



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

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

RELATÓRIO MENSAL

(Referência: Outubro de 2022)

Goiânia/GO
Novembro/2022

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Rubens José Fileti

Salomão Rodrigues Filho

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

José Evaristo dos Santos – Vice-Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira – Diretor-Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico e Assistencial

DIRETORIA DO HDS

Lívia Evangelista da Rocha Aguiar – Diretora Geral/Técnica

Silmônia Saturnino Fernandes – Diretora Administrativa Financeira

SUMÁRIO

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

4.4.2 Exames Oftalmológicos	23
4.4.3 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas.....	24
4.4.4 Anatomopatológico	24
4.4.5 Ecocardiograma.....	25
4.4.6 Ultrassom - Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide.....	25
4.5 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	25
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS.....	26
6 SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO.....	27
7 INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO	29
7.1 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	29
7.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS	29
7.3 Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos	30
7.4 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	31
7.4.1 Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS.....	31
8 MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIALIBIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....	32
9 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES	33
10 OUTRAS REALIZAÇÕES	34
10.1 HDS realiza ação de sensibilização sobre políticas norteadoras de conduta ética.....	34
10.2 Gestores do HDS participam de oficina para a elaboração da programação anual de 2023	35
10.3 HDS promove tarde recreativa aos pacientes moradores	36
10.4 Profissionais do HDS participam da Jornada Científica Integrativa da Agir.....	37
10.5 HDS participa de processo de auditoria interna	37
10.6 Outubro Rosa no HDS: profissionais participam de palestra educativa sobre a temática.....	38
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
12 SIGLAS	41

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o Termo de Transferência de Gestão nº 002/2013 e 9º Termo Aditivo, firmados entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Indicadores e Metas de Produção**, referente à **outubro de 2022**.

A AGIR, gestora do HDS, possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual nº 5.591/02 e reconhecida como entidade de utilidade pública e de interesse social por força do artigo 13 da Lei Estadual nº 15.503/05, sendo recertificada como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-SAÚDE) pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria nº 639/2022.

O HDS é uma unidade de saúde pública pertencente à SES-GO, instalada nos prédios do antigo Leprosário Colônia Santa Marta, que teve a sua fundação em 1943, que em razão da política de atenção à pessoa com hanseníase e das diretrizes nacionais de desospitalização desses pacientes, no ano de 1983 foi transformado no hospital atual, localizada na Rodovia GO 403, km 08, na cidade de Goiânia - GO.

Atualmente, é uma Unidade de atendimento ambulatorial especializada, com objetivo de prestar assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, para os ex-pacientes da extinta Colônia Santa Marta, moradores da Residência Assistencial e pacientes internados em leitos de cuidados prolongados.

Considerando que a AGIR é uma organização social que tem a cultura da transparência e valoriza o estrito cumprimento das obrigações pactuadas, portanto, partindo destes pressupostos, apresenta-se nesta oportunidade o presente relatório, a fim de demonstrar os resultados e ações realizadas frente à gestão do HDS, no mês de outubro de 2022.

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

Outrossim, coloca-se a disposição para apresentar os esclarecimentos e informações adicionais, que porventura sejam necessários para auxiliar nas análises pertinentes ao que se apresenta neste relatório.

2 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E SERVIÇOS OFERTADOS

Nome: Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

CNES: 2.653.818

Endereço: Rodovia GO 403, Km 08, Goiânia-GO

CEP: 74735-600

Tipo de Unidade: Unidade Especializada de Média Complexidade

Gerência da Unidade: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

É uma Unidade de atendimento ambulatorial especializado, com objetivo de prestar assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, aos ex-pacientes da antiga Colônia Santa Marta, moradores da Residência Assistencial, e pacientes internados em leitos de cuidados prolongados.

A Unidade presta suas atividades por meio do serviço no ambulatório nas seguintes especialidades médicas: cardiologia, cirurgia geral, cirurgia vascular, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria e reumatologia.

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

Em relação aos pequenos procedimentos ambulatoriais, em conformidade com o 9º Termo Aditivo, a unidade realiza curativos e coleta para biópsia. Também está em fase de implementação na unidade, a realização de PAAF (tireóide e mama).

