



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**agir**

**HCN**  
Hospital Estadual  
Centro-Norte Goiano

CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL N° 22/2021

**RELATÓRIO MENSAL**

REFERÊNCIA: 01/09/2021 a 30/09/2021

URUAÇU – GO  
Outubro/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

1 – APRESENTAÇÃO .....	4
2 – PERFIL DA UNIDADE .....	5
3 – ATIVIDADES REALIZADAS.....	6
4 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS.....	8
5 – CAPACIDADE OPERACIONAL .....	9
6 – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DO PERÍODO .....	9
6.1 – Internação Leitos de Enfermaria .....	11
6.2 – Internação Leitos UTI.....	11
6.3 – atendimentos de Urgência e Emergência .....	12
6.4 – SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico.....	13
7 – INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE .....	14
7.1 - Taxa de Ocupação Hospitalar .....	14
7.2 - Média de Permanência Hospitalar (Dias).....	15
7.3 – Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).....	16
7.4 – Absenteísmo.....	17
7.5 – Estatísticas Epidemiológicas no Contexto do HCN .....	19
8 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	21
8.1 – Resultados Obtidos.....	21
9 – EVENTOS E IMAGENS DA UNIDADE HOSPITALAR – SETEMBRO / 2021.....	23
10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	30

## 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 Estadual 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 no 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 Estadual do Centro-Norte Goiano – HCN**, relativo ao Contrato de Gestão Nº 22/2021 SES/GO, referente ao período de **01 de setembro a 30 de setembro 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 Estadual 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 setembro a 30 de setembro de 2021:

- Adaptação dos leitos de isolamento das UTIs 1, 2, 3 e 4, para hemodiálise;
- Em observância ao projeto Estamos Juntos, os setores reúnem suas equipes a cada 15 dias para um bate-papo. Esse momento tem como objetivo proporcionar aos gestores momentos de oitiva da equipe, que trazem sugestões de melhorias nos processos, abordam dificuldades encontradas, o que tem norteado progressos contínuos;

- Implantação e treinamento do sistema KANBAN das equipes das unidades críticas, semicríticas, térreo e PS, com carga horária de 8h. O sistema implantado pelo setor de Patrimônio da Unidade HCN.

Com alto fluxo de movimentação de equipamentos/moveis nos setores da unidade, uma das atividades rotineiras do setor de patrimônio, demanda maior controle e de tempo para localizar cada item, fez-se necessário o kanban como auxílio no controle desses bens.

- POKA YOKE - Junto com o método Kanban, e por meio desse, foi aplicado a ferramenta POKA YOKE, que é uma ferramenta enxuta representada por simples dispositivos e/ou procedimentos que possuem como missão inicial prevenir o surgimento de erros em um processo.

Na unidade foi usado as modalidades Poka Yoke de Prevenção e Poka Yoke de Detecção.

Poka Yoke de Prevenção tem o objetivo é eliminar de vez a causa geradora do erro, que pode estar ligada a inúmeras possibilidades. Na gestão patrimonial, o “erro” é considerado a movimentação não autorizada, ou a incidência de bem patrimonial fora do setor designado a ele.

Poka Yoke de Detecção conta com duas modalidades propostas para aplicação: a de controle e a de advertência.

- Com a realização do inventário no fim do mês anterior, a equipe do almoxarifado dedicou-se a ajustar e reorganizar o estoque dentro dos padrões da instituição (ex: etiquetagem dos produtos, localização), para facilitar a realização dos inventários cíclicos;

- Iniciada a atividade de educação continuada com a equipe de fisioterapeutas, nomeada como Sessão Clínica, que consiste em reuniões semanais, com intuito de discutir avaliações, planos terapêuticos e condutas dos pacientes da unidade, a fim de acompanhar os resultados obtidos pelos pacientes frente aos atendimentos da equipe. Além disso, a oportunidade também contempla a apresentação de protocolos da unidade e de artigos científicos que respaldam e norteiam as condutas orientadas;

- Foi realizada a instalação de câmeras em três elevadores ativos na Unidade no bloco E, sendo elevador de nutrição/carga Limpa e nos dois elevadores de pacientes, com fito em otimizar a segurança nesses ambientes;

