absenteísmo	Agosto
	1,0%

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

Adiante, apresenta-se a tabela 9 com a quantidade de afastamentos por categorias profissionais, entre celetistas e prestadores de serviços (geral) por covid-19.

**Tabela 9 - Quantidade de Afastamentos por Categoria de Profissionais devido a covid-19**

Afastamentos	Quantidade em Agosto/21
Enfermeiro	0
Médico	0
Fisioterapeuta	0
Odontólogo	0
Assistente Social	0
Psicólogo	0
Farmacêutico	1
Nutricionista	0
Téc. Enfermagem	0
Recepcionista	0
Administrativo	1
Cond. de pacientes	0
Higienização	0
Vigilante	0
Outros	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

Como visto, houveram 4 (quatro) afastamentos de colaboradores (empregados ou terceiros), por Covid-19 no período de 01 a 31 de agosto de 2021.

### 7.5 - Estatísticas Epidemiológicas no Contexto do HCN

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), foram registrados, no mundo, cerca de 216.867.420 casos confirmados de COVID-19 4.507.837 óbitos, representando uma taxa de letalidade de 2,8%, sendo doses de vacina administradas 5.019.907.027 (Organização Mundial de Saúde/2021).

No Brasil, foram 20.776.870 confirmados casos de COVID-19, sendo 580.413 de óbitos, onde a taxa de letalidade é de 2,8% no país (Ministério da Saúde/ agosto de 2021).

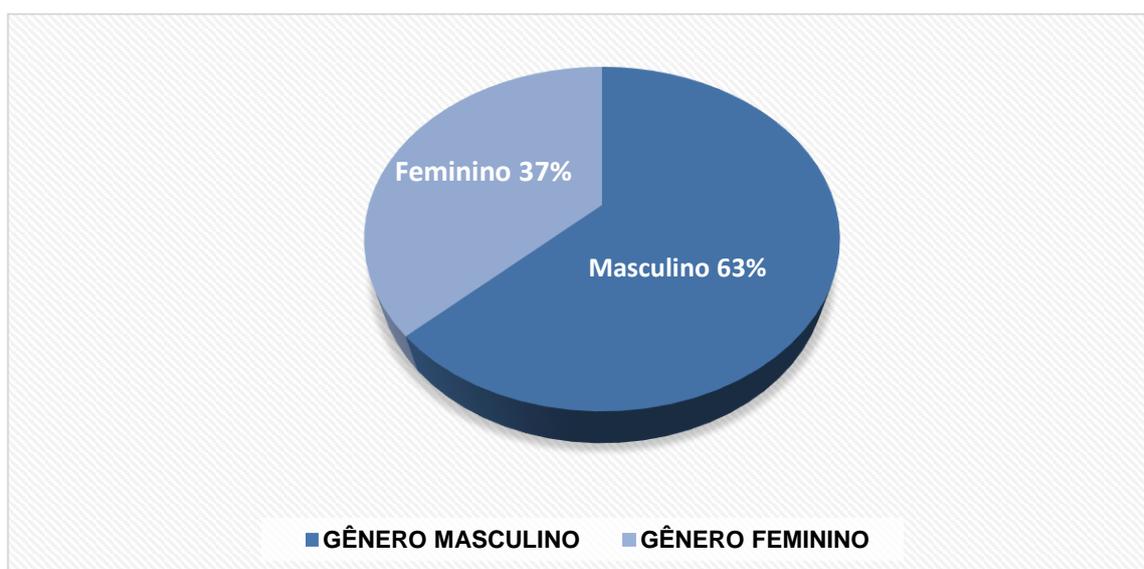
Já no estado de Goiás, foram confirmados 816.384 casos de COVID-19 e 22.428 óbitos, representado de taxa de letalidade 2,8% (Secretaria de Saúde de Goiás,2021).