São realizados ainda, Terapias Especializadas e Consultas Multiprofissionais (especialidades não médicas) com profissionais das áreas de educação física, enfermagem, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia, serviço social e terapia ocupacional, sendo que para a especialidade de odontologia

também prestará atendimentos para pacientes com necessidades especiais – PNE.

Além disso, a Unidade realiza também o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD, em conformidade com as diretrizes no âmbito do SUS, possibilitando, no escopo do serviço, atendimentos médicos e por parte de equipes multiprofissionais de atenção domiciliar.

O HDS oferece ainda o Serviço de Internação UCP - Unidade de Cuidados Prolongados, que conta com 16 leitos de internação voltados para pacientes estáveis, com patologias crônicas e/ou em cuidados paliativos que necessitam de atendimento hospitalar ou para pacientes que precisam de cuidados de transição segura.

2.1 Identidade Organizacional

Propósito: Cuidar de vidas.

Missão: Acolher e prestar cuidados de excelência aos usuários do SUS, promovendo atendimento ambulatorial especializado, atenção domiciliar, internação prolongada e assistência integral aos pacientes moradores.

Visão: Ser reconhecido como Unidade Estadual de referência em atenção ao idoso e às pessoas com doenças crônicas.

Valores: Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento.

Esfera da Administração: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO.

Esfera da Gestão: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO.

3 INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

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

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

3.1 Indicadores de Produção – Internações Hospitalares

3.1.1 Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias



Neste período prestou-se assistência integral aos pacientes moradores da Residência Assistencial, remanescentes da antiga Colônia Santa Marta, os quais são idosos com idade média de 72 anos. Esses pacientes apresentam algum grau de dependência física, psíquica ou com deformidades físicas decorrentes das sequelas da hanseníase.

A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, sócio culturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais da unidade.

Registra-se ainda que os atendimentos prestados aos pacientes residentes não são regulados pela Secretaria de Estado da Saúde – SES-GO, portanto os atendimentos prestados não são faturados.

Cumpram-se ressaltar que em decorrência dos óbitos ocorridos em 17/05/2021 (protocolo SEI 202100010023424), em 26/06/2021 (protocolo SEI 202100010029769), em 06/02/2022 (protocolo SEI 202200010012131) e em 06/03/2022 (protocolo SEI

202200010016365) o número de pacientes passou de 16 para 12 moradores da Residência Assistencial.

Para o indicador em questão, a unidade deverá ofertar diárias mensalmente, no seguinte quantitativo:

Tabela 1 - Assistência Integral aos Pacientes Moradores - Diárias	
Meta Mensal	Meta Anual
365	4.380

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.1.2 Longa Permanência - Diárias

Em consonância com o 9º Termo Aditivo, o serviço de cuidados prolongados ofertados no HDS foi desenvolvido com a premissa de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, garantindo acolhimento, acessibilidade e eficácia no cuidado aos usuários.

Tendo como ponto de partida o pilar da humanização e resolutividade, o serviço de cuidados prolongados ofertados na Unidade propõe avaliar e acompanhar o usuário em situação de dependência por meio de Plano Terapêutico, especialmente quando se tratar de paciente com quadro clínico complexo ou de alta vulnerabilidade, devendo ser fruto de discussão clínica o registro quantitativo relacionado à alta hospitalar.

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

Tabela 2 - Longa Permanência - Diárias	
Meta Mensal	Meta Anual
413	4.956

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.2 Atendimento Ambulatorial

3.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

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

A meta pactuada nesta linha de contratação segue apresentada na tabela nº 3.

Tabela 3 - Consultas Médicas	
Meta Mensal	Meta Anual
3.000	36.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

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

Tabela 4 - Consultas Multiprofissionais	
Meta Mensal	Meta Anual
1.500	18.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.2.3 Atendimentos Odontológicos – Consultas e Procedimentos

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes externos, são destinadas metas para consultas a pacientes de pediatria, endodontia e PNE, sendo que neste último, os pacientes nesta condição contemplados para realização de consultas

e procedimentos odontológicos serão encaminhados somente pela Unidade Básica de Saúde, via Sistema de Regulação.