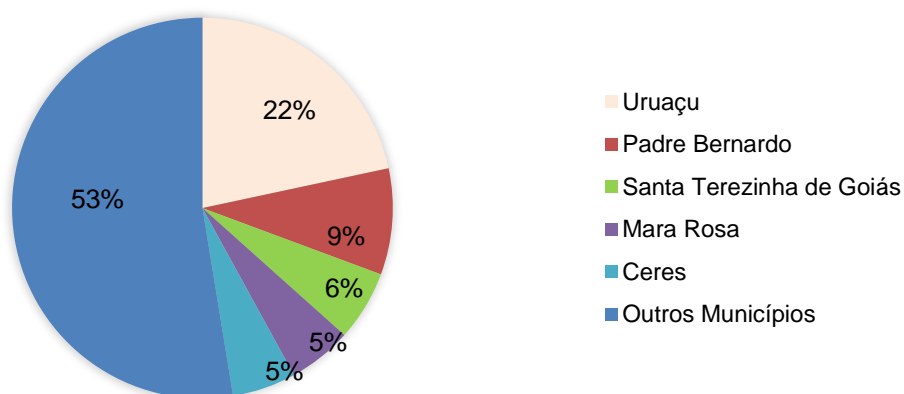
- Em continuidade a realização das capacitações das equipes assistenciais, conforme cronograma desenvolvido, foram abordados temas, como: administração segura dos medicamentos, incluindo as metas internacionais de segurança do paciente, principais drogas vasoativas encontradas na nossa unidade, fundamentos de enfermagem, aferição dos sinais vitais dos pacientes, higiene oral, tipos de banho em pacientes e quais os cuidados da enfermagem em relação ao bem-estar físico, psíquico e emocional do paciente, totalizando 14 horas de treinamentos e 210 participantes.

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 setembro, do total de 55 pacientes atendidos no HCN, 22% dos pacientes atendidos foram do município de Uruaçu, 9% de Padre Bernardo, 6% de Santa Terezinha de Goiás, 5% de Mara Rosa e Ceres cada, e 53% são de outros municípios, conforme gráfico 1 a seguir.

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



Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN



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

Município de Origem	Total de Pacientes	Percentual
Uruaçu	12	22%
Padre Bernardo	05	9%
Santa Terezinha de Goiás	03	6%
Mara Rosa	03	5%
Ceres	03	5%
Outros Municípios	29	53%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

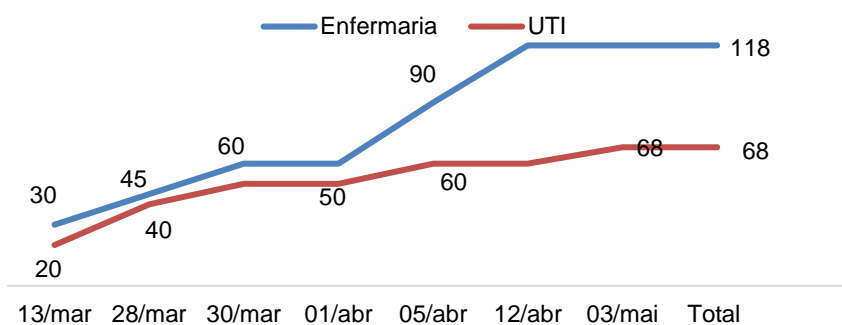
Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

## 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 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 – Setembro / 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 Estadual 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 setembro, frente à estimativa prevista no Contrato de Gestão Nº 22/2021.

**Tabela 2 - Produção Consolidada (Paciente-Dia) – Setembro / 2021**

Tipo de Internação	Estimativa Contrato de Gestão	Produção Setembro
Enfermaria	3.049	260
UTI	1.860	387
<b>Total geral</b>	<b>4.909</b>	<b>647</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 647 pacientes-dia no mês de setembro de 2021, sendo 260 paciente-dia na enfermaria e 387 paciente-dia na 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.