Durante o mês de agosto, o Hospital de Enfrentamento à COVID-19 do Centro Norte Goiano - HCN realizou 89 atendimentos, sendo estes em sua totalidade regulados destinados para internação hospitalar críticas e/ou semicríticas. Todos os pacientes atendidos testaram positivo para SARS COV-2, sendo o critério de diagnóstico: laboratorial, clínico, clínico-imagem e clínico epidemiológico, conforme protocolo do Ministério da Saúde.

Sobre a distribuição dos casos positivos por gênero, evidencia-se a prevalência do sexo masculino, com 56 (63%) casos e 33 (37%) do sexo feminino (Gráfico 5).

Em agosto, foram coletadas no HCN um total de 114 amostras de RT-PCR COVID-19.

**Gráfico 5 - Proporção do número de casos hospitalizado confirmados, segundo gênero no período de 01/08/2021 a 31/08/2021.**



Fonte: Relatório- Planilha Excel. Sistema MV Soul

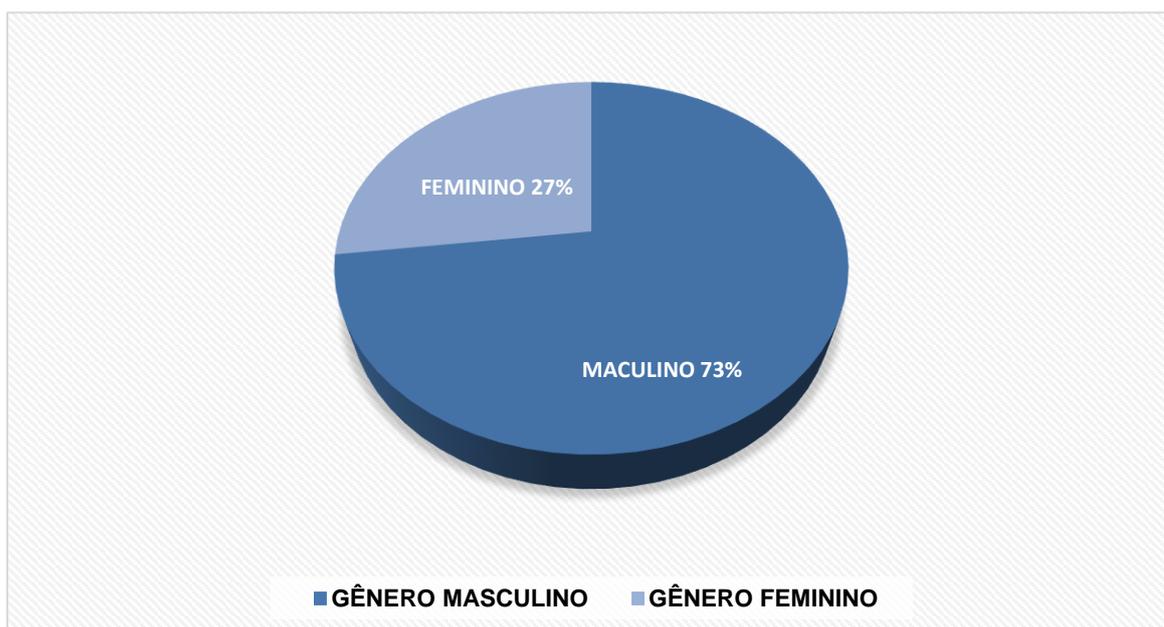
Foram registrados no mês de agosto 44 óbitos, em que todos testaram positivos para COVID-19 (Gráfico 6). Já na distribuição dos casos de óbitos por gênero, a prevalência foi do sexo masculino, sendo registrados 32 (73%) óbitos masculinos e do sexo feminino 12 (27%), (Gráfico 7).

**Gráfico 6 - Proporção do número de Óbitos por Covid-19 na distribuição de detectados e não detectados no período de 01/08/2021 a 31/08/2021**



Fonte: Relatório- Planilha Excel. Sistema MV Soul

**Gráfico 7 - Proporção do número de casos de óbitos, segundo gênero no período de 01/08/2021 a 31/08/2021.**



Fonte: Relatório- Planilha Excel. Sistema MV Soul

## 8 – 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, abrangendo 25% do total de pacientes em cada área de internação.

