

HCN
Hospital Estadual
Centro-Norte Goiano



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir

Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano – HCN

RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES

REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL Nº 022/2021

PERÍODO DE 14 DE MARÇO A 30 DE NOVEMBRO DE 2021

Uruaçu – GO
Dezembro/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.....	5
2 – PERFIL DA UNIDADE.....	6
3 – DESAFIOS DA IMPLANTAÇÃO DO HOSPITAL.....	7
4 – CAPACIDADE OPERACIONAL DA UNIDADE.....	12
5 – SERVIÇOS PRESTADOS NO HCN.....	14
5.1 – Assistência Hospitalar.....	14
5.2 – SADT EXTERNO: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.....	15
5.3 – Ouvidoria.....	15
5.4 – Serviço de Atendimento ao Usuário.....	15
5.5 – Serviço de Odontologia.....	16
5.6 – Núcleo de segurança do Paciente (NUSP).....	17
5.7 – Serviço de Farmácia.....	18
5.8 – Centro de Material e Esterilização (CME).....	19
5.9 – Segurança e Medicina no Trabalho (SESMT).....	19
5.10 – Estrutura de Apoio Técnico Administrativo.....	20
5.11 – Política de Recursos Humanos.....	22
5.12 – Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) Humaniza SUS.....	23
5.13 – Estrutura da Tecnologia da Informação.....	23
5.14 – COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SUSTENTABILIDADE.....	24
5.15 – Comissões.....	25
6 – INDICADORES QUANTITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO.....	25
6.1 – Internação Enfermaria (Pacientes-Dia).....	29
6.3 – atendimentos de Urgência e Emergência.....	31
6.4 – SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico.....	33
6.5 – Análise Crítica dos Resultados Alcançados.....	34
7 – INDICADORES QUALITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO.....	36
7.1 – Taxa de Ocupação Hospitalar.....	36
7.2 – Média de Permanência Hospitalar (Dias).....	37
7.3 – Farmacovigilância – RAM.....	39
7.4 – Absenteísmo.....	40
7.5 – Análise Crítica dos Resultados Alcançados.....	40
7.6 – Medidas implementadas com vistas ao saneamento de eventuais disfunções estruturais que prejudicaram ou inviabilizaram o alcance das metas fixadas.....	42

8 – ESTATÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS NO CONTEXTO DO HCN	42
9 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO	44
9.1 – Resultados Obtidos:	45
10 – ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA	46
11 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	48
12 – DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL.....	49
13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	70

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, e 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.

Cabe destacar que o Contrato de Gestão Emergencial nº 022/2021 teve sua vigência, inicial, estipulada de 180 dias a partir do dia 14/03/2021, e que devido persistir, ainda, a situação de emergência na saúde pública do Estado de Goiás, em razão da disseminação do novo Coronavírus (COVID-19).

Nesta oportunidade, apresentamos o **Relatório Gerencial e de Atividades** relativo ao Contrato de Gestão Nº 22/2021 SES/GO, referente ao período de **14 de março a 30 de novembro 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 – DESAFIOS DA IMPLANTAÇÃO DO HOSPITAL

Em 18 de fevereiro de 2021, com autorização da Secretaria de Estado de Saúde de Goiás, expressa por meio do Ofício n. 2424/2021 – SES, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados – AGIR, assumiu a gestão do Hospital Regional de Uruaçu, em decorrência da atual necessidade de ampliação da rede assistencial para enfrentamento da pandemia do novo coronavírus.

Considerando a necessidade excepcional de assumir a gestão da unidade de forma emergencial e, em tempo recorde, de modo a ofertar todos os recursos necessários para garantir os atendimentos assistenciais em regime de internação (Leitos de UTI e enfermaria), a AGIR foi motivada a envidar esforços e proceder com todos os trâmites exigidos, legais e possíveis, assegurando práticas de gestão que visam garantir a eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados, frente à nova unidade gerida. Somados a essas diligências, buscou promover qualidade e segurança nos atendimentos, bem como a humanização nas relações entre usuários, colaboradores e familiares.

Inicialmente foi necessário prover o hospital com equipamentos, insumos e recursos humanos, além de proceder com toda checagem, ativação e validação para que a infraestrutura funcionasse adequadamente, possibilitando a abertura do hospital com a máxima urgência possível.

Assim fez-se necessário esforços no sentido de, dentre outros:

- Autorizações junto à SES/GO visando a aquisição de equipamentos para a unidade hospitalar;
- Parceria entre o Estado de Goiás e o Estado do Rio de Janeiro, visando a composição do acervo patrimonial do HCN, onde foram disponibilizados equipamentos e mobiliários (camas hospitalares, cardioversores, mesas de cabeceiras, hampers, biombos, bombas de infusão, oftalmoscópios, mesas de mayo, medidores de CUFF, armários e cadeiras de rodas) por meio da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro;

- Mobilizar transporte externo, descarga, transporte interno nos inúmeros ambientes dos diversos andares, desembalagem, montagem, higienização, validação e disposição dos equipamentos e mobiliários em todo o hospital;
- Receber, instalar, testar, validar, e dispor a unidade com todo parque de equipamentos de suporte a vida necessário para funcionamento dos leitos de UTI e enfermarias, como monitores multiparâmetros, oxímetros, ventiladores, desfibriladores, bombas de infusão, dentre inúmeros outros;
- Selecionar, contratar e treinar equipes necessárias para prestação de serviço.

Quanto aos recursos humanos, a definição quantitativa e qualitativa indicou o aproveitamento de alguns profissionais do quadro existente da AGIR para os cargos de referência aos serviços e de gestão, e, também, a contratação de outros profissionais para as práticas laborais de atenção ao paciente (assistencial), bem como aos serviços de apoio (administrativo).

No período em análise, o quadro de pessoal foi composto por médicos nas especialidades de infectologia, radiologia, cardiologia, cirurgia torácica, pneumologia, medicina intensiva, nefrologia e clínica geral. A unidade assistencial de caráter multiprofissional conta com fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, odontólogos e nutricionistas.

Todos os profissionais contratados para o hospital foram 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.

Importante destacar, que todas as medidas preparatórias para oferecer as melhores condições de trabalho para os profissionais foram adotadas, em conformidade com o que prevê as Notas Técnicas orientadas pela Organização Mundial de Saúde – OMS, MS e SES/GO, para atuação das unidades de saúde nesse cenário de pandemia.

Em relação à contratação de empresas prestadoras de serviços, considerando o cenário emergencial e excepcional, e como recomendado pela SES/GO no Ofício nº 2424/2021 – SES, que a implantação se desse de forma integral e imediata, foi realizada a

contratação de empresas já habituadas no atendimento de situações de emergência, de modo a reduzir possíveis impedimentos e/ou impactos de ordem organizacional, fornecimento, atendimento da demanda, garantindo assim, melhores condições de trabalho para os colaboradores, e humanização na assistência aos pacientes e acolhimento de seus familiares.

A equipe de implantação composta por colaboradores celetistas e terceirizados, desenvolveram os principais processos listados abaixo:

- 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 foram higienizados adequadamente antes de sua abertura;
- Processamento de roupas hospitalares, com disponibilização adequada, em termos de quantidade e qualidade, zelando por sua conservação, renovação, dispensação e controle de entrega;
- Nutrição, visando fornecimento e distribuição de refeições para os pacientes e colaboradores, por meio de produção normal e dietética;
- Dimensionamento do quadro de recepcionistas e maqueiros para os serviços de recepção de pacientes, com identificação, cadastramento e autorização de acesso dos usuários às dependências do hospital, visando orientar e encaminhar para o devido atendimento, bem como, realizar os necessários transportes internos de pacientes;
- Serviços de esterilização de material terceirizado, 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;
- Dimensionamento da equipe multiprofissional, visando um quadro adequado para o devido atendimento assistencial, inicialmente nos 20 leitos de UTI e 30 leitos de Enfermaria, até chegar aos 50 de UTI e 60 de enfermarias, com profissionais enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, psicólogos, farmacêuticos, técnicos de farmácia, assistentes sociais, médicos, dentre outros;
- Serviços de imagenologia (raios-x, tomografia e ultrassonografia);
- Serviços laboratoriais;

- Serviços de vigilância/segurança da unidade;
- Serviços de coleta de resíduos a serem descartados adequadamente;
- Serviços de manutenção predial;
- Serviço de Hemoterapia;
- Serviço de TRS – Terapia Renal Substitutiva.

Outro grande desafio para o HCN, devido sua localização geográfica, foi conseguir fornecedores com agilidade, disponibilidade e capacidade operacional para atender as necessidades de prestação de serviços em regime ininterrupto (observados os aspectos trabalhistas), visando a abertura do hospital com a urgência devida. Portanto, essas ações foram estritamente necessárias para adequar o hospital antes do atendimento do primeiro paciente.

A unidade hospitalar foi abastecida adequadamente, obedecidas as normas sanitárias, bem como de segurança e medicina do trabalho, conferindo aos profissionais condições adequadas de realizar as respectivas atividades, sobretudo, à assistência aos pacientes internados.

Destaca-se que para a aquisição dos insumos e medicamentos foi utilizada a padronização da AGIR, que tem expertise técnica e mercadológica por realizar a gestão de outras unidades complexas, situação na qual, conferiu abastecimento adequado e no menor espaço de tempo possível ao HCN, respeitado o perfil de atendimento do quadro de doenças respiratórias.

Considerando que a unidade hospitalar, quando recebida pela AGIR, não se encontrava em condições de prestação de atendimentos assistenciais, por ser recém construída, a infraestrutura recebeu uma atenção especial.

No que diz respeito à infraestrutura, foi necessário:

- Acionar, em caráter de prioridade e urgência, a ligação de rede elétrica abastecida pela ENEL;
- Ativar os grupos geradores de energia – no total de 7 geradores, sendo 03 de 550 kva e 4 de 650 kva –, e promover rotinas de acionamento de testes para certificação de seus plenos funcionamentos;

- Demandar manutenção corretiva em toda rede da Subestação, para aferir eventuais curtos em determinados pontos;
- Providenciar a instalação de tanque de oxigênio para o atendimento da demanda necessária projetada para o hospital, dado o perfil de atendimento;
- Providenciar a instalação do abastecimento de gases com os devidos cilindros;
- Revisar e compor toda rede lógica, switchs e racks previstos para a unidade, bem como dos quadros de distribuição de energia e IT médico (sistema de proteção);
- Providenciar a instalação de telefonia no âmbito do hospital;
- Demandar adequação física necessária para bom funcionamento, atendendo preconizações e normativas legais de ambientes como o morgue, processamento de roupas, refeitório, CAF – Central de Abastecimento Farmacêutico, entre outros;
- Adequar espaços definidos para unidades de UTI 5, 6 e 7;
- Revisar e proceder o acionamento de todos os demais sistemas e subsistemas já disponibilizados em sua integralidade pela construtora, como elevadores, bombas de vácuo e de ar comprimido, central de incêndio, bombas da caixa d'água, entre outros;
- Providenciar a limpeza das caixas d'água do hospital;
- Solicitação do Alvará de Vigilância Sanitária do HCN.

No aspecto ambiental, durante a implantação o HCN obteve um cenário desafiador no atendimento à legislação vigente, em especial no que tange a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, Lei nº 12.305/2010, já que a região Centro-Norte, em especial o município de Uruaçu-GO não possui edificado aterro sanitário para recepcionar rejeitos produzidos pela Unidade, constando apenas a presença de “lixão”, o que levou a Unidade a buscar equipamentos modernos que favoreçam a logística e a segurança na gestão de resíduos, como o compactador posto fixo de rejeitos, permitindo o transporte do volume de lixo de forma segura para os aterros sanitários distantes, tão quanto propicia a retirada dos rejeitos em frequência de tempo maior, promovendo logística sustentável e financeiramente viável ao cliente e fornecedor da compactadora.

No tocante à incineração de rejeitos infectantes, em consonância ao teor da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC 222/18, ANVISA, o HCN não conseguiu viabilizar

empresa local, assim buscou-se de forma técnica e responsável contratar empresas habilitadas independentemente da distância, para que todos os rejeitos fossem coletados, transportados, tratados e desprezados de forma ambientalmente correta, mitigando assim impactos ambientais e sociais na região Centro Norte do Estado de Goiás. Giza-se, para tanto, que todos os rejeitos infectantes são retirados em bombonas hermeticamente fechadas e transportados em caminhões que seguem rigorosamente NBR 12810 – coleta de resíduos de serviço de saúde.

O início efetivo das internações e atendimentos ocorreu em 14 de março, considerando toda a complexidade da operação de preparo da unidade, para recebimento do primeiro paciente, em ideais condições de assistência, de modo que todos os atos praticados pela AGIR para início dos atendimentos efetivos no HCN, foram convalidados nos termos do Ofício convocatório.