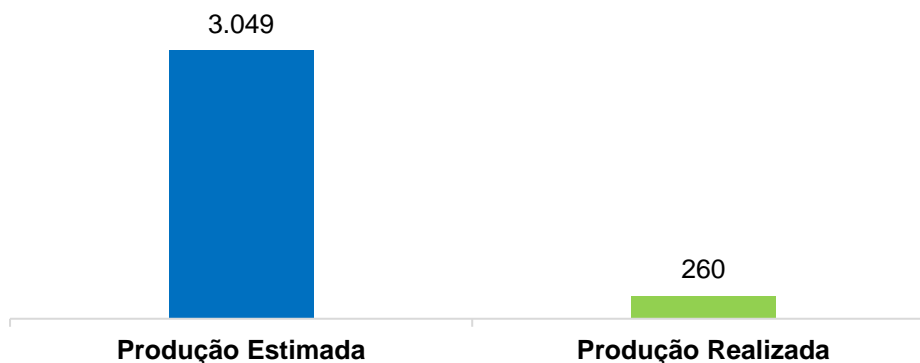
### 6.1 – Internação Leitos de Enfermaria

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 260 pacientes-dia.

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



Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

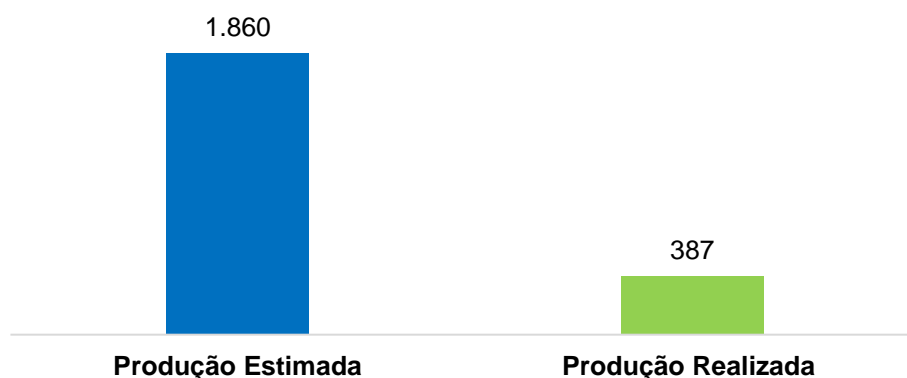
### 6.2 – Internação Leitos UTI

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 387 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 55 no período, conforme pode ser observado na tabela a seguir.

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

Descrição	Produção Setembro
Atendimentos de urgência	55

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 setembro foram realizados um total de 8.651 exames, sendo 8.256 exames laboratoriais de análises clínicas, 67 tomografias, 67 exames de PCR – COVID-19 (*Reverse transcription polymerase chain reaction*), 141 raios-x e demais exames de imagem, dentre eles, ultrassonografia e eletrocardiograma, conforme tabela 4 abaixo.

**Tabela 4 - Produção de SADT**

Descrição	Produção de Setembro
Análises Clínicas	8.256
Tomografia	67
PCR	67
Raio-X	141
Ultrassonografia	28
Eletrocardiograma	92
Teste Rápido - Colaborador	00
<b>TOTAL</b>	<b>8.651</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 setembro a 30 de setembro 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:

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

**Tabela 5 - Taxa de Ocupação Hospitalar**

Unidades de Internação	Setembro
Leitos Enfermaria	7,34%
Leitos UTI	18,97%

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

A taxa de ocupação dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 7,34% para os leitos de enfermaria e 18,97% 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)	Setembro
Leitos Enfermaria	3,6
Leitos UTI	7,9

Fonte: Relatórios gerenciais - HCN

No mês em análise, o tempo médio de permanência é de 3,6 dias para leitos de enfermaria e 7,9 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	Setembro
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 01/09 a 30/09/2021 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 o 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 setembro/2021 foi composto por 712 colaboradores.

A taxa de absenteísmo para os colaboradores celetistas no mês de setembro ficou em 1,4%, conforme apresentado na tabela 8.