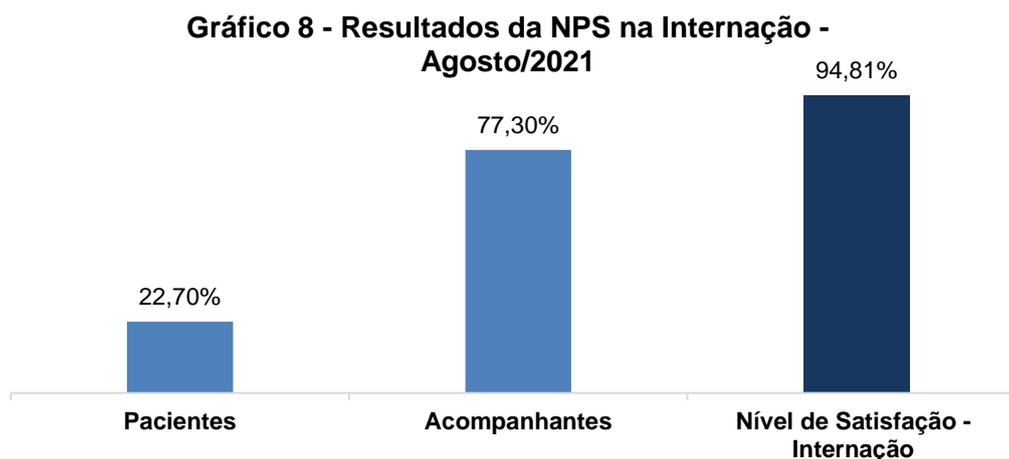
A seguir apresentamos o resultado da pesquisa NPS, com abrangência para os usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento na internação, no HCN, no período de 01/08/2021 a 31/08/2021.

Informamos que os dados, referentes às internações, foram coletados por meio de ligação telefônica utilizando formulário *Google Forms*, no qual, cada usuário (paciente e/ou acompanhante) avaliou os serviços oferecidos pela instituição, respondendo a um questionário composto por perguntas relacionadas à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, não sendo necessária sua identificação, mas, somente informar sobre sua idade, escolaridade e sexo.

#### Memória de Cálculo da NPS:

$$\text{NPS} = \% \text{ de Promotores} - \% \text{ de Detratores}$$

#### 8.1 – Resultados Obtidos



Fonte: SAU/Ouvidoria - HCN

Infere-se que, das ligações realizadas, 77,30% dos entrevistados foram acompanhantes e 22,70% foram pacientes.

De acordo com os parâmetros definidos pela Metodologia NPS, o percentual alcançado foi de **94,81%** de satisfação, demonstrando que os usuários/acompanhantes qualificam o atendimento/serviços da instituição na “**Zona de Excelência**”, conforme tabela 10.

Sendo assim, o percentual alcançado pelo HCN é satisfatório, demonstrando êxito na sua performance gerencial e cumprindo com sua missão de oferecer ao usuário uma assistência em saúde, com eficiência e qualidade.

**Tabela 10 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – NPS 01/08/2021 a 31/08/2021.**

Pesquisa Internação - Agosto/2021				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	94,81%	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	2	1%		
Total de clientes neutros	4	3%		
Total de clientes Promotores	148	96%		
Total Geral de Respostas	154	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: SAU/Ouvidoria – HCN

## 9 – EVENTOS E IMAGENS DA UNIDADE HOSPITALAR – AGOSTO / 2021

**Bilhetes motivam equipe do HCN** - A ideia de recadinhos para motivar a equipe do Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano - HCN, partiu da enfermeira da Multicare, Maria Luiza Oliveira, coordenadora da Central de Material Esterilizado (CME) da unidade. A proposta foi fazer o dia do outro melhor, apesar do momento difícil, exaustivo em que uma palavra de carinho pode melhorar e motivar o colega de trabalho.