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 – CAPACIDADE OPERACIONAL DA UNIDADE

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 enfermagem e 68 para internações de UTI.

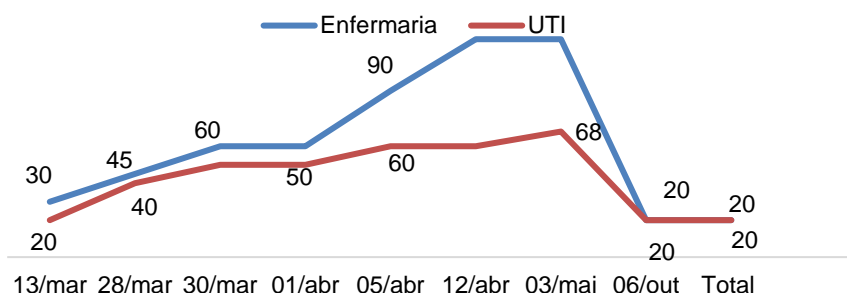
O processo de implantação ocorreu de forma gradativa, preconizando as demandas oriundas do sistema de regulação estadual, como também, a segurança dos pacientes que seriam atendidos na unidade. Devido às necessidades iminentes de atendimento à população, considerando o perfil epidemiológico dos pacientes e seguindo as orientações da SES/GO, os quantitativos de leitos ativos foram aumentando gradativamente.

Contudo, dado a presença de um novo cenário, motivado pelo avanço da vacinação, a redução da curva de casos e óbitos, baixa taxa de ocupação dos leitos destinados ao tratamento da Covid 19, e ainda, o Ofício nº. 36.538/2021-SES, o qual

preconiza a necessidade de alteração no número de leitos do HCN, o qual diante do novo cenário, a partir do dia 06/10/21 passou a apresentar a seguinte configuração de leitos: 30 leitos de UTI e 50 leitos de enfermaria, distribuídos em 20 leitos de UTI COVID, 20 leitos de Enfermaria COVID, 10 leitos de UTI Clínica Adulto, 10 leitos de Enfermaria Clínica Adulto, e, em implantação, 20 leitos de Enfermaria Cirúrgica, conforme gráficos 1 e 2, a seguir.

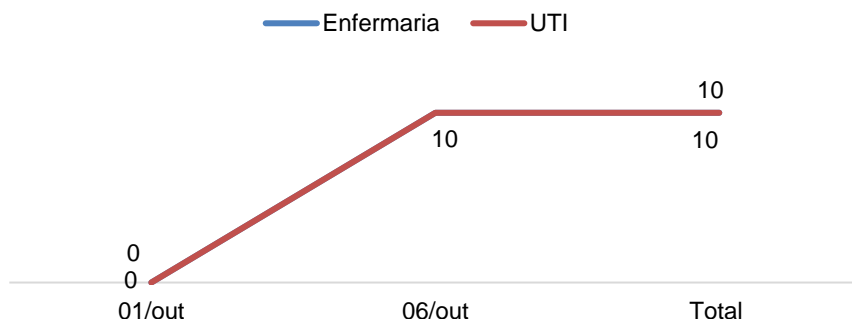
O mencionado Ofício faz ainda referência a necessidade de alteração no perfil da unidade, que deverá realizar consultar médicas e exames clínicos e de imagem, bem como procedimentos cirúrgicos de baixa complexidade, para atendimento a demanda reprimida no Estado, destes serviços, ocasionada pela pandemia de COVID-19.

Gráfico 1 – Implantação Gradativa dos Leitos – Covid-19



Fonte: Mapa de Leitos SES/GO

Gráfico 2 – Implantação Gradativa dos Leitos – Clínica



Fonte: Mapa de Leitos SES/GO

5 – SERVIÇOS PRESTADOS NO HCN

5.1 – Assistência Hospitalar

A assistência hospitalar compreende o conjunto de atendimentos oferecidos aos pacientes 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.

De acordo com o Contrato de Gestão Emergencial, as principais linhas de contratação do Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano – HCN, são a internação e o atendimento de urgência e emergência.

O serviço de internação hospitalar compreende os leitos de UTI e enfermaria. Sendo que nos leitos de enfermaria são alocados os pacientes que apresentam sinais clínicos moderados, exigindo cuidados intensos, mas que não necessitam de monitoramento permanente. Já as Unidades de Terapia Intensiva recebem pacientes que apresentam sinais clínicos graves, que exigem cuidados intensivos e monitoramento permanente. Denotam casos de maior complexidade, em grande parte, sob assistência ventilatória e monitorização multiparamétrica constante.

A unidade hospitalar dispõe de atendimento às urgências e emergências, em funcionamento durante 24h/dia, 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, em que o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que, os casos de emergência são condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de óbito exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

5.2 – SADT EXTERNO: Serviço de Apoio Diagnóstico e 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.

Dentre os exames disponibilizados na unidade, destacamos os de análises clínicas, PCR – COVID-19 16 (Reverse *transcription polymerase chain reaction*), tomografia, raio x, ultrassonografia e eletrocardiograma.

5.3 – Ouvidoria

O HCN conta com o Serviço de Ouvidoria, que atende aos usuários em suas solicitações, tanto de sugestões, elogios e reclamações, quanto ao atendimento prestado pela Instituição. Em prol da melhoria contínua, o serviço desenvolve atividades ligadas a Comissão da Qualidade e Segurança do Paciente, Riscos e Compliance, que tem como objetivo discutir e levar informações acerca das ferramentas da qualidade e suas funcionalidades aos colaboradores. A Ouvidoria, também, participa nas atividades do Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP), que tem como objetivo principal o desenvolvimento de ações que visam resguardar a segurança dos pacientes internados, sobre cuidados ambulatoriais e terapêuticos, quanto a ocorrência de eventos adversos.

5.4 – Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) prevê como uma das suas atividades, promover uma abordagem ativa e propositiva junto aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). No entanto, em virtude do cenário de pandemia ocasionado pelo COVID-19 a atuação deste serviço passou a ocorrer de forma passiva, uma vez que, a circulação presencial dentro da unidade hospitalar teve que ser restringida em virtude do distanciamento social.

Diante do exposto, a unidade, por meio da sua Ouvidoria, tem mantido e realizado os atendimentos aos pacientes e seus acompanhantes, por meio de e-mails, ligações telefônicas e caixas de sugestões disponibilizada na recepção social. Ademais, durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação é ofertado ao paciente o registro (caso queira) de qualquer tipo de reclamação, sugestão ou elogio.

O registro das informações é realizado por meio de escuta qualificada e compilação dos dados (elogios, sugestões, solicitações e reclamações).

Os atendimentos do SAU/Ouvidoria e as mediações, que são as intervenções do Serviço de Atendimento ao Usuário em situações pontuais, buscam antecipar-se a possíveis conflitos, acrescentando um diferencial no cuidado humanizado.

O registro da demanda é feito via formulário de coleta de informações do usuário.

Os encaminhamentos das demandas são feitos por e-mail aos setores envolvidos.

Nos casos pontuais de registros de reclamação de pacientes internados, entendendo o impacto no andamento do tratamento, o caso é repassado de imediato aos setores para resolução, sendo posteriormente repassada a resposta da tratativa do registro ao usuário.

Os prazos dos registros são monitorados, e um e-mail é enviado sinalizando o prazo de vencimento.

As tratativas feitas pelos setores são enviadas para que sejam repassadas ao registrante, após análise da resposta apresentada, é verificado o número do documento para que este conste como evidência (C.I, ata de reunião, plano de ação, etc.), quando for o caso. O contato é feito com o cidadão através de telefone, e-mail para repassar a resposta do registro. O monitoramento e acompanhamento das demandas registradas é feito diariamente.

Todas as terças e quintas-feiras é feita coleta dos formulários, na caixa de sugestão da recepção de emergência da unidade. É realizada a análise dos registros e os que estiverem com preenchimento correto dos campos disponibilizados no formulário, são registrados após contato (quando houver) e validação com o registrante e dado o devido encaminhamento.

5.5 – Serviço de Odontologia

No HCN, os pacientes internados e acometidos pela covid-19 recebem assistência e acompanhamento oral, conforme os protocolos de higiene oral preconizados pela Associação de Medicina Brasileira Intensiva (AMIB).

A odontologia hospitalar é um ramo da saúde com abordagem multiprofissional e durante a pandemia da Covid-19, os profissionais desta especialidade têm atuado na linha de frente juntamente com os demais profissionais de saúde, garantido a imediata e assertiva assistência médica aos pacientes acometidos pelo novo coronavírus.

A presença destes profissionais na unidade, tem o objetivo de aprimorar os cuidados prestados aos pacientes internados, pois estes pacientes necessitam de cuidados rigorosos devido a um quadro clínico caracterizado por imunossupressão e condições sistêmicas complexas, fato que os tornam mais susceptíveis à instalação de infecções bucais e sistêmicas. A boa condição da saúde bucal é um indicador importante para a melhora da qualidade de vida e auxílio nos cuidados paliativos.

5.6 – Núcleo de segurança do Paciente (NUSP)

Com o intuito de promover iniciativas voltadas à segurança do paciente, o HCN implementou o NUSP, que trabalha em conjunto com o Núcleo da Qualidade, promovendo melhorias relacionadas à segurança do paciente e à qualidade em serviço de saúde. Ambos, propõe um conjunto de medidas para prevenir, reduzir, controlar e monitorar as ocorrências de incidentes, eventos ou circunstâncias nos serviços de saúde que poderiam resultar ou que resultam em dano desnecessário para o paciente.

Além das atividades inerentes ao Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), o HCN mantém a Comissão da Qualidade e Segurança do Paciente, Riscos e Compliance, sendo definida e detalhada por meio de regimento próprio.

A notificação de incidentes relacionadas à assistência à saúde, incluindo eventos adversos, pelo NQSP é obrigatória e deve ser formalizada de acordo com as resoluções vigentes. A identificação do serviço de saúde é confidencial, obedecendo os dispositivos legais. O ato de notificar não tem caráter punitivo, portanto, promove a cultura da melhoria contínua dos processos, podendo ser realizado por qualquer pessoa, colaboradores, pacientes, familiares, acompanhantes e cuidadores. Os formulários estão disponibilizados em meio físico nos locais estratégicos e em formulários eletrônicos disponíveis na área de trabalho de todos os computadores.

A análise das notificações é empreendida por meio do NQSP para estudar as causas e propor melhorias em nível institucional, contribuindo, também, para sinalizar tratativas pontuais que devem ser empreendidas em cada setor por parte dos gestores.

Utilizamos como forma de divulgação das Notificações de Eventos Adversos e Incidentes o “Gestão à Vista”, local em que destacamos o quantitativo de notificações e o tipo de evento por categoria, sendo estes dados disponibilizados a todos os colaboradores para consulta a qualquer momento.

O HCN implementou os seguintes protocolos de segurança do paciente:

- Identificação de paciente;
- Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;
- Higiene das mãos;
- Prevenção de queda;
- Prevenção de lesão por pressão.

Considerando a necessidade de evitar danos aos pacientes, o HCN adota como prática de segurança a aplicação de Bundles - pacotes de intervenções elaboradas pelo Institute of Healthcare Improvement (IHI) - em processos voltados para o controle de infecção e a segurança do paciente, e baseados nas boas práticas (estas entendidas como recomendações padronizadas para a atuação frente a um procedimento).

5.7 – Serviço de Farmácia

O HCN oferece o serviço de assistência farmacêutica baseado na adoção de práticas seguras na administração de medicamentos. A farmácia segue as boas práticas de armazenamento de medicamentos e possui padrões atualizados que definem regras para o armazenamento, privilegiando a segurança do processo de dispensação.

O protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos deverá ser aplicado em todos os estabelecimentos que prestam cuidados à saúde, em todos os níveis de complexidade, em que medicamentos sejam utilizados pra profilaxia, exames diagnósticos, tratamento e medidas paliativas.

Para garantir maior segurança ao processo de dispensação e o adequado fluxo de trabalho, o ambiente destinado à dispensação deve ser reservado, ter fluxo restrito de pessoas e ser tranquilo, sem interrupção e distração. No HCN adotou-se os “cinco certos

na administração de medicamentos”: paciente certo, medicamento certo, via certa, hora certa e dose certa.

Toda movimentação de medicamentos é realizada por um eficiente sistema de controle de estoque, preferencialmente eletrônico, que garante a correta identificação do medicamento, lote, validade e quantidade, permitindo assim a sua rastreabilidade.

Os medicamentos são corretamente separados, organizados, identificados e realizadas dupla checagem, evitando-se erros.

Os ambientes da farmácia onde são armazenados e dispensados os medicamentos são limpos, organizados, bem iluminados e com adequado controle e registro de temperatura, umidade e controle de pragas.