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

Absenteísmo	Setembro
	1,4%

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 Setembro/21
Enfermeiro	0
Médico	0
Fisioterapeuta	1
Odontólogo	0
Assistente Social	0
Psicólogo	0
Farmacêutico	0
Nutricionista	0
Téc. Enfermagem	2
Recepcionista	0
Administrativo	2
Cond. de pacientes	0
Higienização	0
Vigilante	0
Outros	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais - HCN

Como visto, houveram 5 (cinco) afastamentos de colaboradores (empregados ou terceiros), por Covid-19 no período de 01 a 30 de setembro 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 233.136.147 casos confirmados de COVID-19, 4.771.408 óbitos, representando uma taxa de letalidade de 2%, sendo doses de vacina administradas 6.136.692.861 (Organização Mundial de Saúde/2021).

No Brasil, foram 21.427.073 confirmados casos de COVID-19, sendo 596.749 de óbitos, onde a taxa de letalidade é de 2,8% no país (Ministério da Saúde/setembro de 2021).

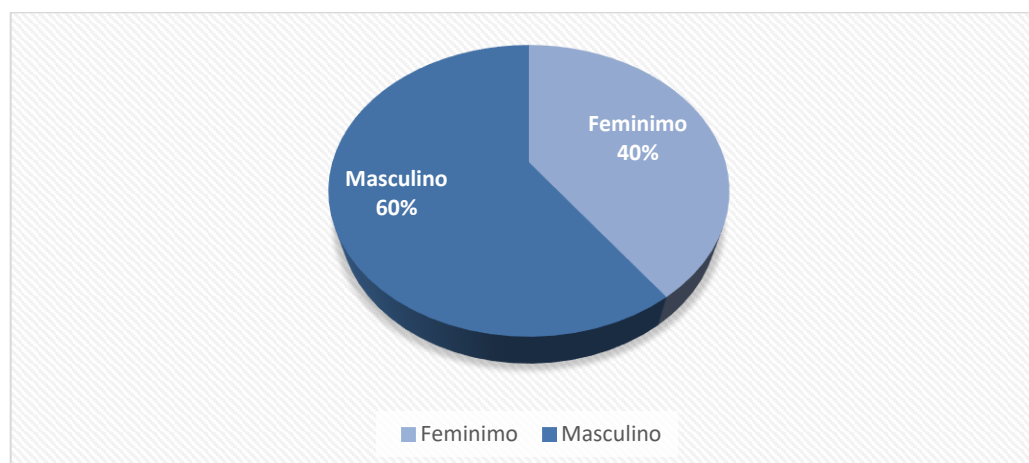
Já no estado de Goiás, foram confirmados 863.618 casos de COVID-19 e 23.493 óbitos, representado de taxa de letalidade 2,7% (Secretaria de Saúde de Goiás, 2021).

Durante o mês de setembro, o HCN realizou 55 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 33 (60%) casos e 22 (40%) do sexo feminino (Gráfico 5).

Em setembro, foram coletadas no HCN um total de 67 amostras de RT-PCR COVID-19.

**Gráfico 5 - Proporção do número de casos hospitalizado confirmados, segundo gênero no período de 01/09/2021 a 30/09/2021.**