Com apoio da equipe, fizeram centenas de bilhetes com mensagens motivacionais e colocaram no “Saquinho da Alegria”. Quem passou pelo setor retirou o seu. Outros que viram as mensagens, foram em busca de uma. “Nesse período de pandemia os abraços e os contatos mais próximos tiveram que ser deixados de lado. Com a correria

desse mundo mecânico, as coisas mais simples ficaram esquecidas e às vezes um elogio, um agradecimento, um versículo da Bíblia pode tocar o coração de alguém”, explica Maria Luiza.

**Paciente comemora aniversário no HCN** - A equipe da Ala B Térreo Semicrítica (enfermaria) do Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano - HCN comemorou o aniversário da paciente Maria Tavares de Oliveira, de Uruaçu. Ela completou 60 anos hoje, dia 05 de agosto, rodeada de carinho e atenção das profissionais do HCN. Parabéns, dona Maria Tavares, desejamos breve reestabelecimento e muita felicidade.

**Dias dos Pais no HCN teve ações para pacientes e colaboradores** - A comemoração de datas festivas teve que ser repensada com a chegada da covid-19, desde março do ano passado. O que era sinônimo de família reunida, muita comilança e festa, teve que ser modificada por conta da transmissão do vírus e das milhares de mortes no Brasil. Para não passar em branco a comemoração do Dia dos Pais, o Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano (HCN), localizado em Uruaçu, planejou e executou algumas ações simples, mas que tocaram o coração de pacientes, familiares e colaboradores, todas de acordo com os protocolos de segurança.

Os pacientes e colaboradores tiveram o almoço, o jantar e as sobremesas diferenciadas. Parmegiana de peito de frango e alcatra ao molho madeira com champignon foram as carnes oferecidas, com acompanhamentos especiais. Quem tinha dieta liberada teve direito a um bombom estilizado com cartão de parabéns e gravata com bigode, em alusão ao dia.

Com o apoio da equipe Psicossocial, os familiares dos pacientes enviaram vídeos e áudios para os pais, que também puderam realizar as vídeo chamadas que trouxeram muita emoção. O paciente Joe Alves Xavier, de 72 anos, de Campos Verdes, que está no HCN desde o dia 7 de agosto, ficou muito emocionado e ia dizendo o nome de cada filho e quem tinha nascido primeiro ou era o caçula. Mesmo com 60% do pulmão comprometido, ele ficou feliz e chorou com o carinho dos filhos e netos.

A psicóloga do hospital, Thaynara Conrado explica que a ação foi em prol da saúde integral do paciente, desenvolvendo o sentimento de pertencimento, através da manifestação dos vínculos estabelecidos com os familiares. “Fomos mediadores dessa

ação trazendo nessa data mais alegria, acolhimento e sentimento de amparo para aqueles que aqui estão hospitalizados e distantes do contato físico com seus familiares”, ressaltou.

**HCN realiza I Semana da Qualidade e Segurança do Paciente** - O Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano - HCN, realizou de 9 a 13 de agosto, a I Semana da Qualidade e Segurança do Paciente. O evento finalizou no dia 13 de agosto, com uma oficina para colaboradores. O evento teve como objetivo disseminar a cultura da qualidade, a importância da padronização dos documentos e apresentar a aba da Intranet para as notificações de eventos adversos e o fluxo dessa comunicação.

A Semana contou com momentos de conscientização em todos os postos de trabalho da unidade, com facilitadores do Planejamento e da Assistência. Em cada local foi repassado os principais conceitos da Qualidade e dos documentos padronizados, fomentar o estudo e o acesso contínuo dos documentos do repositório do HCN, e como realizar uma notificação de evento adverso.