A meta para os atendimentos de consultas na especialidade de odontologia, consta no 9º Termo Aditivo com o total de 160 consultas/mês, estratificado da seguinte forma, conforme apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 - Consultas Odontológicas			
Descrição	Meta Mensal		Meta Anual
Pediatria	50	160	1.920
Endodontia	25		
PNE	85		

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

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

Tabela 6 – Procedimentos Odontológicos		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Procedimentos	250	3.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.2.4 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

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

Tabela 7 – Pequenos Procedimentos Ambulatoriais		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	60.000
Coleta para Biópsia	30	360
PAAF (tireoide/mama)	30	360

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

I - CURATIVOS

O ambulatório de feridas crônicas conta com equipe médica e de enfermagem especializada no atendimento aos pacientes para procedimentos de curativos, cujas ocorrências, principalmente, surgem em função da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

O referido ambulatório dispõe de suporte tecnológico especializado para calcular as dimensões de feridas auxiliando no tratamento dos pacientes. Trata-se do *Mobile Wound Analyser* - MOWA, software móvel para celulares e tablets compatíveis com as ferramentas fotográficas dos aparelhos, que tem como objetivo principal fornecer ao profissional da saúde a mensuração da ferida, permitindo assertividade do diagnóstico.

II – COLETA PARA BIÓPSIA

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

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

III – PAAF (Tireoide/mama)

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

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

3.3 Terapias Multiprofissionais Especializadas

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

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

Tabela 8 – Terapias Especializadas	
Meta Mensal	Meta Anual
2.000	24.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.4 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT Externo

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

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

Tabela 9 – Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico (Ofertados)		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Eletrocardiograma	200	2.400
Oftalmológicos (tonometria e mapeamento de retina)	2.000	24.000
Anatomopatológico	60	720
Doppler - (membros Superiores, inferiores e Carótidas)	100	1.200
Ecocardiograma	60	720
Ultrassom (próstata via abdominal e via transretal, mamária bilateral, tireoide)	80	960

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.4.1 Eletrocardiograma

Em atenção aos exames de eletrocardiograma, mensalmente a unidade disponibiliza vagas para a Central de Regulação da Secretaria de Estado da Saúde – SES-GO, a fim de realizar os agendamentos dos pedidos de exames aos pacientes. A confirmação dos agendamentos é realizada na própria unidade e posteriormente a equipe de enfermagem atende os pacientes por ordem de chegada.

De acordo com o 9º Termo Aditivo, a meta correspondente a oferta dos exames de eletrocardiogramas são 200/mês.

3.4.2 Exames Oftalmológicos Vinculados às Consultas

Em relação aos exames oftalmológicos vinculados às consultas, o serviço conta com profissionais especializados para avaliação de retina e córnea, além de determinar diagnósticos em patologias como glaucoma, catarata com o devido encaminhamento para procedimentos mais complexos quando necessários.

Atualmente a unidade oferece os exames de tonometria e mapeamento de retina, sendo que a meta pactuada para esta linha de contratação, conforme 9º Termo Aditivo, corresponde a 2.000/mês.

3.4.3 Anatomopatológico

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

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

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

3.4.4 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas

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

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

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

3.4.5 Ecocardiograma

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

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

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

3.4.6 Ultrassom – Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide

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

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

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

A meta correspondente a oferta de procedimentos de ultrassom, corresponde a 80/mês.

3.5 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

Em cumprimento ao propósito institucional de cuidar de vidas, e ainda levando em consideração a contínua demanda por melhorias na qualidade da atenção e cuidado integral à saúde, em conformidade com o 9º Termo Aditivo, foi instituído o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD.

O serviço foi criado com objetivo de adotar linhas de cuidado por meio de práticas clínicas baseadas nas necessidades dos usuários, promovendo assim a desospitalização de pacientes nas unidades de saúde de média e alta complexidade da rede SUS, com assistência segura e humanizada. A meta pactuada para esta linha de contratação definida no 9º Termo Aditivo são 120 pacientes em atenção domiciliar.