Fonte: Relatório- Planilha Excel. Sistema MV Soul

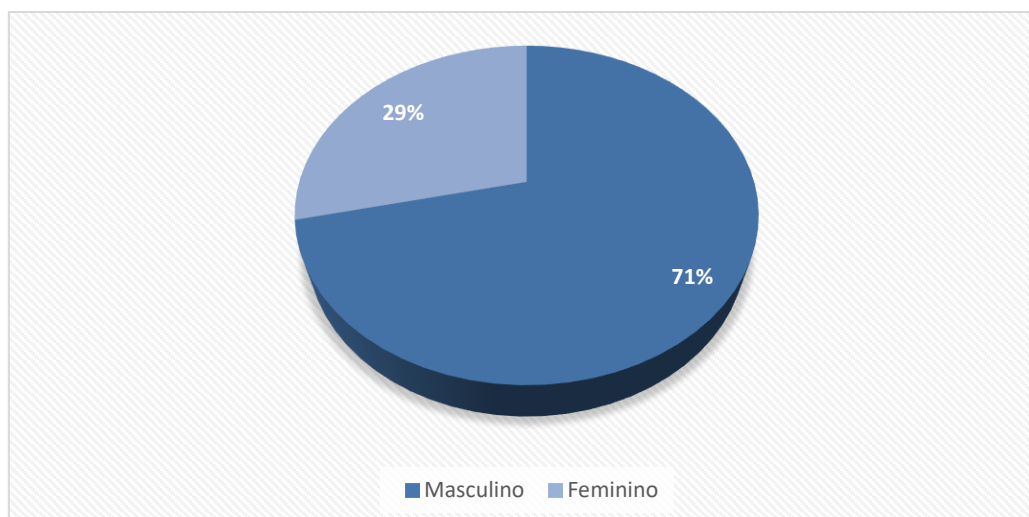
Foram registrados no mês de setembro, 14 óbitos, destes todos testaram positivos para COVID-19 (Gráfico 6). Já na distribuição dos casos de óbitos por gênero, a prevalência foi do sexo masculino, sendo registrados 10 (71%) óbitos masculinos e do sexo feminino 4 (29%). (Gráfico 7).

**Gráfico 6 - Proporção do número de Óbitos por Covid-19 na distribuição de detectados e não detectados no período de 01/09/2021 a 30/09/2021**



Fonte: Relatório-Planilha Excel. Sistema MV Soul

**Gráfico 7 - Proporção do número de casos de óbitos, segundo gênero no período de 01/09/2021 a 30/09/2021.**



## 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 91% do total de pacientes em cada área de internação.

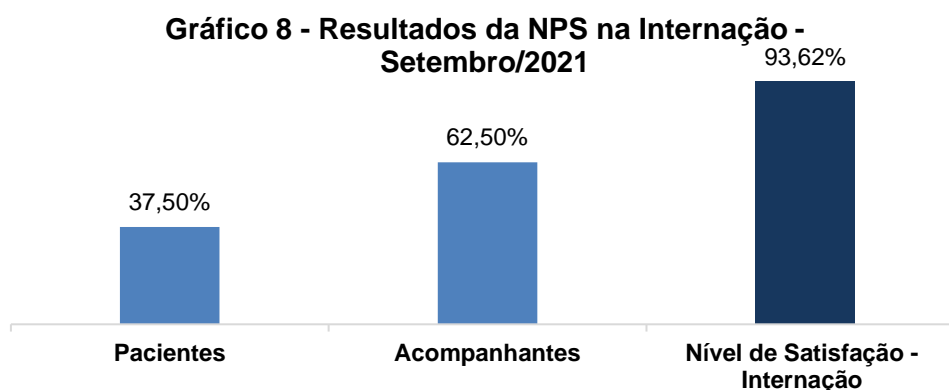
A seguir apresentamos o resultado da pesquisa NPS, com abrangência para os usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento na internação, no HCN, no período de 01/09/2021 a 30/09/2021.

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, 62,50% dos entrevistados foram acompanhantes e 37,50% foram pacientes.

De acordo com os parâmetros definidos pela Metodologia NPS, o percentual alcançado foi de **93,62%** 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 01/09/2021 a 30/09/2021.**

Pesquisa Internação - Setembro/2021				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	93,62%	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	5	2%		
Total de clientes neutros	8	3%		
Total de clientes Promotores	269	95%		
Total Geral de Respostas	282	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 – SETEMBRO / 2021

**HCN serve alimentação com carinho** – “Essa sopinha contém amor”, “Sua vida é preciosa”, “Acreditar que você pode já é meio caminho andado”, “Tempestades não duram para sempre”. Aqui no HCN, as refeições são feitas e servidas com muito carinho. Pacientes e colaboradores recebem toda semana as marmitas com recados como esses.

A paciente Dinalva Antônio de Souza Duarte, 55, que esteve internada por quase dois meses, disse que sente um alento quando a refeição chega com os recadinhos. Os colaboradores também ficam motivados. A coordenadora de enfermagem, Alessandra Moreira, enviou uma mensagem para a equipe da nutrição para agradecer o gesto e parabenizar pela refeição, que segundo ela, estava uma delícia.