5.8 – Centro de Material e Esterilização (CME)

O CME é uma unidade de apoio responsável por suprir toda a unidade hospitalar com materiais necessários a assistência direta ao paciente de forma segura e livre de contaminação. Este setor, tem como função receber diariamente diferentes materiais de uso hospitalar, bem como, artigos cirúrgicos contaminados, obedecendo criteriosamente o fluxo unidirecional do processamento, desde a recepção, lavagem, secagem, inspeção, preparação (montagem, empacotamento e identificação), esterilização, armazenamento e distribuição.

O CME HCN é denominado de Classe II por receber produtos para a saúde não-críticos, semicríticos e críticos de conformação complexa e não complexa, passíveis de processamento. Os cuidados executados pelo CME têm como única justificativa a garantia de uma assistência segura ao paciente, com foco na redução e/ou eliminação dos riscos de infecção hospitalar.

5.9 – Segurança e Medicina no Trabalho (SESMT)

A AGIR atua de forma ampla e proativa na promoção da saúde laboral e proteção da integridade física de seus colaboradores. Por meio do serviço especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, tem por finalidade a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho,

No período de março a novembro, foram criados, revisados e atualizados os documentos do SESMT, com o propósito de ampliar e assegurar um melhor registro das informações de segurança:

- DIS 035 – Recomendações em Acidentes com Material Biológico – RAMB: visa determinar o fluxo assistencial ao colaborador em acidente com material biológico;
- DIS 046 – Fluxo para recebimento de atestado médico e odontológico: tem por objetivo estabelecer as diretrizes para entrega e recebimento dos atestados médicos e odontológicos;
- DIS 047– Programa de Treinamentos em Segurança do Trabalho - PTST: este programa tem como objetivos proteger os trabalhadores contra todos os riscos existente no seu ambiente de trabalho ou inerentes ao seu processo de trabalho, que possam ser prejudiciais a sua Saúde; normatizar e padronizar ações voltadas ao controle médico, prevenção e cumprimento às legislações trabalhistas e cíveis no que se referem à saúde do trabalhador; outrossim, manter uma cultura prevencionista adequada à responsabilidade social dentro do HCN;
- DIS 048 - Programa de Proteção Respiratória – PPR – 2021: visa assegurar que todos os colaboradores desempenhem suas funções com segurança em detrimento de poeiras, fumos, névoas, neblinas, gases e vapores, e outros aspectos de cunho respiratório;
- DIS 064 – Fluxo de atendimento para colaboradores acidentados na unidade e acidentes de trajeto: com fim de nortear os colaboradores quanto às recomendações em caso de alterações de saúde e acidentes ocorridos nas dependências da instituição ou fora dela durante o trajeto do colaborador para o trabalho e vice-versa;

5.10 – Estrutura de Apoio Técnico Administrativo

O HCN possui setores administrativos de apoio a gestão interna:

- Gerência de Operações:
 - Supervisão Operacional:
 - Serviço de Acolhimento, Recepção e Telefonia;
 - Serviço de Vigilância;

- Serviço de Transporte;
- Serviço de Nutrição;
- Serviço de Higienização;
- Serviço de Processamento de Roupas;
- Serviço de Gerenciamento de Resíduo;
- Serviço de Compras;
- Supervisão de Almoxarifado:
 - Serviço de Almoxarifado;
 - Serviço de Almoxarifado CAF.
- Supervisão de Patrimônio:
 - Serviço de Patrimônio.

- Supervisão de T.I.:
 - Serviço de T.I.

- Supervisão de Farmácia:
 - Serviço de Farmácia.

- Supervisão de Infraestrutura e Manutenção:
 - Serviço de Manutenção.

- Gerência de Gestão e Planejamento:
 - Supervisão de Gestão e Planejamento:
 - Serviço de Planejamento Estratégico;
 - Serviço de Prestação de Contas;
 - Serviço de Monitoramento e Controle de Metas e Indicadores;
 - Serviço de Contratos e Convênios;
 - Serviço de Auditoria;
 - Serviço de Qualidade e Excelência Operacional;
 - Serviço de Transparência.

 - Supervisão de Recursos Humanos:
 - Serviço de Formalização de Pessoal;

- Serviço de Recrutamento e Seleção.
- Supervisão de Saúde e Qualidade Ocupacional:
 - Serviço de Desenvolvimento Humano;
 - SESMT.
- Supervisão de Orçamento, Custos e Finanças:
 - Serviço de Custos;
 - Serviço de Orçamento;
 - Serviço de Finanças;
 - Serviço de Contabilidade;
 - Serviço de Faturamento e Prontuário.
- Assessoria Técnica.
 - Secretaria Geral;
 - Ouvidoria;
 - Comissões.
- Supervisão do NIR:
 - Serviço de Apoio à Regulação;
- Supervisão de Vigilância em Saúde.
- Supervisão de Comunicação.

5.11 – Política de Recursos Humanos

A política de Recursos Humanos (RH) adotada pela AGIR sempre se orientou pela obtenção e manutenção dos recursos humanos adequados, a fim de propiciar que a Instituição obtenha a melhor qualidade possível dos serviços prestados aos usuários.

Esta política foca em ações como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, relações trabalhistas, dentre outros; para uma atuação estratégica – programas de desenvolvimento da capacidade humana e organizacional, enfrentamento e aplicação de mudanças, manutenção e estímulo à motivação no trabalho e qualidade total na organização.

As ações de desenvolvimento humano não podem ser confundidas com treinamento, respeitadas as diferenças conceituais, onde destacamos:

- Treinamento: fornece meios de sistematizar atitudes, conhecimentos, regras e/ ou habilidades que resultam em melhoria do desempenho do trabalho;
- Desenvolvimento: programa de qualificação de pessoal, cujos resultados podem advir em médio e longo prazos, conforme demanda a ser trabalhada.

5.12 – Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) Humaniza SUS

A AGIR adota iniciativas de humanização em sua gestão, de modo a propiciar ao HCN condições necessárias no atendimento da Política Nacional de Humanização do SUS, oportunizando um maior acesso dos visitantes às unidades de internação, garantindo o elo entre o paciente, sua rede social e os diversos serviços da rede de saúde. Em virtude da pandemia, foi implementada a “visita virtual” aos pacientes internados, na qual é possível manter este vínculo entre pacientes e familiares, remotamente, com o auxílio de um tablet. Desta forma, o paciente recebe o apoio familiar em sua recuperação, neste cenário de pandemia, sem os riscos do contato físico.

O objetivo é tornar a estadia do paciente mais confortável, melhorando suas relações com os familiares e com o ambiente externo, tornando os profissionais da saúde e os usuários, comprometidos e corresponsáveis por um cuidado mais humanizado e próximo entre os envolvidos.

5.13 – Estrutura da Tecnologia da Informação

A AGIR busca na gestão do HCN, acompanhar os avanços tecnológicos que possam propiciar melhor gestão dos processos administrativos e assistenciais, de forma integrada e segura. Atualmente existem vários sistemas informatizados em operação na Instituição. Alguns deles foram adquiridos e outros desenvolvidos pela própria Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação. Vale ressaltar que esses sistemas são alvos constantes de revisões, atualizações e implementações, objetivando a melhoria, otimização e agilidade nos processos internos e de atendimento direto aos usuários.

A AGIR adotou o sistema informatizado para executar a gestão hospitalar da instituição, que padroniza e integra todos os processos internos, garantindo confiabilidade e segurança das informações de todas as áreas da instituição.



O Sistema informatizado permite a disponibilização e o controle dos indicadores em uma só ferramenta de gestão, oferecendo aos colaboradores o acompanhamento de tarefas, ordens de serviço, agenda, e ainda, como ferramenta de comunicação interna.



5.14 – COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SUSTENTABILIDADE

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos e Sustentabilidade-CGRS, é responsável pela elaboração, implementação e manutenção do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que é um documento integrante do processo de licenciamento ambiental baseado nos princípios da não geração ou minimização da produção de resíduos. Contempla aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final, bem como a proteção à saúde pública (CONAMA nº 358,2005).

Conforme as legislações vigentes, o estabelecimento de saúde é responsável pelo gerenciamento de seus resíduos desde a geração até a disposição final. Nesse sentido, deve apontar e descrever ações relativas ao manejo desses resíduos (RDC 222,2018).

Neste sentido, o PGRSS, que é uma exigência da ANVISA, CONAMA e da Política Nacional de Resíduos Sólidos, é um documento orientador e consultivo para o enquadramento do HCN às exigências governamentais, propondo políticas de conscientização ambiental, valorizando a educação ambiental em detrimento a exigência legal. Gera política de aprendizado e demonstra uma ação proativa institucional.

5.15 – Comissões

- Comissão de Análise e Revisão de Prontuários (CARP);
- Comissão de Verificação de Óbitos (CVO);
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);
- Serviço Especializado em Engenharia de Segurança em Medicina do Trabalho;
- Comissão de Documentação médica e Estatística (SAME);
- Comitê Transfuncional;
- Comissão de Qualidade e Segurança do Paciente (CQSP);
- Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar;
- Núcleo Interno de Regulação (NIR);
- Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Ouvidoria.

6 – INDICADORES QUANTITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO

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.

De acordo com o Contrato de Gestão Emergencial, as seguintes linhas de contratação foram direcionadas para definição da produção estimada para o HCN:

- **Internação:** internações críticas e semicríticas de pacientes adultos.
- **Atendimento de urgência e emergência:** atendimento de urgência 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 previstas:

- Atividade ininterrupta 24 horas, durante todo o mês;
- Previsão de taxa de ocupação de 85% para leitos de pacientes semicríticos e 90% para leitos de pacientes críticos.

Apresenta-se na Tabela 1 a seguir a produção consolidada no período de 14 de março a 30 de novembro de 2021.

Tabela 1 – Produção (pacientes-dia) x Estimativa Contrato de Gestão no período – Covid-19 (14/03/21 a 30/11/2021)

Tipo de Internação	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Estimativa Paciente-dia	Total	%
Enfermaria	201	1.213	921	1.098	915	551	260	159	5	27.441	5.323	19%
UTI	282	1.275	1.089	1.222	1.304	826	387	395	120	16.740	6.900	41%
Total geral	483	2.488	2.010	2.320	2.219	1.377	647	554	125	44.181	12.223	28%

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

De acordo com os dados da produção consolidada dos pacientes atendidos por dia, a produção realizada em relação ao estimado pelo Contrato de Gestão (tabela 1) alcançou o percentual de 28%.

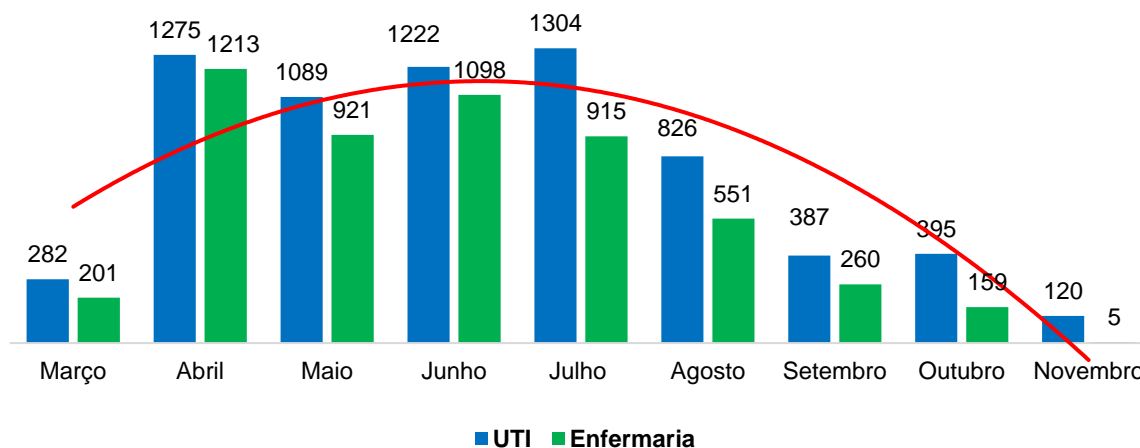
Tabela 2 – Produção (pacientes-dia) x Estimativa conforme Leitos Ativos no período – Covid-19 (14/03/21 a 30/11/21)

Tipo de Internação	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Estimativa Paciente-dia	Total	%
Enfermaria	201	1.213	921	1.098	915	551	260	159	5	20.388	5.323	26%
UTI	282	1.275	1.089	1.222	1.304	826	387	395	120	12.586	6.900	55%
Total geral	483	2.488	2.010	2.320	2.219	1.377	647	554	125	32.974	12.223	37%
Leitos ativos no período	50	178	186	186	186	186	186	80	80			

Fonte: Relatórios Gerenciais HCN

Ao analisarmos a produção realizada com base no quantitativo de leitos ativos no período (tabela 2), identificamos um percentual de 37% da produção dos pacientes atendidos por dia, ou seja, 9% maior que a produção prevista contratualmente, e que representa, de fato, a produção real da unidade, uma vez que, a ativação dos leitos hospitalares do HCN se deu de forma gradativa, de acordo com as necessidades eminentes de atendimento da população e conforme deliberação do Complexo Regulador Estadual.