Na oficina, foi realizado na prática todos esses processos, visando uma melhor fixação do passo a passo de cada um. “Simulamos diretamente em nosso sistema (numa base de homologação), a realização pessoal dos processos de criação, versionamento, revisão, aprovação e criação de planos de ação”, explica Brunno Andrade, analista de Planejamento da unidade.

Durante a oficina também foi apresentado a aba de notificação de evento adverso, o que são esses eventos e a partir da notificação, o que acontece com as informações registradas. O objetivo da notificação de Eventos Adversos é a promoção da saúde com qualidade e segurança além da melhoria constante dos processos, resalta Ananda Nogueira, coordenadora de Enfermagem do HCN.

**HCN tem campanha pelo fim da violência contra a mulher** - Além da iluminação da unidade, aconteceu momentos de sensibilização sobre o necessário fim da violência contra a mulher, como identificar os tipos de violência, quais os serviços especializados de atendimento à mulher, quais os canais de denúncias. As mulheres do HCN também tiveram orientação sobre as formas de acolhimento para com a população.

“Nosso objetivo foi levar informações e incentivar as denúncias de violência doméstica e familiar. Muitas não falam por medo e precisamos juntas, fazer crescer essa

rede de proteção e combater mais efetivamente essa violência. Quanto mais informações tivermos, mais conseguiremos tanto evitar quanto procurar ajuda”, explica Valdilene Silva, coordenadora das UTI’s 1 e 2 do HCN e uma das idealizadoras da ação.

Participaram também as coordenadoras de enfermagem, Janette Alves e Anna Lyvia, da Ala B térreo; Renata Dias e Keythionill Sasaki, do Pronto Socorro e do Morgue; Maria Luiza Oliveira, da Central de Esterilização de Materiais (CME); Paula Thafanny, coordenadora da equipe Multiprofissional da Multicare.

**HCN comemora 700 altas de pacientes** - Ivone Elias da Silva, 55 anos, de Santa Tereza de Goiás, foi a 700ª paciente a ter alta no Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano - HCN. O momento foi bastante comemorado pela equipe da unidade, já que o hospital foi inaugurado a menos de seis meses. Ivone esteve internada por seis dias na enfermaria Ala A do primeiro andar, com acometimento de cerca de 50% do pulmão, devido ao coronavírus. A dona de casa já havia tomado a primeira dose da vacina Astrazeneca e se recuperou em pouco tempo.

A dona de casa foi recebida pelos filhos Francismar Ribeiro da Silva e Patrícia Ribeiro da Silva e ficou emocionada com a saída. A filha conta que a família teve muito medo com a necessidade de internação da mãe e que graças à Deus e ao HCN ela pode voltar para casa. “Agradeço demais a todos vocês por terem cuidado bem dela. Que Deus abençoe cada um e dê sabedoria para continuar cuidando das pessoas”, disse Patrícia.

A diretora Geral do hospital, Anamaria Arruda, o diretor Técnico, Emílio Pena Bueno, e o diretor Administrativo e Financeiro, Leandro Barbosa, acompanharam a saída da paciente número 700. “Esse momento é muito importante porque mostra o resultado do nosso trabalho incessante em cuidar de vidas. Cada um que trabalha aqui no HCN tem a sua parcela de contribuição e eu agradeço o empenho e a entrega de todos”, ressalta a diretora Anamaria.

Sobre o HCN – a unidade foi inaugurada no dia 13 de março de 2021. É um hospital de grande porte, especializado no atendimento de casos de covid-19 e/ou Síndromes Respiratórias Agudas Graves (SRAG). O HCN tem capacidade instalada de 186 leitos, sendo 68 leitos Críticos (UTI) e 118 leitos Semicríticos (enfermaria) e são ocupados conforme a demanda.

O atendimento ao paciente é de caráter multi e interdisciplinar. Como integrante da Rede Própria de Atenção à Saúde do Estado de Goiás, recebe pacientes encaminhados pela Central de Regulação do Estado (CRE).