Tabela 10 – Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD	
Meta Mensal	Meta Anual
120	1.440

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

3.6 Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme estabelecido no Anexo I - item III – Indicadores de Desempenho, do 9º Termo Aditivo, é dever da unidade informar os indicadores qualitativos para avaliação e valoração mensal, conforme apresentado na tabela n.º 11, a seguir:

Tabela 11 - Indicadores de Desempenho	
Dimensões	Meta contratual
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 80%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS	≤ 1%
Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1
Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS	< 5%

Fonte: Indicadores estratificados do item 13.2 - 9º Termo Aditivo HDS

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

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

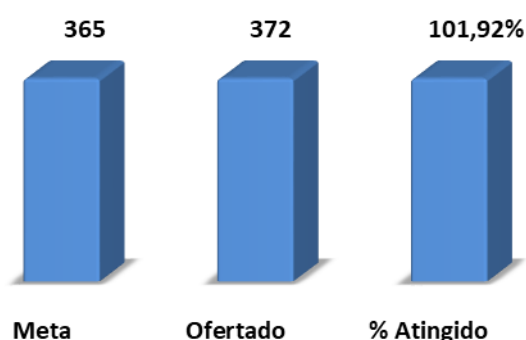
4.1 Indicadores de Produção – Internações Hospitalares

4.1.1 Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias

A meta pactuada para esta linha de contratação é de 365 diárias/mês, entretanto, levando-se em consideração o perfil destes pacientes, conforme disposto na cláusula 7.5.1, item II – *Metas de Produção*, disposto no 9º Termo Aditivo, a meta deverá ser ajustada sempre que houver desospitalização ou óbito de algum deles.

Comparada à meta fixa no 9º Termo Aditivo, atingiu-se **101,92%** de cumprimento desta linha de contratação no mês de outubro de 2022, conforme gráfico n.º 1, abaixo.

Gráfico 1: Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias



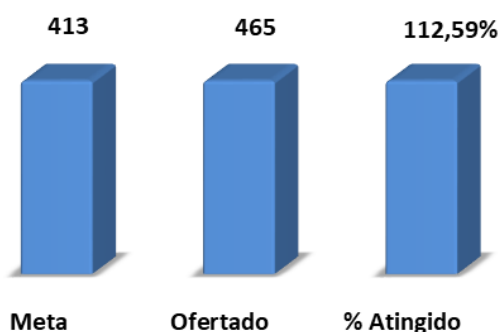
Fonte: Sistema MV Out/2022

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

4.1.2 Longa Permanência - Diárias

Em relação ao quantitativo de leitos ofertados em longa permanência, registra-se o cumprimento da meta nesta linha de contratação, representando alcance **112,59%** dos leitos ofertados, conforme apresentado no gráfico n.º 2, a seguir.

Gráfico 2: Longa Permanência - Diárias



Fonte: Sistema MV, Out/2022

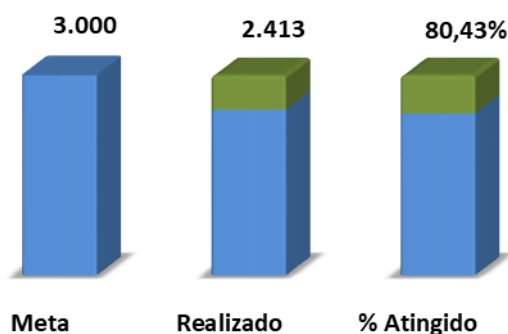
Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizados o correspondente a 327 diárias aos pacientes de internação em longa permanência da Unidade.

4.2 Atendimento Ambulatorial

4.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Considerando a produção de consultas médicas no período em questão, registrou-se alcance de **80,43%** da meta pactuada, conforme apresentado no gráfico n.º 3, abaixo.

Gráfico 3: Consultas Médicas



Fonte: Sistema MV, Out/2022

Em relação aos resultados apresentados nas consultas médicas, contabilizou-se 2.413 atendimentos realizados no mês em avaliação.