Gráfico 3 – Produção total dos pacientes-dia atendidos no período – Covid-19 (14/03/21 a 30/11/21)



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

**Tabela 3 – Produção (pacientes-dia) – Clínica
(14/03/21 a 30/11/2021)**

Tipo de Internação	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Total
Enfermaria	-	-	-	-	-	-	-	25	137	162
UTI	-	-	-	-	-	-	-	40	139	179
Total geral	-	-	-	-	-	-	-	65	276	341

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

**Gráfico 4 – Produção total dos pacientes-dia atendidos no período – Clínica
(14/03/21 a 30/11/21)**



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

De acordo com os dados da produção consolidada dos pacientes atendidos por dia, para o perfil clínico, no período em exame, produziu-se 162 em leitos de enfermaria e 179 de UTI, tudo isso de acordo com as necessidades iminentes de atendimento da população e conforme deliberação do Complexo Regulador Estadual.

Portanto, a totalidade dos pacientes-dia atendidos no HCN, no período em análise foi de 12.564, isto é, 12.223 no perfil covid-19, sendo 5.323 nas unidades de enfermarias e 6.900 nas de UTI; e 341 no perfil clínico, sendo 162 nas unidades de enfermaria e 179 de UTI. Devido ao perfil dos pacientes admitidos, conforme pode se

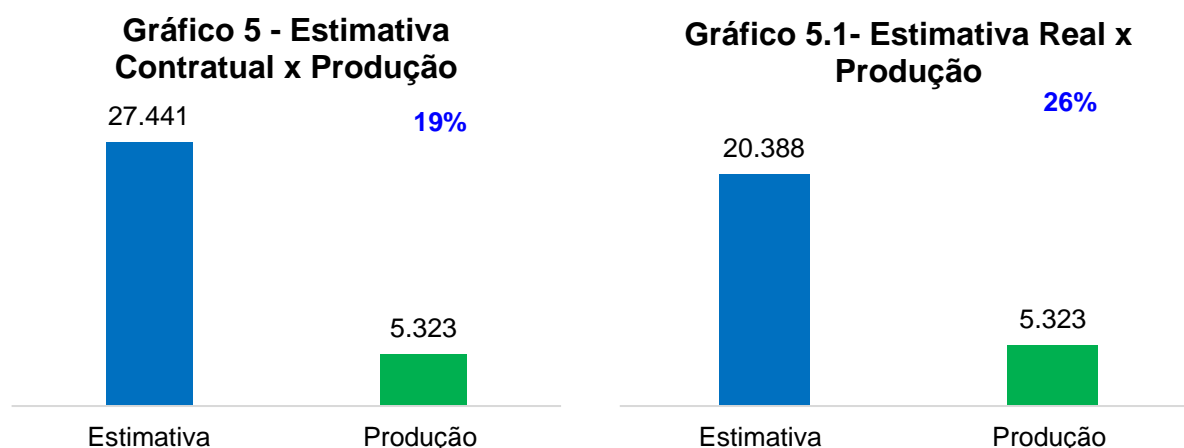
observar nos Gráficos 3 e 4 acima, houve uma demanda maior para o atendimento de pacientes de UTI.

6.1 – Internação Enfermaria (Pacientes-Dia)

Os pacientes admitidos, considerados, com perfil de internação para leitos de enfermaria são aqueles que apresentam sinais clínicos moderados (sinais claros de fadiga ou risco iminente de Parada Cardio Respiratória – PCR), que exigem cuidados intensivos, mas que não necessitam de monitoramento permanente. Os pacientes encaminhados para a internação em unidade semicrítica recebem assistência integral e são monitorados durante a condução clínica até o desfecho do tratamento.

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

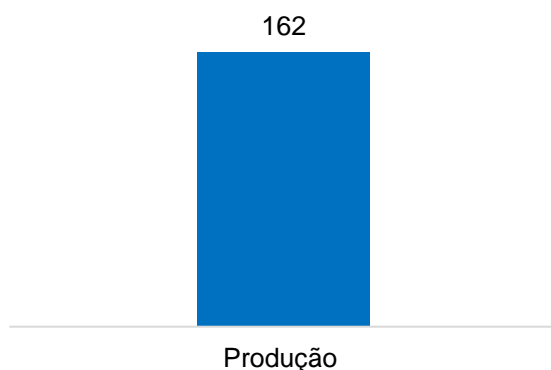
Conforme previsão contratual, a quantidade de produção prevista para o período seria de 27.441 pacientes-dia. O quantitativo realizado foi na ordem de 5.323 pacientes-dia, o que representa 19% (gráfico 5) do total previsto, todavia, com base no quantitativo real de leitos ativos no período (média de 88), a quantidade de produção prevista seria de 20.388 pacientes-dia, e o percentual de produção realizada representa 26% (gráfico 5.1) do total previsto.



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

Já para o perfil clínico, o qual não possui estimativa prevista, o quantitativo realizado foi na ordem de 162 pacientes-dia.

Gráfico 6 - Produção



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

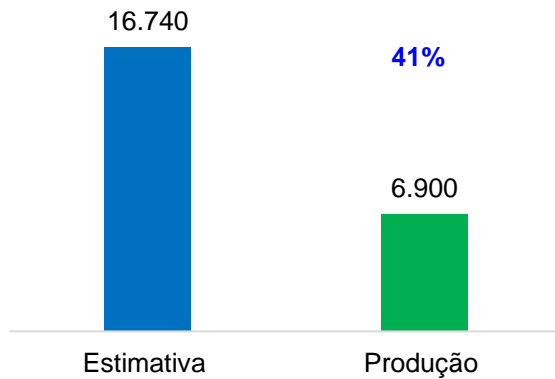
6.2 – Internação UTI (Pacientes-Dia)

As Internações em UTI são caracterizadas com o perfil de 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.

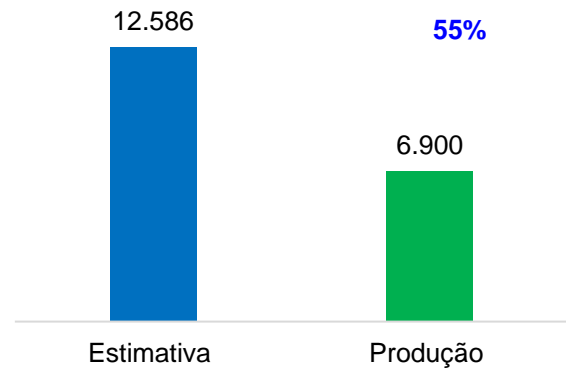
O corpo clínico da unidade é composto por equipe médica intensivista, enfermagem, fisioterapia, odontologia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia e serviço social que trabalham ativamente em prol desses pacientes.

Conforme previsão contratual, a quantidade de produção prevista para o período seria de 16.740 pacientes-dia. O quantitativo realizado foi na ordem de 6.900 pacientes-dia, o que representa 41% (gráfico 7) todavia, com base no quantitativo real de leitos ativos no período (média de 51), a quantidade de produção prevista seria de 12.586 pacientes-dia, e o percentual de produção realizada representa 55% (gráfico 7.1) do total previsto.

**Gráfico 7 - Estimativa
Contratual x Produção**



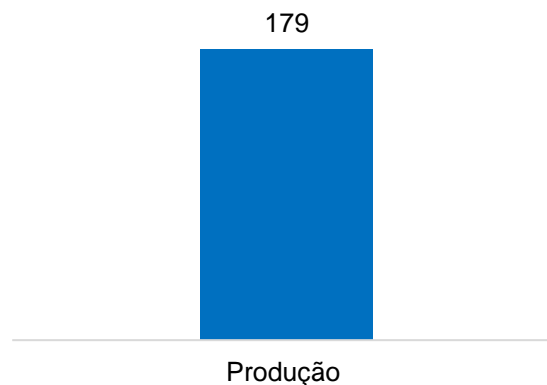
**Gráfico 7.1 - Estimativa
Contratual x Produção**



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

Já para o perfil clínico, o qual não possui estimativa prevista, o quantitativo realizado foi na ordem de 179 pacientes-dia.

Gráfico 8 - Produção



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 óbito exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

Os atendimentos de urgência e emergência, para pacientes regulados, representaram o total de 1.279 no período, conforme pode ser observado na tabela 4, a seguir.

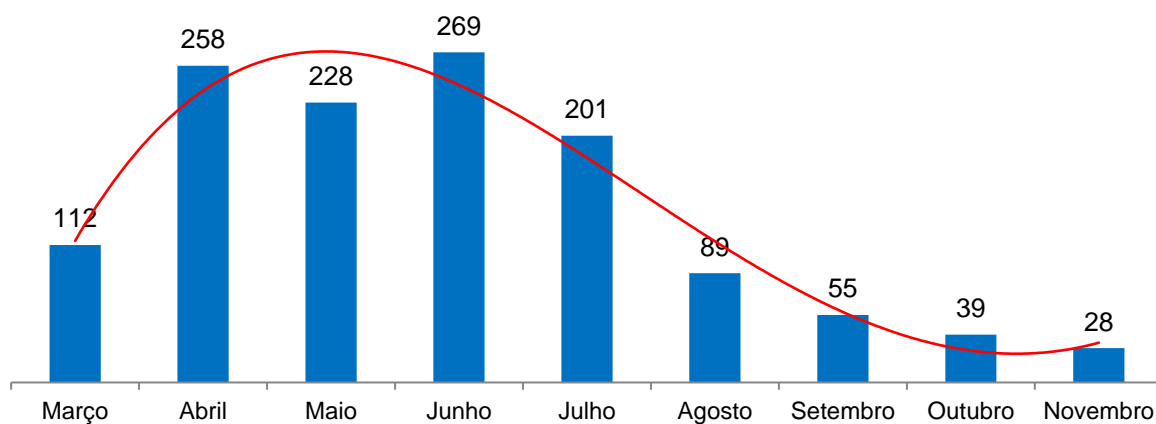
**Tabela 4 – Atendimentos de Urgência e Emergência
(14/03 a 30/11/2021)**

Descrição	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Total do Período
Atendimentos de urgência	112	258	228	269	201	89	55	39	28	1.279

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 a produção realizada. Conforme citado anteriormente, é possível identificar uma tendência de queda no número dos atendimentos (geral ou específico de urgência/emergência) realizados na unidade, conforme demonstrado no gráfico 9, a seguir.

**Gráfico 9 – Histórico dos atendimentos de Urgência e Emergência
(14/03 a 30/11/2021)**



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

6.4 – SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico oferece vários tipos de exames com objetivo de auxiliar o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes externos, internos ou de emergência de um serviço de saúde.

Foram realizados um total de 156.481 exames no período, sendo 149.870 exames laboratoriais de análises clínicas, 1.137 exames de PCR – COVID-19 (*Reverse transcription polymerase chain reaction*), 1.384 tomografias e demais exames de imagem, dentre eles, ultrassonografia, raio-x e eletrocardiograma, conforme tabelas 5 a seguir.

**Tabela 5 - Produção de SADT – Covid-19
(14/03 a 30/11/2021)**

Descrição	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Total do Período
Análises Clínicas	5.644	28.112	25.027	28.376	24.719	16.158	8.256	7.124	3.827	147.243
PCR	50	126	183	291	215	114	67	51	37	1.134
Tomografia	73	271	262	219	233	139	67	58	31	1.353
Raio-X	107	463	362	445	447	330	141	98	118	2.511
Ultrassonografia	1	14	70	57	55	56	28	17	21	319
Eletrocardiograma	17	45	98	196	268	176	92	143	97	1.132
Teste Rápido - Colaborador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5.892	29.031	26.002	29.584	25.937	16.973	8.651	7.491	4.131	153.692

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

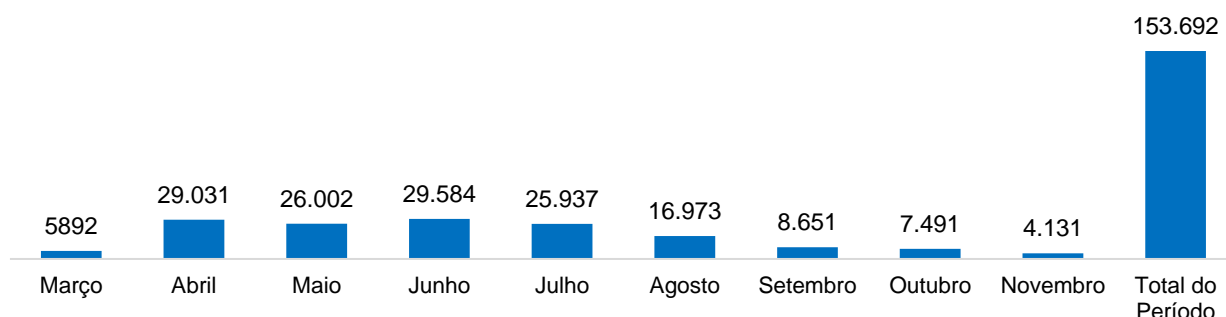
**Tabela 6 - Produção de SADT – Clínica
(14/03 a 30/11/2021)**

Descrição	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Total do Período
Análises Clínicas	-	-	-	-	-	-	-	832	1.795	2.627
PCR	-	-	-	-	-	-	-	0	3	3
Tomografia	-	-	-	-	-	-	-	13	18	31
Raio-X	-	-	-	-	-	-	-	22	40	62
Ultrassonografia	-	-	-	-	-	-	-	7	12	19
Eletrocardiograma	-	-	-	-	-	-	-	14	33	47
Teste Rápido - Colaborador	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	888	1.901	2.789

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

Os dados apresentados referentes à produção de SADT são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para SADT, tampouco apontamento deste como linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato de Gestão e a produção realizada.