**Psicólogos do HCN recebem homenagem pelo seu dia** - O Dia do Psicólogo, 27 de agosto, foi comemorado no Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano - HCN. Eles foram homenageados e receberam cartão e uma plantinha succulenta ou cacto para levar para casa. Atualmente 11 profissionais fazem parte da equipe da unidade.

Para a supervisora Multiprofissional, Mariana de Ávila Maciel, os psicólogos são imprescindíveis em um ambiente hospitalar e fazem parte de uma equipe interdisciplinar, juntamente com fonoaudiólogos, fisioterapeutas, assistentes sociais. Eles trabalham nas enfermarias e UTI's dando suporte ao paciente e também aos familiares para que o período do adoecimento seja encarado com maior resiliência.

“É necessário não só comemorar, mas reconhecer a importância desses profissionais que atuam na psicologia hospitalar. Eles trabalham com o paciente o controle dos sentimentos em um momento que estão longe de casa, dos seus amores, do trabalho, da rotina e enfrentando uma doença, dando-lhes maior conforto e segurança emocional nesse período”, explica Mariana.



Figura 1 – Bilheres motivam Equipe do HCN

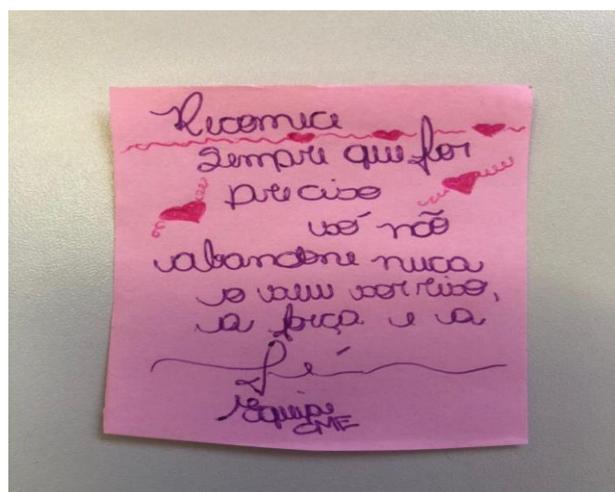


Figura 2 – Bilheres motivam Equipe do HCN



Figura 3 – Lesão por Pressão é tema de Captação



Figura 4 – Lesão por Pressão é Tema de Captação



Figura 5 – Paciente Comemora Aniversário no HCN



Figura 7 – Dias dos Pais no HCN

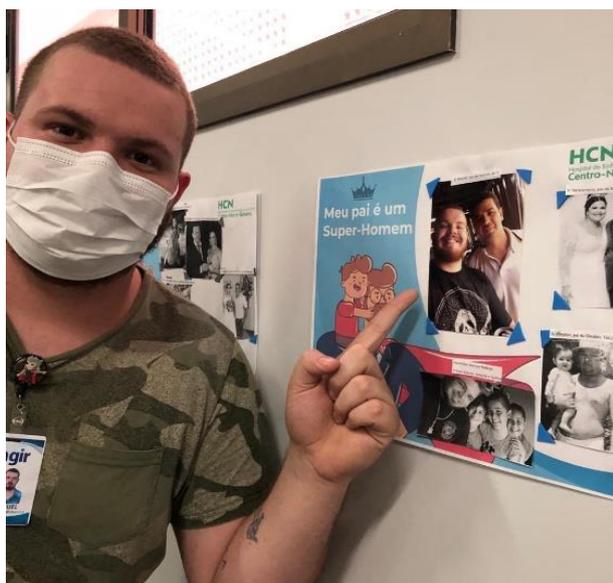


Figura 8 - Dias dos Pais no HCN