Para a Nutricionista do HCN, Rakel Fernandes Paiva, a harmonização de uma refeição causa um grande impacto no paladar de quem vai comer. “Uma comida colorida, por exemplo, da impressão de frescor. Até o recipiente que receberá o alimento causa uma percepção diferente no sabor. Sendo assim, antes mesmo de abrir a marmita ou ler o recado, o paciente ou colaborador já se sente feliz”, explica.

**Pacientes do HCN tomam banho de sol** – A equipe multidisciplinar do HCN realizou, desde o início do mês, banho de sol para pacientes internados que estão estabilizados e com avaliação médica positiva. Pacientes da UTI e das Enfermarias estão experimentando ver a luz do dia e os jardins internos da Unidade. O resultado tem sido muito positivo e trago à tona emoções tanto para quem está internado, quanto para as famílias e equipes da unidade.

Depois de 54 dias na UTI, a maioria deles entubado e em estado gravíssimo, E. C. A., de 46 anos, de Porangatu, pôde ver a luz do sol. Acompanhado de perto por parte da equipe, ele pôde ficar cerca de 20 minutos contemplando o fim do dia. Ele foi o primeiro paciente a participar da ação. “Respirar esse ar e ver a vida aqui de fora me deu mais força para ir para casa”, afirmou.

A psicóloga do HCN, Talita Andrade Leite, ressalta que sair do quarto ou UTI hospitalar traz muitos benefícios ao paciente, como melhora do humor, ambiência (qualidade do que é o ambiente), orientação que diz respeito ao mundo, ambiente e espaço, saber onde está e orientação do indivíduo em não saber quem se é (confusão), por

exemplo. “O passeio faz com que o paciente interaja mais, fique mais tranquilo, satisfeito e com bem-estar de estar próximo à natureza.”.

#### **HCN promove ações para Valorização da Vida no mês Setembro Amarelo –**

A equipe do HCN promoveu várias ações para conscientizar os colaboradores sobre o Setembro Amarelo, mês em que acontece a campanha de Valorização da Vida e Prevenção ao Suicídio. As ações começaram no dia 10 de setembro, Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio, com uma palestra sobre o tema no auditório, com a psicóloga Ana Letícia Dorneles, especialista em Psicologia Hospitalar pelo Programa de Residência Multidisciplinar da Secretaria Estadual de Saúde em Goiás (SES).

A psicóloga ressaltou que a conscientização e a prevenção são o melhor caminho para combater o suicídio. Ana Letícia expôs fatores de risco, como estresse no trabalho, Síndrome de *Burnout*, saúde mental. “É preciso ficarmos atentos ao histórico familiar de suicídio, perdas afetivas, crises financeiras, conflitos familiares, abuso físico ou sexual, acesso a meios letais, por exemplo.”.

#### **HCN comemora alta de três pacientes que ficaram em estado gravíssimo –**

As equipes do HCN comemoraram com muita emoção a alta de três pacientes que estiveram internados em estado gravíssimo por conta de complicações da covid-19. O motorista E. C. A., 46 anos, os empresários J. G. V., 56 anos e A. S. C., que completou 30 anos, sedado na UTI da unidade, podem se considerar sobreviventes de um vírus que dizimou famílias e levou a óbito quase 600 mil pessoas só no Brasil, desde o início da pandemia.

E. C. A. deu entrada no HCN vindo de Porangatu, depois de uma queda de energia no hospital em que estava. Ficou 65 dias na unidade, a maioria deles na UTI, entubado, em estado gravíssimo. Foi traqueostomizado (respiração pela traqueia) e teve alta no dia 13 de setembro. Voltou para Porangatu com muitas vontades: rever a família, os amigos, comer churrasco e voltar ao trabalho.

J. G. V., morador de Minaçu, estava internado desde o dia 14 de julho e teve 60% do pulmão comprometido. Passou por dias difíceis. “Eu sei que a reabilitação vai demandar paciência, mas estou indo para casa vivo e extremamente agradecido pelo atendimento que recebi de todas as pessoas”, disse. A esposa e a sogra chamavam as



peças da equipe de fadinhas e trouxeram lembranças para a equipe (bombons, suco de uva e goiabada caseiros).