**Gráfico 10 – Produção SADT – Covid-19
(14/03 a 30/11/2021)**



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

**Gráfico 11 – Produção SADT – Clínica
(14/03 a 30/11/2021)**



Fonte: Relatórios gerenciais HCN

6.5 – Análise Crítica dos Resultados Alcançados

Conforme previsto no Contrato de Gestão Emergencial n. 022/2021-SES foram estabelecidas linhas de contratação, definindo-se estimativas da produção hospitalar, para os atendimentos de Internação, nas unidades de UTI e Enfermarias de pacientes adultos, em atividade ininterrupta 24 horas, durante todo o mês. Reforça-se que o dimensionamento da capacidade produtiva total do hospital (186 leitos) é estimado, e sua implantação ocorreu em caráter progressivo, até o mês de maio de 2021, conforme a necessidade da Rede Estadual de Saúde. A produção estimada, inicialmente, no Contrato de Gestão baseou-se na capacidade produtiva total e, portanto, não refletia a realidade da unidade hospitalar,

considerando, assim, a decisão estratégica de gestão em ativar gradativamente os leitos de internação conforme aumentasse a necessidade de atendimento à população.

Desta forma, ao analisarmos o período em questão, a produção de pacientes-dia atendidos nas unidades de enfermaria, alcançou o percentual de 19% em relação à estimativa contratual, todavia, se considerarmos a estimativa a partir do quantitativo de leitos ativos no período, o percentual alcançado sobe para 26%, refletindo assim, de fato, a real produção ocorrida na unidade hospitalar.

Em relação à produção de pacientes-dia atendidos nas unidades de UTI, considerando a estimativa contratual, o percentual apresentado foi de 41%, enquanto que se relacionarmos a mesma produção apurada, tendo como estimativa o quantitativo de leitos ativos para este mesmo período, o percentual apurado aumentaria para 55%, ou seja, mensurar a produção tendo como parâmetro a estruturação dos leitos ativados, na unidade, é o que mais representa a realidade da produção hospitalar que foi executada no HCN.

Reforçamos que, para fins de inferências estatísticas, deve-se atentar o período de apenas 18 (dezoito) dias de funcionamento durante o mês de março em virtude da inauguração da unidade ter ocorrido em 14/03/2021, motivo pelo qual se deve proporcionalizar à estimativa mensal de produção, bem como, o número inicial de leitos ativados.

Em relação aos atendimentos de urgência e emergência, foram realizados no período um total de 1.279 atendimentos. Esses são dados monitoráveis, uma vez que não é apontada estimativa para esta linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato e produção realizada.

Sobre o serviço oferecido pelo SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico trata-se, também, de dados monitoráveis, uma vez que não está pactuado em contrato, o quantitativo de exames, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato de Gestão e produção realizada. Porém, destacamos que no período foram realizados 156.481 exames, com ênfase para os 149.870 exames laboratoriais de análises clínicas e demais exames de imagem, que são imprescindíveis para o correto diagnóstico e tratamento dos pacientes com alterações pulmonares.

Ressaltamos que nossos esforços sempre foram no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde.

7 – INDICADORES QUALITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO

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 de gestão da mesma. 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 14 de março a 30 de novembro 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 leitos ocupados (número de pacientes por dia) pelo número de leitos disponíveis em determinado período. Evidencia, percentualmente, o nível de ocupação da unidade.

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 a qualidade do atendimento e acolhimento ao usuário.

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

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

**Tabela 7 - Taxa de Ocupação Hospitalar – Covid-19
(14/03 a 30/11/2021)**

Unidades de Internação	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Média do Período
Enfermaria	67%	39%	25%	31%	25%	15%	7%	14%	1%	25%
UTI	87%	77%	52%	60%	62%	39%	19%	46%	20%	51%

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

**Tabela 8 - Taxa de Ocupação Hospitalar – Clínica
(14/03 a 30/11/2021)**

Unidades de Internação	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Média do Período
Enfermaria	-	-	-	-	-	-	-	10%	46%	28%
UTI	-	-	-	-	-	-	-	16%	46%	31%

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

A taxa média de ocupação hospitalar do período para leitos de internação em enfermaria covid-19 foi de 25% e para os leitos de UTI covid-19 foi de 51%. Já para os leitos de enfermaria clínica, a média ficou em 28%; e nos leitos de UTI clínica, 31%.

A gestão eficiente do leito operacional aumenta a oferta de leitos para o sistema de saúde. O leito hospitalar deve ser gerenciado como um recurso caro e complexo, o qual deverá ser utilizado de forma racional e com a indicação mais apropriada de forma a estar disponível para os indivíduos que necessitem deste recurso para recuperação da saúde (Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2012).

Considerando o perfil da unidade, destinada para atendimento de casos do novo coronavírus e síndrome respiratória aguda grave, a desaceleração da transmissão da doença tem impacto direto tanto no total de atendimentos de urgência e emergência realizados no HCN, quanto na taxa de ocupação dos leitos de internação das unidades de enfermaria e UTI em ambos os perfis.

7.2 – Média de Permanência Hospitalar (Dias)

É a relação entre o total de pacientes internados 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. Segundo a AMIB – Associação de Medicina Intensiva Brasileira, 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 9 - Média de Permanência Hospitalar – Covid-19
(14/03 a 30/11/2021)**

Média de Permanência Hospitalar (dias)	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Média do Período
Enfermaria	7,2	5,1	3,5	3,8	3,8	4,1	3,6	3	1,3	3,9
UTI	6	7	7,7	6	8,9	9,3	7,9	10,1	8,6	7,9

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

**Tabela 10 - Média de Permanência Hospitalar - Clínica
(14/03 a 30/11/2021)**

Média de Permanência Hospitalar (dias)	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Média do Período
Enfermaria	-	-	-	-	-	-	-	6,3	5,7	6
UTI	-	-	-	-	-	-	-	10	4,6	7,3

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

No período citado é possível evidenciar que, para leitos covid-19, a média do tempo médio de permanência é de 3,9 dias para leitos de enfermaria e 7,9 dias para leitos de UTI. Já no perfil clínico, o tempo médio de permanência é de 6 dias para leitos de enfermaria e 7,3 dias para leitos de UTI.

Destaca-se, que os leitos de UTI absorvem pacientes de maior complexidade, sob tratamentos invasivos em ventilação mecânica e monitorização intensiva.

7.3 – Farmacovigilância – RAM

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 (RAMs) classificadas em (leve, moderada, grave). 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.

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: $[N^{\circ} \text{ de pacientes que apresentaram reações adversas a medicamentos} / N^{\circ} \text{ total de pacientes atendidos com prescrição prescrita}] \times 100$

**Tabela 11 - Farmacovigilância
(14/03 a 30/11/2021)**

Farmacovigilância: RAM – Reação Adversa Medicamentosa	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Total do Período
Enfermaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTI	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

Segundo demonstrado (tabela 7), houve 22 registros relacionado à farmacovigilância (RAM's) no HCN no período analisado.

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).

7.4 – Absenteísmo

Absenteísmo indica a falta de assiduidade às atividades laborais e suas causas são diversas, pode ser motivado por questões de saúde, acidentes de trabalho, problemas de saúde 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).

A média da taxa de Absenteísmo para os colaboradores celetistas no período ficou em 1,1%, conforme apresentado na tabela 12.

**Tabela 12 - Taxa de Absenteísmo de Colaboradores
(14/03 a 30/11/2021)**

Absenteísmo	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Média do Período
	0,8%	1,3%	0,3%	0,9%	1,0%	1,0%	1,4%	2,0%	1,6%	1,1%

Fonte: Relatórios gerenciais HCN

7.5 – Análise Crítica dos Resultados Alcançados

Conforme previsto no Contrato de Gestão Emergencial n. 022/2021-SES foram estabelecidas linhas de contratação, definindo-se as estimativas para os indicadores de desempenho, especificamente para a taxa de ocupação hospitalar (TOH), que 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.

Considerando o perfil da unidade, destinada para atendimento de casos do novo coronavírus e síndromes respiratórias agudas e que, os pacientes recebidos para atendimento provêm da Central de Regulação Estadual, o resultado percentual para a TOH nos leitos covid-19, no período, ficou em 25% para internação em leitos de enfermaria e em 51% para as internações em leitos de UTI. Já no perfil clínico, evidenciou-se 28% para enfermarias e 31% para UTI.

Ao analisarmos os resultados desta linha de contratação, identificou-se uma tendência decrescente, no período de julho a setembro, o que representa uma desaceleração da transmissão da doença, impactando diretamente na taxa de ocupação dos leitos de internação das unidades de enfermaria e UTI.

Em relação à média de permanência hospitalar, no período citado é possível evidenciar que a média do tempo médio de permanência é de 3,9 dias para leitos de enfermaria e 7,9 dias para leitos de UTI (perfil covid-19). Já no perfil clínico, a média do tempo médio de permanência é de 6 dias para leitos de enfermaria e 7,3 dias para leitos de UTI.

Os leitos de UTI absorvem pacientes de maior complexidade, sob tratamentos invasivos em ventilação mecânica e monitorização intensiva. Segundo a Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB), a gestão adequada dos leitos é fundamental, uma vez que o paciente com COVID-19 é um paciente de longa permanência na UTI. Na média, o tempo de permanência de um paciente em UTI no hospital público gira em torno de 6 (seis) dias. No caso do paciente grave com COVID-19, este poderá permanecer de 14 até 21 dias. Sendo assim, os protocolos de atendimento adotados no HCN demonstram maior eficiência no tratamento dos pacientes graves com COVID-19 quando comparados aos indicadores a nível nacional.

Sobre Farmacovigilância que monitora e avalia Reações Adversas a Medicamentos (RAMs) classificadas em (leve, moderada, grave), a unidade utiliza o fluxo de rastreio com sistema de notificação e no período analisado não houve nenhum registro relacionado à farmacovigilância (RAMs) no HCN.

O indicador de Absenteísmo está relacionado à falta de assiduidade às atividades laborais e suas causas são diversas, a taxa do período analisado ficou em 1,1% para o quadro de colaboradores celetistas.

Ressaltamos que nossos esforços foram empreendidos no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde.

7.6 – Medidas implementadas com vistas ao saneamento de eventuais disfunções estruturais que prejudicaram ou inviabilizaram o alcance das metas fixadas

No período em análise, em face ao pactuado no Contrato de Gestão Emergencial nº 022/2021 que é garantir para as linhas de contratação estabelecidas o alcance dos resultados estimados com eficiência econômica, administrativa e operacional, não houve precisão da implementação de medidas com vistas ao saneamento de eventuais disfunções estruturais, que poderiam prejudicar ou inviabilizar a consecução dos mesmos.

8 – ESTATÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS NO CONTEXTO DO HCN

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), foram registrados, no mundo, cerca de 259.502.031 casos confirmados de COVID-19 e 5.183.003 óbitos, representando uma taxa de letalidade de 2%, sendo administradas 7.702.859.718 doses de vacinas (Organização Mundial de Saúde/2021).

No Brasil, até a data final do período deste relatório, foram confirmados 22.080.906 casos de COVID-19, sendo 614.278 óbitos, em que a taxa de letalidade é de 2,8% no país (Ministério da Saúde).

Já no estado de Goiás, no mesmo período, foram confirmados 934.838 casos de COVID-19 e 24.504 óbitos, representando uma taxa de letalidade de 2,7% (Secretaria de Saúde de Goiás, 2021).