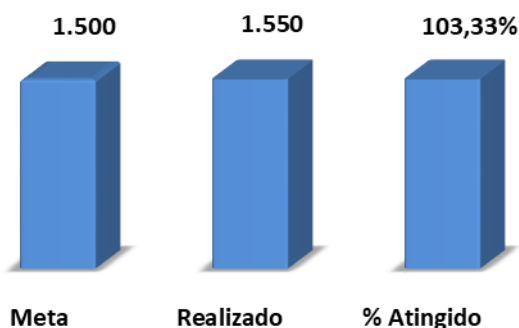
Considera-se que em virtude dos feriados ocorridos no período, houve impacto na produtividade das consultas médicas, uma vez que não ocorre atendimentos em períodos de recesso.

Foram adotadas várias iniciativas com objetivo de otimizar o fluxo de interconsultas e minimizar o absenteísmo com vistas ao crescimento na produção de consultas médicas na unidade.

4.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.550 consultas presenciais, conforme demonstrado no gráfico n.º 4, abaixo.

Gráfico 4: Consultas Multiprofissionais



Fonte: Sistema MV, Out/2022

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de outubro, o percentual de consultas multiprofissionais atingiu **103,33%** da meta e apresentou resultado acima da meta pelo segundo mês seguido.

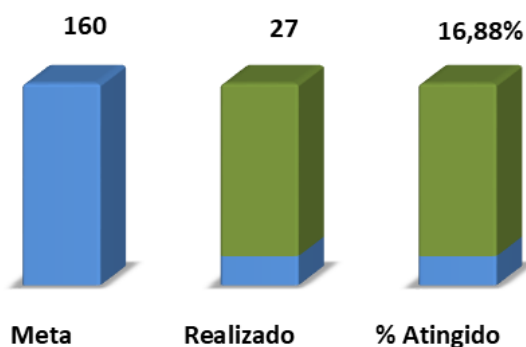
Os resultados no período refletem uma curva de crescimento que vem se destacando na dimensão desde janeiro de 2022, tendo em vista várias ações internas na unidade a exemplo do redimensionamento no fluxo de interconsultas nas especialidades multiprofissionais, sempre com foco no crescimento da produtividade e alcance das metas.

Por outro lado, um dos fatores que impactaram a produtividade desta dimensão refere-se ao volume de primeiras consultas ofertadas pela unidade para a rede de saúde, dentre os quais os agendamentos são realizados sob a gestão da regulação. No período em questão, o percentual de perda primária em consultas multiprofissionais alcançou taxa de 95,50%.

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

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes externos conforme apresentado no tópico 3.2.3, registra-se que no período em questão, das 128 vagas disponibilizadas pela unidade para a regulação em primeiras consultas no mês de outubro, foram confirmadas 27 consultas na unidade, atingindo o percentual de **16,88%** da meta, conforme demonstrado no gráfico 5, a seguir.

**Gráfico 5: Atendimentos Odontológicos
(consultas de pediatria, endodontia e PNE)**



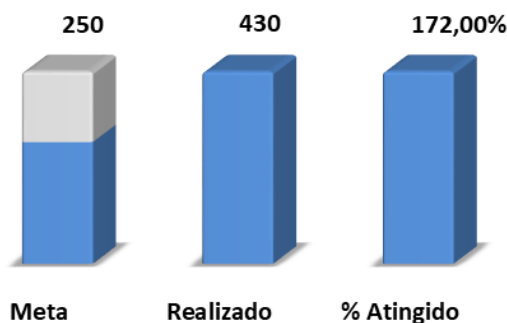
Fonte: Sistema MV, Out/2022

Destaca-se ainda que, no período em questão, das vagas ofertadas para a regulação em primeiras consultas, foi registrado taxa de perda primária em 60,94%, entretanto, cumpre ressaltar que no mesmo período também foram realizadas consultas odontológicas pela equipe de odontologia da unidade por meio de retornos e interconsultas oriundas do ambulatório da unidade. A produção neste quesito está composta no item 4.4.2 – *Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada*.

4.2.4 atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associados às consultas odontológicas, registra-se que foram contabilizados no mês em questão, o correspondente a 430 procedimentos, conforme apresentado no gráfico n.º 6.