Já A. S. C., de São Miguel do Araguaia, foi o que ficou menos tempo, mas teve duas paradas cardíacas no hospital. Os 30 anos chegaram quando estava intubado e em estado gravíssimo. O pai, D. N. C. A., disse que quando o enteado entrou no hospital, ele leu o Salmo 91 e os anjos também adentraram na unidade. “Os profissionais trabalharam com a ciência e os anjos sustentaram meu filho durante todos os dias em que esteve aqui.

Sr. D. N. C. A. disse que Deus vai recompensar todos que trabalham no HCN, desde o porteiro, que o acalmou na entrada, passando pelas equipes, até o diretor. “Nós nunca vamos esquecer do cuidado e do carinho que tiveram com meu filho. Que os anjos continuem por aqui abençoando cada um de vocês.”.

“Os profissionais do HCN trabalham duro dia e noite, desde a abertura do hospital para que essas vitórias sejam alcançadas. Mesmo cansados físico e mentalmente, somos estimulados por essas conquistas, pelo positivismo de pacientes e familiares e pelas orações de todos, para que nos mantenhamos firmes na batalha”, explica o diretor Técnico da unidade, Emílio Pena Bueno.

**Segurança do Paciente é tema de ações no HCN** – Um painel na entrada da assistência do HCN marcou o início das ações em comemoração ao Dia Internacional da Segurança do Paciente, dia 17 de setembro. De forma simbólica, os profissionais assinaram no painel como forma de comprometimento com a segurança do paciente e todas as seis metas: identificação correta do paciente; comunicação efetiva entre as equipes; segurança dos medicamentos; garantir local, procedimento, cirurgia no paciente correto; reduzir risco de infecção; reduzir o risco de queda e lesão por pressão.

A diretora geral do HCN, Anamaria Arruda, que acompanhou as ações, explica que a unidade trabalha com a prevenção de eventos adversos e por isso valoriza, treina e qualifica os colaboradores para que possam primar pela qualidade e segurança do paciente, conceitos preconizados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária, a Anvisa. “Trabalhamos para a promoção, prevenção e recuperação da saúde do paciente com o menor risco possível e com a cultura da segurança”.



Figura 1 – Cartão de aniversário Equipe do HCN



Figura 2 – Recados que motivam Equipe do HCN



Figura 3 – Equipe de Nutrição HCN



Figura 4 – Dieta de paciente HCN

**SET 10 2021**

**HCN**

**PALESTRA:**  
**SETEMBRO AMARELO E VALORIZAÇÃO DA VIDA**

PSICÓLOGA ANA LETÍCIA DORNELES  
ESPECIALISTA EM PSICOLOGIA HOSPITALAR PELO PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL DA SES-GO

**HORÁRIO: 16H30**  
**LOCAL: AUDITÓRIO DO HCN**

Figura 5 – Evento no HCN

**SETEMBRO AMARELO**

**HCN**

**10/09 - PALESTRA: SETEMBRO AMARELO E VALORIZAÇÃO DA VIDA**  
PSICÓLOGA ANA LETÍCIA DORNELES, ESPECIALISTA EM PSICOLOGIA HOSPITALAR PELO PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL DA SES-GO  
HORÁRIO: 16h30  
LOCAL: AUDITÓRIO DO HCN

**13 E 14/09 - OFICINA DE IOGA E MEDITAÇÃO**  
HORÁRIOS: 8H, 9H, 10H, 14H, 15H, 16H, 19H30, 20H30  
LOCAL: PRÓXIMO À RECEPÇÃO SOCIAL

**15 E 16/09 - MUSICOTERAPIA E GINÁSTICA LABORAL**  
AS ATIVIDADES SERÃO REALIZADAS NAS UNIDADES

**16/09 - PALESTRA SOBRE "FELICIDADE"**  
DRA. ANAMÁRIA ARRUDA, DIRETORA GERAL DO HCN  
HORÁRIO: 16H  
LOCAL: ONLINE, VIA GOOGLE MEET