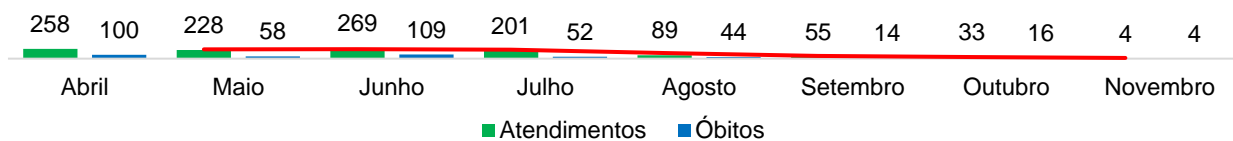
Estudos mostram que um maior percentual de pacientes desenvolve sintomas leves entre 75% a 80% e que em média de 15% a 20% necessitam de atendimento hospitalar por apresentarem sintomas respiratórios que necessitam de suporte, segundo (ANVISA/2020).

Durante o período analisado, o HCN realizou 1.279 atendimentos, sendo estes em sua totalidade regulados. No mesmo período, tivemos um total de 1.249 casos

confirmados de COVID-19, identificados através de amostras coletadas de RT-PCR COVID-19.

Foram registrados, no período, 433 óbitos no HCN, desses 421 (97%) testaram positivo para COVID-19. Observando os perfis covid-19 e clínico, infere-se que houve prevalência de óbitos do sexo masculino 251 (58%), já no sexo feminino ocorreram 182 óbitos representando (42%). Analisando o total de atendimentos realizados no período, para o perfil covid-19, e o número de óbitos confirmados no HCN, também vinculado à covid-19, evidencia-se uma tendência decrescente na disseminação do vírus na região Centro-Norte goiana, conforme demonstrado no gráfico 12.

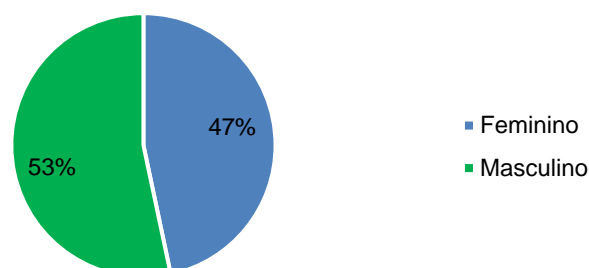
Gráfico 12- Atendimentos realizados versus Óbitos no período analisado (14/03 a 30/11/2021)



Fonte: MV Sistemas

Com relação ao gênero, entre os pacientes confirmados com COVID-19 e do perfil clínico, 682 (53%) são do sexo masculino e 597 (47%) do sexo feminino. O perfil com maior registro de casos confirmados identificado na unidade é do gênero masculino.

Gráfico 13 - Caracterização de Atendimento por sexo no período analisado – Covid-19 e Clínica (14/03 a 30/11/2021)



Fonte: MV Sistemas

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, em cada mês será avaliada a realização da pesquisa de satisfação do usuário, que deverá ocorrer por meio dos questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente em pacientes internados e acompanhantes, e a pacientes atendidos nos ambulatórios dos hospitais, abrangendo no mínimo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos em consulta no ambulatório. A metodologia utilizada na Pesquisa em tela é a NPS (*Net Promoter Score*) que tem como objetivo, segundo Duarte (2012), realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, devido sua simplicidade, flexibilidade e confiabilidade.

Ainda, segundo Reichheld e Markey, (2012 p.129) para se obter avanço na NPS é necessário "fazer da avaliação dos clientes parte das atividades diárias regulares e, depois, fechar o ciclo conversando com cada cliente individualmente e adotando a ação apropriada".

De acordo com as notas do *Net Promoter Score* é possível estabelecer uma categorização em 4 Zonas de Classificação (Duarte, 2012), que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- 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

Desta forma, os usuários que avaliam com notas de 0 a 6, são os "Detratores", que segundo a metodologia, não recomendariam os serviços/atendimentos médicos recebidos na unidade hospitalar.

Já os que avaliam com notas 7 e 8, são os chamados "Neutros", clientes que se mantém indiferentes quanto a recomendar ou não a outro(s) os serviços/atendimentos médicos que recebeu. Os que avaliaram com notas 09 e 10 são os "Promotores", que

consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos médicos que receberam e, também, recomendariam os mesmos a outros usuários.

A seguir apresentamos a Pesquisa NPS, com abrangência para os usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento ambulatorial e na internação, no HCN, no período de 14/03/2021 a 30/11/2021.

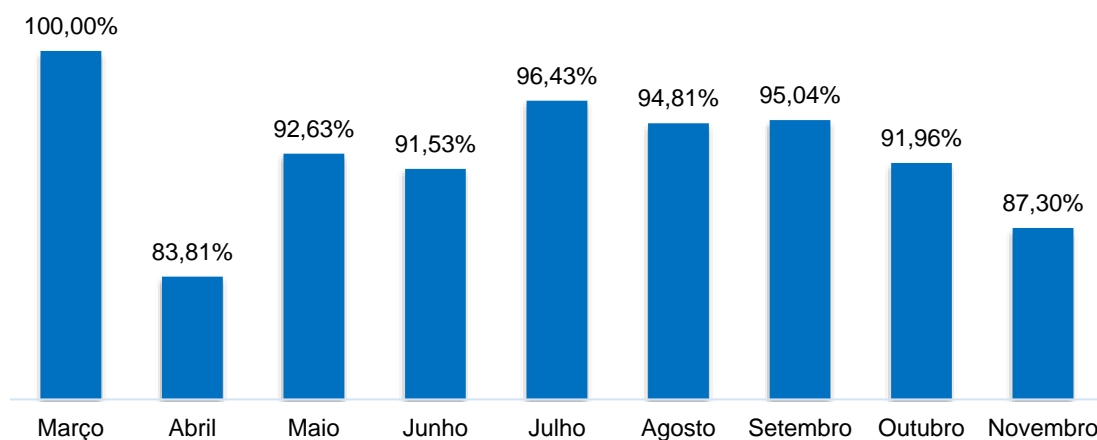
Informamos que os dados, referentes à Emergência e Internação, foram coletados por meio de ligação telefônica utilizando formulário *Google Forms*, onde, cada usuário (paciente e/ou acompanhante) avaliou os serviços oferecidos pela instituição, respondendo a um questionário composto por perguntas relacionadas à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital (Questionário – Anexo I), não sendo necessária sua identificação, mas, somente informar sobre sua idade, escolaridade e sexo.

Memória de Cálculo da NPS:

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

9.1 – Resultados Obtidos:

Gráfico 14 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Evolução Mensal NPS (14/03 a 30/11/2021)



Fonte: SAU/Ouvidoria

Tabela 13 - Pesquisa NPS – Internação

Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	92,93%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	18	1%		
Total de clientes Neutros	113	5%		
Total de clientes Promotores	1.976	94%		
Total Geral de Respostas	2.107	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

De acordo com os parâmetros definidos pela Metodologia NPS, o percentual global apurado de 92,93% (tabela 13) demonstra que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da unidade hospitalar na “**Zona de Excelência**”. Sendo assim, o percentual alcançado pelo HCN é satisfatório, demonstrando êxito na sua performance gerencial e evidenciando o cumprimento da sua missão que é oferecer ao usuário uma assistência em saúde, com eficiência e qualidade.

10 – ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA

Apresentamos a seguir por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez financeira alcançado pela unidade HCN, durante o período de janeiro a novembro de 2021:

Fórmula: (Saldo Inicial + Entradas do período) / Total de saídas do período

ABRIL - NOVEMBRO

EXECUÇÃO FINANCEIRA	SALDO INICIAL	ENTRADAS	SAÍDAS	ÍNDICE
	0,00	97.057.097,39	84.858.734,11	1,14

Fonte: GEFIN/AGIR

Conforme pode ser analisado na Tabela acima, o HCN demonstra um equilíbrio referente ao Índice de execução financeira de R\$ 1,14. Este índice sofreu oscilações no decorrer dos meses de abril a novembro de 2021, em virtude dos trâmites legais de contratualização, visto que a unidade operacionalizou dentro de um cenário emergencial da saúde pública. No entanto, considerando o cenário acumulado do período, identificamos que a unidade hospitalar apresentou um resultado conservador em relação ao índice esperado que seria > R\$ 1,00. Destaca-se que além das verbas mensais decorrentes para manutenção do custeio da unidade, foram repassadas também verbas destinadas a aquisições e demais investimentos, o que elevou o total de entradas recebidas, confrontando com o total de saídas executadas.

Apresentamos a seguir por meio do Índice Contábil a nível de economicidade apresentado pelo HCAMP GO, durante o período de janeiro a novembro/2021:

Fórmula: [Receita total do período] / [Despesa total no mesmo período]

Índice Contábil - Janeiro a novembro de 2021

Índice Contabil			
Acumulado Jan. a Nov. 2021			
HCAMP	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTABIL	123.296.989,31	123.296.989,31	1,00

Fonte: GCONT/AGIR

Conforme pode ser analisado na Tabelas acima, o HCAMP GO demonstra um equilíbrio no Índice Contábil 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a novembro/2021, pois efetuamos o confronto de todas as Receitas com as

Despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

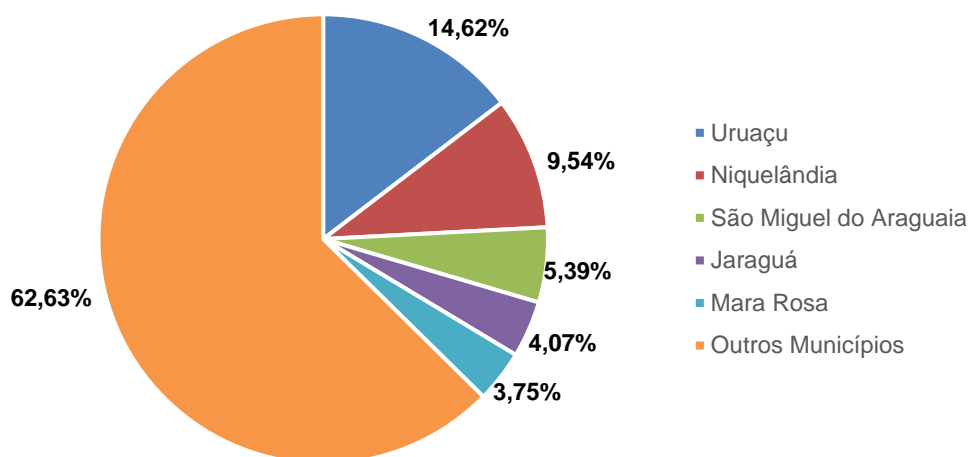
11 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

Censo é o conjunto de dados estatísticos que informa diferentes características dos habitantes de uma cidade, estado ou país. Tem origem no latim “census” e significa “estimativa”.

Apresenta-se a seguir mapeamento das cidades de origem, com maior número de pacientes atendidos, no período de 14 de março a 30 de novembro de 2021.

Do total de 1.279 pacientes atendidos no HCN, **14,62%** dos pacientes atendidos foram do município de Uruaçu, **9,54%** de Niquelândia, **5,39%** de São Miguel do Araguaia, **4,07%** de Jaraguá, **3,75%** de Mara Rosa e **62,63%** são de outros municípios, conforme gráfico 15 e tabela 14 a seguir.

Gráfico 15 – Origem dos Pacientes Atendidos no período – Covid-19 e Clínica (14/03 a 30/11/2021)



Fonte: NIR- HCN

Tabela 14 – Origem dos Pacientes Atendidos no período – Covid-19 e Clínica (14/03 a 30/11/2021)

Município de Origem	Total de Pacientes	Percentual
Uruaçu	187	14,62%
Niquelândia	122	9,54%
São Miguel do Araguaia	69	5,39%
Jaraguá	52	4,07%
Mara Rosa	48	3,75%
Outros Municípios	801	62,63%
Total	1.279	100%

Fonte: NIR – HCN

Com base nas informações censitárias evidenciadas na tabela anterior, é perceptível o relevante papel do HCN no atendimento aos pacientes com sintomas do Coronavírus e outras síndromes respiratórias, situados em Uruaçu, representando 14,62% dos atendimentos realizados na unidade hospitalar.

Os dados apresentados na tabela 14 correspondem a todos os atendimentos realizados na unidade hospitalar, no período em referência, sejam do perfil covid-19 ou clínico, ambos derivados do Sistema de Regulação Estadual.

12 – DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL



Inauguração do Hospital de Enfrentamento à Covid-19 do Centro-Norte Goiano – HCN

O HCN foi oficialmente inaugurado no dia 13 de março de 2021. A Unidade é especializada no atendimento de casos de Covid-19 e/ou Síndromes Respiratórias Agudas Graves (SRAG). Ressalta-se que 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 CRE. O objetivo da Unidade, como já dito, é reforçar o atendimento da demanda de pacientes com Covid-19, e faz parte das ações do Governo Estadual visando a ampliação de leitos com essa especialidade. Na madrugada do dia 14/03/2021, o HCN recebeu seu primeiro paciente, via CRE do Estado de Goiás.



Primeira Alta Médica – Na madrugada do dia

20 de março, o HCN realizou a primeira alta médica, à paciente N. S. O., 33 anos. Ela pôde voltar para o seu lar, em Campos Belos (GO), que fica a 430 quilômetros de Uruaçu-GO, 11 dias após dar entrada no hospital com boa parte do pulmão comprometido.