Figura 9 – Dias dos Pais no HCN



Figura 10 – Dias dos Pais no HCN



Figura 11 – I Semana da Qualidade e Seg. do Paciente



Figura 12 – I Semana da Qualidade e Seg. do Paciente

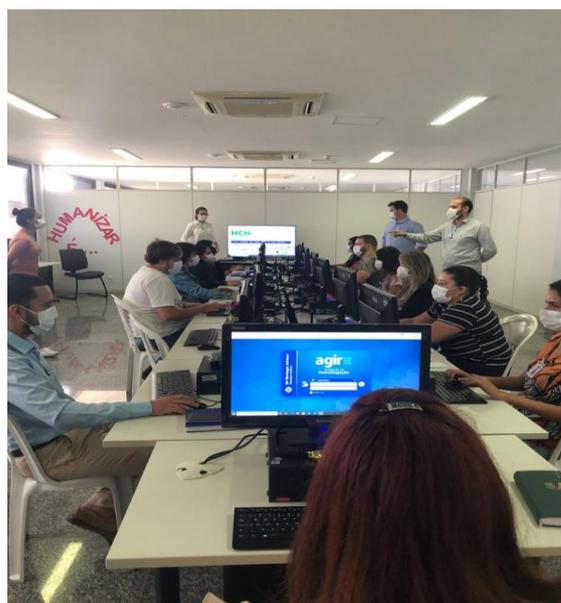


Figura 13 – I Semana da Qualidade e Seg. do Paciente



Figura 14 – I Semana da Qualidade e Seg. do Paciente



Figura 15 – HCN tem Campanha pelo fim da violência contra Mulher



Figura 16 – HCN tem Campanha pelo fim da violência contra Mulher



Figura 17 – HCN Comemora 700 Altas de pacientes



Figura 18 – HCN Comemora 700 Altas de pacientes



Figura 19 – HCN Comemora 700 Altas de pacientes



Figura 20 – HCN Comemora 700 Altas de pacientes



Figura 19 – Psicólogos do HCN Recebem Homenagem

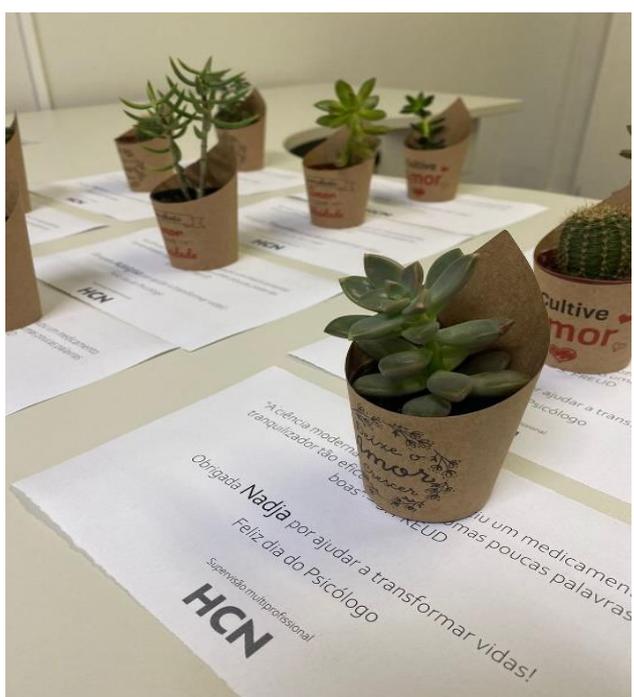


Figura 20 – Psicólogos do HCN Recebem Homenagem



Figura 21 – Rack com QR CODE



Figura 22 – Rack com QR CODE



Figura 22 – Rack com QR CODE



Figura 23 – Rack com QR CODE

## 10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01/08/21 a 31/08/21, em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 22/2021, a AGIR assumiu o gerenciamento do Hospital de Campanha de Uruaçu-GO, no intuito de minimizar os impactos da pandemia, ofertando o cuidado à saúde da população, cumprindo com seu compromisso social e coletivo junto à sociedade.

A AGIR, diante deste cenário, 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 HCN.

Uruaçu, 06 de setembro de 2021.

  
**LEANDRO BARBOSA DA SILVA**  
Diretor Administrativo Financeiro  
HCN Uruaçu