**16 E 17/09 - ARCO DA VALORIZAÇÃO DA VIDA**  
PEGUE UM LEMBRETE E VALORIZA A VIDA

**CONTAMOS COM A SUA PARTICIPAÇÃO!**

Figura 6 – Evento no HCN





Figura 7 – Paciente em banho de sol HCN



Figura 8 – Paciente em banho de sol HCN



Figura 9 – Paciente em banho de sol HCN



Figura 10 – Paciente em banho de sol HCN



Figura 11 – Evento no HCN



Figura 12 – Evento no HCN



Figura 13 – Evento no HCN



Figura 14 – Evento no HCN



Figura 15 – Evento no HCN



Figura 16 – Evento no HCN



Figura 17 – Alta no HCN



Figura 19 – Evento no HCN



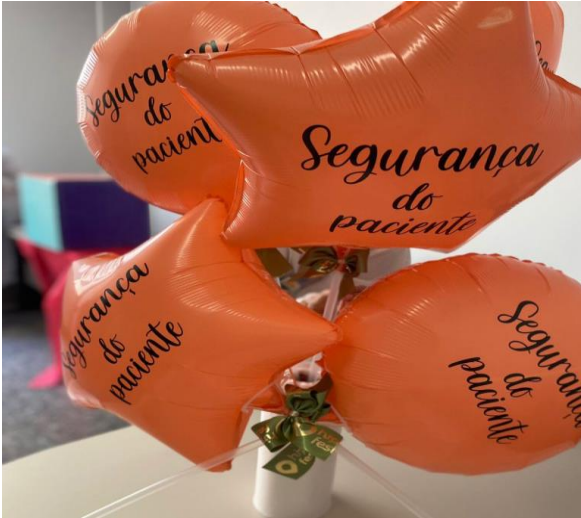


Figura 20 – Evento no HCN



Figura 21 – Evento no HCN

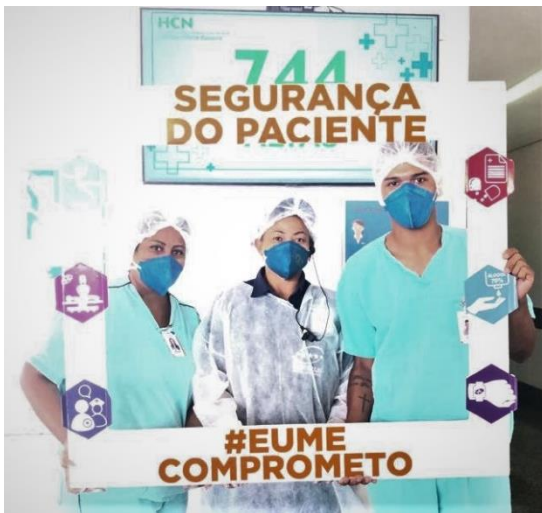


Figura 22 – Evento no HCN



Figura 23 – Evento no HCN



Figura 24 – Evento no HCN

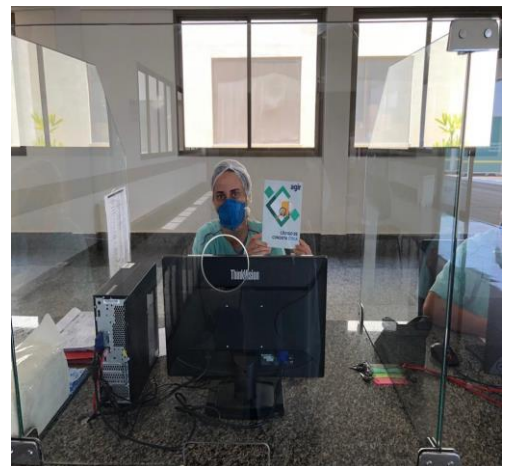



Figura 25 – Entrega da Cartilha de Conduta Ética

## 10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01/09/21 a 30/09/21, em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 22/2021, a AGIR gerenciou e operacionalizou o 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 outubro de 2021.



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