A emoção tomou conta da equipe que estava naquele plantão, bem como do esposo da paciente, S. O., que veio buscá-la. Para N. S. O esse dia ficará marcado como o dia do renascimento, pois pensou que fosse morrer. *“Deu um desespero, um medo de não voltar para meu filho, minha família, para casa, mas quando começa o tratamento e vê que está melhorando, a esperança é que passa a mover a gente”*, disse, emocionada. Ela diz não ter palavras para agradecer tantos cuidados recebidos dos profissionais que a atenderam.

A notícia da alta da paciente foi muito comemorada no HCN. Todos ficaram muito felizes. Para a médica Anamaria Arruda, Diretora-Geral do hospital, essa será a primeira alta de

muitas. *“Temos como propósito cuidar de vidas e nossa equipe assistencial e administrativa fica fortalecida por saber que estamos no caminho certo.”*

HCN realiza Culto Ecumênico de Páscoa para colaboradores e pacientes –

Colaboradores e pacientes da unidade puderam participar em 01/04/2021, das 9h às 10h, do Culto Ecumênico de Páscoa. A diretoria e parte dos colaboradores puderam assistir do auditório, atendendo aos protocolos de segurança, e os demais colaboradores e pacientes da Enfermaria da Ala A via google meeting, pelo celular. Participaram do evento o pastor da Igreja Assembleia de Deus, Ministério Madureira, José Cláudio Prates; a



representante do Movimento Espírita de Uruaçu, Máires Pereira de Oliveira Almeida e a representante da Igreja Católica, Paróquia São Sebastião, Márcia Urbano.



HCN lança campanha de Segurança do Paciente para multiplicadores –

Com o slogan “Nosso time cuida com segurança”, foi lançada no último dia 07, a campanha do mês nacional de Segurança do Paciente, no HCN. A reunião foi realizada dentro dos padrões normativos do Ministério da Saúde e contou com a participação da diretoria e de gestores da unidade, que serão multiplicadores para reforçar a importância da segurança do paciente em todas as vertentes.

As seis metas de segurança trabalhadas foram: identificar corretamente o paciente; melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde; melhorar a segurança na prescrição, uso e administração dos medicamentos;

assegurar cirurgia em local, procedimento e paciente corretos; higienizar as mãos para evitar infecções; prevenir o risco de queda e lesões por pressão.

“A segurança do paciente não é uma responsabilidade única de um setor ou pessoa e sim de todos. O envolvimento da gestão é primordial na sua disseminação e fortalecimento da cultura de segurança organizacional. O protagonismo é do TIME,” ressalta Ananda Nogueira, supervisora de Vigilância em Saúde do HCN.

Depois de 30 dias no HCN, cabeleireira tem

alta médica – Foram 30 dias de internação no HCN, 24 deles no leito crítico (UTI), até que a cabeleireira D. R., de 57 anos, recebesse alta após ter Covid-19 e complicações por conta da doença. A alta médica, que aconteceu em 12/04/2021, emocionou os parentes e colaboradores do hospital. Muito conhecida na cidade, ela foi a segunda paciente admitida na unidade (dia 14) desde a inauguração, no dia 13 de março.



“Hoje é o melhor dia da minha vida. Deus me deu uma segunda chance, porque o vírus está aí matando as pessoas”, disse a cabeleireira. Ela conta que pela primeira vez teve medo da morte e pensou em desistir, mas que a fé e o amor à família e aos amigos a fez ter esperança. Ela ressaltou ainda que foi bem atendida e acolhida por toda equipe da unidade de saúde.

A cabeleireira chegou em estado grave, com rebaixamento de nível de consciência, com mais de 70% do pulmão comprometido. Durante a maior parte do tempo na UTI ela esteve intubada e respirando por aparelhos. “O acometimento pulmonar causado pela covid acabou desencadeando um quadro insuficiência respiratória, que é quando o pulmão do paciente não consegue sozinho levar o oxigênio para o sangue da paciente. Esse foi o principal motivo que levou a paciente e tantos outros a serem intubados”, explica um dos médicos que a acompanhou nesse período, Arthur Moreira Caeiro.



Cartão Dia do Trabalhador – O HCN promoveu um cardápio especial para os profissionais que trabalharam no sábado (1º de maio), dia do Trabalhador. A sobremesa também foi peculiar e cada um ganhou um bombom e um cartão. As equipes também puderam almoçar ao som de voz e violão com o colaborador David Couto de Jesus, assistente administrativo do setor de Operações. As enfermarias do Térreo das alas

A e B também puderam ouvir um pouco de músicas preparadas carinhosamente por nosso colaborador. Pacientes também cantaram em seus próprios leitos.

Solicitação EPIs de forma rápida –

Profissionais do HCN receberam informações e treinamentos sobre o SIGEPI (Sistema de Gerenciamento e Entrega de Equipamentos de Proteção Individual). Com esse sistema, colaboradores e parceiros da unidade poderão solicitar os EPIs pelo aplicativo ou através de computadores que estão instalados próximos das farmácias satélites.

Você sabia?
Agora ficou ainda mais fácil solicitar o seu EPI!

Baixe agora mesmo o aplicativo SIGEPI na Apple Store ou Play Store e realize a sua solicitação a qualquer momento. Com ele você pode:

- Solicitar EPIs de forma prática, com apenas alguns cliques
- Agendar a retirada de EPI
- Favoritar os itens mais pedidos



Enfermeiros do HCN recebem treinamento sobre Lesão por Pressão e Tratamento –

Profissionais da enfermagem que atuam no HCN, participaram de um treinamento sobre Lesão por Pressão e Tratamento de Feridas. As lesões por pressão são lesões na pele que podem surgir nos pacientes que possuem tempo de internação prolongado, resultante de

vários fatores contribuintes, como diminuição na mobilidade (acamados).

A enfermeira Ananda de Oliveira Nogueira, especialista em Enfermagem Dermatológica com Ênfase em tratamento de feridas, supervisora de Vigilância em Saúde (SVS), da unidade, e coordenadora da Comissão de Controle de Infecção relacionado à Assistência (CCIrAS), ministrou a capacitação.

Durante o encontro, temas como tipos de lesão, tratamento, controle e prevenção foram destaques. O papel do técnico de enfermagem e do enfermeiro também foram discutidos com o grupo. *“Monitorar diariamente a pele durante os cuidados com o paciente no banho, mudanças de decúbito (posição no leito) por exemplo e comunicar ao enfermeiro responsável qualquer sinal de início de lesão de pele é imprescindível para evitar que a ferida se instale”*, explica Ananda.

Para a coordenadora de enfermagem Adriana Aparecida Silva, uma das participantes, os treinamentos e aprendizado são sempre bem-vindos e ganham os profissionais e os pacientes. *“Não é só contribuição e sim um enriquecimento dos nossos conhecimentos. É muito importante aderir às novas condutas e aplicá-las no nosso dia-a-dia”*, frisou.

HCN parabeniza profissionais Assistentes

Sociais pelo seu dia – Para comemorar o Dia do Assistente Social (15 de maio) as supervisoras Psicossocial, Marina Coelho e Funcional, Mariana de Ávila Maciel presentearam os profissionais da área com uma caixa personalizada com chocolates.

Os profissionais receberam palavras de apoio pela profissão tão importante, ainda mais numa linha de frente da Covid-19. A supervisora Marina Coelho explica que foi uma lembrança singela, mas que tem um significado grande, que é o de lembrar que nossos profissionais são importantes para nós e para nossos pacientes e seus familiares.



Os assistentes sociais atuam conectando pessoas em situações de vulnerabilidade e exclusão social aos seus direitos como cidadãos, apoiando assim o seu desenvolvimento pessoal e a integração social. Nos hospitais, eles trabalham diretamente com os pacientes e as famílias em um contexto que impacta diretamente a saúde psicológica e a condição que o paciente possui para realizar o tratamento necessário. É um elo entre a equipe médica, os pacientes e familiares.



Compliance e Qualidade são temas de Workshop no HCN – “Fazer o certo de forma certa”. Esse foi o principal tema do I Workshop de Compliance e Qualidade realizado ontem, dia 17 de maio, no HCN. O encontro foi ministrado pelo Chefe de Compliance e Qualidade da Agir, J. Antônio Cirino.

Comunicólogo, gestor de qualidade, professor e pesquisador, que atua desde 2009 na área da saúde, trouxe para a equipe do HCN conceitos e vantagens sobre o tema. Cirino mostrou como uma unidade de saúde pode acompanhar os processos de qualidade e de conformidade e como otimizar os processos de forma personalizada e integrada.

Para ele, fazer o certo de forma certa é garantir a integridade e a transparência de uma organização, por meio de várias práticas voltadas ao monitoramento do cumprimento de legislações e normas internas e com qualidade, atendendo e superando as expectativas dos pacientes e/ou clientes. *“Dessa forma a unidade pode atuar com excelência”*, explica.



A Diretora-Geral do HCN, médica Anamaria Arruda, explica que eventos como esse trazem mais conhecimento para cada colaborador. *“Esse aprendizado que nos capacita, enquanto profissionais, deve ser aplicado no trabalho do dia a dia. Isso resulta em benefícios para a unidade e para nosso usuário, tanto paciente como seus familiares.”*



Paciente de 97 anos tem alta no HCN – O lavrador aposentado, J.S.M., de 97 anos teve alta no HCN. Ele entrou na unidade no dia 20/05/2021, com 50% do pulmão comprometido após ser infectado pelo coronavírus. Sr. J.S.M. afirmou que tem 102 anos e que só foi registrado cinco anos depois de nascido.

Natural de Mara Rosa, é pai de nove filhos e vários netos. Atualmente vive em Nova Iguaçu de Goiás-GO. Segundo o médico que admitiu Sr. J.S.M. no HCN, Pedro Henrique, ele chegou bem debilitado, com falta de ar, mas reagiu muito bem ao tratamento.

O segredo para viver tantos anos? O aposentado disse que foi trabalhar muito e valorizar a vida. *“Tomei as duas doses da vacina e graças à Deus e ao atendimento que tive estou indo embora para minha casa.”*

HCN foi ponto de parada da carreata de Corpus Christi – Em comemoração ao *Corpus Christi* “Corpo de Cristo”, dia 03 de junho (quinta-feira), o HCN foi um ponto de parada da carreata organizada pela Igreja Católica para celebrar a data. Por volta das 9h30, os carros pararam em frente ao hospital, momento em que o bispo Dom Giovani Carlos fez uma oração com a bênção para o HCN, os pacientes, os familiares e toda a equipe que trabalha na unidade. Alguns colaboradores ficaram na portaria da unidade.

Sobre a data – O evento é considerado uma das festas mais importantes para a Igreja Católica, pois celebra o mistério da eucaristia, ou seja, o sacramento católico em que os fiéis recebem na missa uma partícula que acreditam ser uma parte do próprio corpo de Jesus Cristo. Essa data é celebrada anualmente 60 dias depois da Páscoa, sempre na segunda quinta-feira depois do Domingo de Pentecostes.



I Semana de Humanização conta com palestra para colaboradores e parceiros – O HCN realiza a I Semana de Humanização da unidade. A abertura oficial contou com uma palestra sobre “A Liderança em tempos de Humanização”, ministrada pelo Superintendente de Gestão de Planejamento da Agir, Dante Garcia de Paula.

“É de suma importância promover a qualidade das relações entre as pessoas em qualquer ambiente e, principalmente, em um espaço hospitalar. Esse conjunto de valores, técnicas, comportamento e ações devem incluir desde quem cuida até chegar ao paciente”, explicou.

A I Semana de humanização contou com oficinas direcionadas para colaboradores líderes e representantes de parceiros que serão multiplicadores desse movimento no HCN, à luz da Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS, que se pauta em três princípios: inseparabilidade entre a atenção e a gestão dos processos de produção de saúde, transversalidade e autonomia e protagonismo dos sujeitos.



As oficinas foram ministradas por equipe multiprofissional da unidade e trabalharam a importância da empatia, respeito, gratidão e autoconhecimento em um ambiente hospitalar

de forma integrada. O evento foi idealizado e realizado pelo Grupo de Trabalho em Humanização (GTH) que foi formado por diversos colaboradores e uma representante de parceiros.



HCN utiliza capacetes Elmo nos pacientes –

Pacientes do HCN começaram a usar o Elmo, um capacete de respiração assistida não invasiva, que oferece pressão positiva contínua nas vias aéreas, sendo indicado para pacientes com quadro clínico leve a moderado. O equipamento é leve, envolve toda a cabeça do paciente e reduz o esforço respiratório do paciente.

Na semana passada a equipe de fisioterapia do HCN foi treinada para manusear o equipamento e os próprios profissionais tiveram a oportunidade de experimentar o Elmo, que está sendo um forte aliado no tratamento contra a covid-19.

A partir do momento que os profissionais puderam experimentar o Elmo, perceberam o quanto o equipamento tem potencial para tratar as disfunções pulmonares causadas pela covid. “Colocar os fisioterapeutas para usar o capacete foi importante para perceber como o paciente vai se sentir e o que podemos fazer para melhorar sua experiência com uso do equipamento e fortalecermos a segurança de todos eles”, explicou a Supervisora Funcional do HCN, a fisioterapeuta Mariana de Ávila Maciel.

Para a fisioterapeuta de uma das empresas parceiras, Karollyne Siqueira Gualberto, a importância da técnica é muito válida e a sensação é de extremo conforto. “Durante o período de uso senti uma boa expansibilidade. Com os ajustes ventilatórios adequados senti leveza sem alta pressão, bastante conforto, sem contar a acessibilidade e o não escape de ar, dando a nós, fisioterapeutas a capacidade de ajuste para cada paciente de forma individual”, frisa.

Os capacetes Elmo utilizados pelo HCN foram encaminhados pela SES-GO. A unidade recebeu 30 unidades de capacetes.

HCN promove Show de talentos entre os profissionais – A saúde de quem trabalha na linha de frente do combate à covid-19 requer atenção. São cerca de 15 meses dedicados a salvar vidas em um ambiente de pressão, exaustão, isolamento da família, frustração na perda de pacientes e também no medo de ser infectado ou levar o vírus para a família. Pensando nisso, o Grupo de Trabalho em Humanização (GTH) do HCN tem realizado ações para acolher e cuidar de quem cuida, trabalhando as emoções em diversos níveis. No dia 20, foi realizado o I Show de Talentos da unidade.



Com o objetivo de descompressão dessas emoções, todos integrantes do time HCN que quiseram, puderam mostrar aos colegas um pouco dos outros tantos talentos que cada um possui. A categoria canto solo ou em dupla foi a que teve mais participações, mas teve também inscrições para artes manuais e declamação de poesia ou poema. “O evento foi pensado como forma de expressão da arte e dos sentimentos, proporcionando um clima de descontração

mesmo que por pouco tempo”, explica a supervisora psicossocial, Marina Coelho.

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.



HCN tem campanha pelo fim da violência contra a mulher - Além da iluminação da unidade, estão acontecendo 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 de uma empresa parceira.

HCN comemora 700 altas de pacientes – I. E.

S., 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 F. R. S. e P. R. S. 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 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.

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.

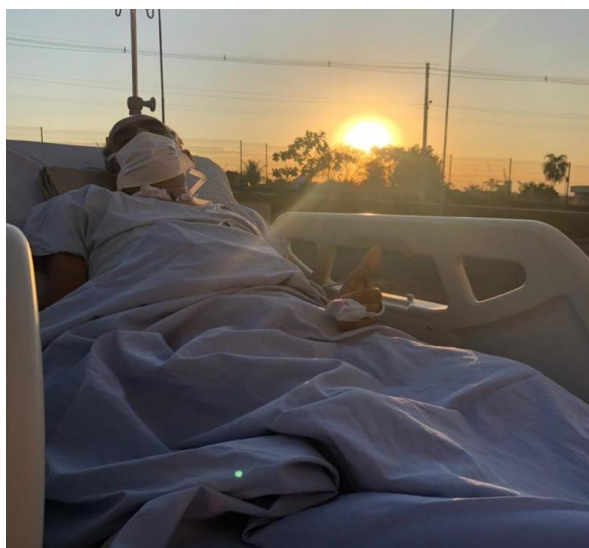
Para a supervisora Multiprofissional, Mariana de Ávila Maciel, os psicólogos são imprescindíveis em um ambiente hospitalar e fazem parte de uma equipe interdisciplinar,

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.

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 implanta sistema de gestão visual e ferramenta Poka Yoke no Patrimônio – O HCN implantou nos leitos semicríticos (enfermarias), críticos (UTI's) e na emergência (Pronto Socorro) um sistema chamado *visual management* (gestão visual), que utiliza cartões adesivos coloridos para indicar e acompanhar a movimentação de equipamentos, aparelhos e móveis dentro da unidade.

O método pode reduzir em cerca de 78% o tempo de identificação de um leito completo de UTI, por exemplo. O HCN é um dos hospitais pioneiros em Goiás na aplicação da técnica.

Toda a equipe da área assistencial das UTI's, enfermarias e Pronto Socorro receberam treinamento sobre o novo sistema e puderam tirar dúvidas, principalmente sobre a movimentação de equipamentos entre as unidades internas.

De acordo com o gerente de Operações do hospital, Murilo de Marra Gontijo, a gestão visual é um método simples de aplicar e que apresenta resultados rápidos, com foco no aumento de produtividade e na otimização dos processos. “No caso da gestão patrimonial, o sistema apresenta um fluxo de trabalho que busca indicar a localização correta do bem e limitar o trânsito do mesmo fora de seu local designado”, explica.

Por ser de fácil identificação visual, o sistema facilita e inclui como agentes do processo de controle patrimonial toda equipe assistencial das áreas integradas ao sistema. Outra vantagem é a otimização do tempo na realização dos inventários.



Mastologista ministra palestra sobre Saúde da Mulher no HCN – No mês de outubro em que ressaltamos a luta contra o câncer de mama, o mais prevalente entre as mulheres, o mastologista Osvaldo Braga fez um alerta para os principais cuidados da saúde feminina, durante palestra para os colaboradores do HCN: a necessidade da prevenção e o rastreamento de tumores são ações fundamentais para reduzir os riscos da doença.

“Por meio da prevenção podemos reduzir os números de casos registrados e mortes porque o câncer de mama é uma doença agressiva”, explica o médico. Adotar hábitos saudáveis como: alimentação rica em azeite, frutas, legumes, castanhas e ômega 3, reduzir a ingestão de bebida alcoólica e praticar atividades físicas regularmente têm um benefício a longo prazo e podem reduzir em até 30% os casos de câncer”, explicou o mastologista.

O autoexame, segundo Osvaldo, deve ser realizado com frequência e ajuda a mulher a perceber alterações nas mamas. Mas ele ressalta que os exames preventivos de rastreamento (ultrassonografia e mamografia) detectam o câncer precocemente, reduz as chances da pessoa que faz exames regulares ter seu quadro agravado e mutilações. Na ausência de um diagnóstico precoce, os pacientes acabam descobrindo os tumores tardiamente.



O rastreamento com ultrassonografia e mamografia é indicado para todas as mulheres a partir dos 40 anos e podem reduzir em até 25% a mortalidade, graças ao tratamento precoce. “Mas pessoas que possuem casos de câncer de mama na família precisam fazer o acompanhamento médico antecipado e com mais frequência. Por isso, é muito importante procurar seu médico de confiança e, se houver indicação, realizar os exames de rastreamento solicitados.”.

O mastologista Osvaldo Braga é formado pelo Centro de Universitário Serra dos Órgãos (Unifeso), em Teresópolis – RJ, com residência em Mastologia pelo Hospital das Clínicas do Estado de Goiás.



HCN recebe visita da Ouvidoria-Geral do SUS da Secretaria Estadual de Saúde – O HCN recebeu a visita técnica da equipe da Ouvidoria-Geral do SUS/SES-GO. A visita faz parte do protocolo de implantação do Setor na unidade. A Ouvidora-Geral, Erenice dos Santos, a Coordenadora de Descentralização, Liliane Oliveira Paulo e a Técnica em Ouvidoria, Marisa Lopes Guimarães, conheceram a estrutura física do hospital e da ouvidoria do HCN.

O objetivo da visita foi orientar sobre o papel da Ouvidoria para o Sistema Único de Saúde (SUS), o qual o HCN integra, bem como a autonomia dos gestores da Unidade na condução do trabalho descentralizado da Ouvidoria, apesar da subordinação à Ouvidoria em nível Central, da SES-GO. “É necessário manter a ouvidoria funcionando de forma efetiva, observando as diretrizes e normas de acessibilidade, divulgação, acolhimento, processamento e resposta das manifestações de ouvidoria”, explica Erenice.

A Ouvidora-Geral ressaltou ainda sobre importância da atividade da ouvidoria que vai para além do contrato de gestão. “Além de uma obrigação contratual ela é uma obrigatoriedade constitucional, por isso a necessidade da troca de informações e orientação sobre o trabalho do setor em uma unidade hospitalar.”.

HCN começa período de transição para Hospital Geral – O Secretário de Estado da Saúde, Ismael Alexandrino, esteve no HCN para dar início ao processo de transição da gestão da unidade de enfrentamento à covid-19, que passará a ser hospital geral com cirurgias de pequena, média e alta complexidade.



Estiveram presentes Assessores da SES-GO, Superintendentes da AGIR, Lucas Paula, Superintendente Executivo, Dante Garcia, Superintendente de Gestão e Planejamento, Claudemiro Eusébio, Superintendente Administrativo e Financeiro, Diretoria da unidade e equipe da nova OS que assumirá o hospital.

A reunião contou com a participação de todos os gestores de área e teve como objetivo traçar uma mudança de gestão e perfil hospitalar da maneira mais tranquila e positiva possível. Segundo o secretário, o HCN sempre foi um sonho para região e teve papel imprescindível durante a pandemia, com atendimento a paciente covid e agora entra em um formato que possibilitará o atendimento ao trauma, ortopedia, neurologia, cirurgia geral, pediatria, maternidade e oncologia.

“O Hospital de Enfrentamento à covid-19 do Centro-Norte Goiano cumpriu seu papel com excelência e dá lugar ao Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano, que também será um

agente de conforto, cuidado, alívio a dor e acolhimento da população que se encontra em vulnerabilidade”, explicou.



Para o Superintendente Executivo da Agir, Lucas de Paula, o HCN foi um projeto desafiador, em plena segunda onda da pandemia. “Mas graças à união de esforços e entrega de todas as equipes, tanto corporativa quanto local, possibilitou oferecer atendimento de qualidade, em tempo recorde, o que permitiu salvar muitas vidas em Goiás. Nos foi dado um dever e entregamos os resultados com a

excelência e dentro da missão da Agir, que é cuidar de vidas.”.

Saúde do homem é tema de palestra na campanha Novembro Azul no HCN –

O nutrólogo Gustavo Avelar ministrou uma palestra com tema “Longevidade saudável masculina” para colaboradores do Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano (HCN), localizado em Uruaçu. O evento faz parte da programação da unidade na campanha Novembro Azul, movimento internacional criado para a conscientização e prevenção do câncer



de próstata. O médico explicou como as inflamações crônicas aceleram o adoecimento das pessoas, a importância da Vitamina D, já chamada considerada hormônio D, que tem função importante na proteção cardiovascular, redução da hipertensão arterial e glicemia, função anti-inflamatória, prevenção do câncer e da osteoporose.



Outro assunto abordado foi a andropausa, que acontece no homem, à exemplo da menopausa na mulher, momento em que os níveis de testosterona diminuem entre 40 a 55 anos e sintomas como ansiedade, perda da força, alterações de humor, distúrbios do sono, depressão, obesidade, redução da performance sexual, entre vários outros. “É possível uma reposição hormonal que pode reduzir todos esses sintomas e ainda prevenir o câncer de

próstata, a obesidade e o infarto precoce”, explicou Gustavo.

Para uma vida saudável, o nutrólogo recomendou alimentação com reduzida ingestão de carboidratos, açúcares, gorduras trans, atividade física regularmente, exames periódicos que possam prevenir as doenças e reposição hormonal quando necessário.


13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O HCN, no período de 14 de março a 30 de novembro de 2021, apresentou à luz do Contrato de Gestão Emergencial nº. 022/2021, os resultados assistenciais por meio de relatórios e planilhas de produção predefinidas pela SES/GO, atendendo aos princípios cabíveis, preconizados em normativas e preceitos legais e de gestão efetiva.

Visando garantir o acesso a assistência à saúde de qualidade baseada nos princípios norteadores do SUS, aos pacientes acometidos pela COVID-19, a AGIR frente aos diversos desafios, não mediu esforços para oferecer à população, desde o primeiro dia de abertura da unidade em tela, uma assistência hospitalar que além de eficiente e assertiva, garantisse principalmente a máxima segurança do paciente, bem como, o adequado consumo de recursos.

Com base nos resultados apresentados neste relatório, podemos afirmar que o HCN cumpriu com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de minimizar os impactos da pandemia ofertando assistência à saúde de qualidade e humanitária na rede pública.

A AGIR, diante deste cenário, ratifica seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para prestar esclarecimentos sobre os trabalhos realizados no período em tela enquanto realizou a gestão do HCN.


Ana Maria de Sousa Arruda
Diretora Geral
DRM-GO: 6.120
Município de Goiás
Diretora Geral / HCN

LUCAS PAULA SILVA
Superintendente Executivo - AGIR