Gráfico 6: Atendimentos Odontológicos (procedimentos)



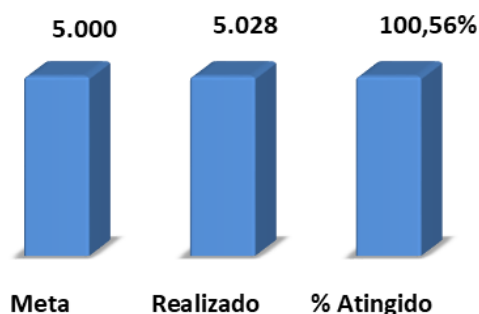
Fonte: Sistema MV, Out/2022

Em relação a meta pactuada para esta linha de contratação no mês avaliado, o percentual de procedimentos odontológicos realizados atingiu **172,00%** da meta pactuada no 9º Termo Aditivo. Registra-se que o total correspondente aos procedimentos em odontologia, levou em consideração todo o quantitativo de procedimentos realizados a pacientes de primeiras consultas, além de retornos e interconsultas oriundas do ambulatório da unidade.

4.2.5 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos atendimentos presenciais para os procedimentos de curativos, foram realizados 5.028 curativos, o que representou alcance de **100,56%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 7, abaixo.

Gráfico 7: Curativos de feridas crônicas

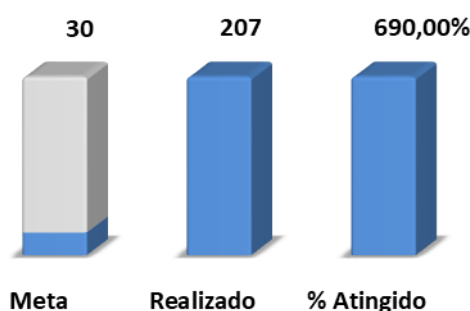


Fonte: Sistema MV, Out/2022

O avanço na produção dos curativos são reflexos de ações internas na unidade em razão da reestruturação nos fluxos de consultas e interconsultas no ambulatório de feridas crônicas.

Em relação aos procedimentos de coletas para biópsia, no período avaliado registrou-se o total de 207 procedimentos, o que representou alcance de **690%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no gráfico n.º 8, a seguir:

Gráfico 8: Coleta para Biópsia



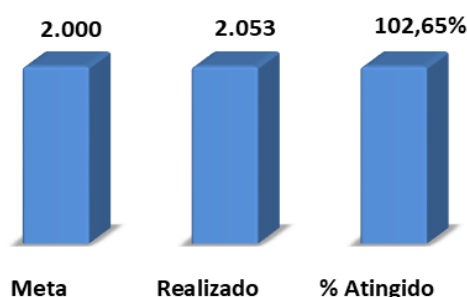
Fonte: Sistema MV, Out/2022

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

4.3 Terapias Especializadas

Acerca dos atendimentos nas terapias especializadas, no mês em questão registrou-se o total de 2.053 atendimentos, conforme demonstrado por meio do gráfico n.º 9.

Gráfico 9: Terapias Especializadas



Fonte: Sistema MV, Out/2022

Em destaque, registra-se que no mês de outubro de 2022, a produção alcançou **102,65%** da meta.

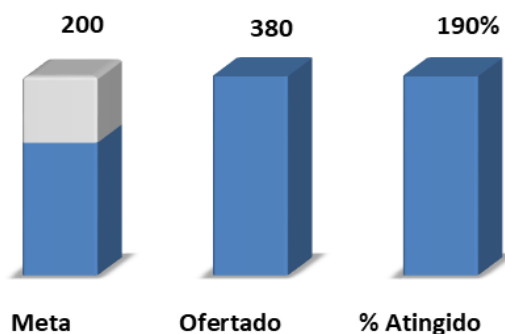
Nota-se que o crescimento de produção em relação a meta estipulada no 9º Termo Aditivo é reflexo das ações internas da unidade, no sentido de reorganizar as agendas dos profissionais, readequação do espaço físico e revisão da rotina de terapias individuais ou em grupo, sempre levando em conta os protocolos sanitários ainda vigentes nas unidades de saúde.

4.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo

4.4.1 Eletrocardiograma

No mês de outubro de 2022, foram ofertadas 380 vagas de exames de eletrocardiograma, dentre as quais 190 ofertas destinadas para a regulação e 190 vagas ofertadas pelo ambulatório interno da unidade, conforme segue demonstrado pelo gráfico n.º 10.

Gráfico 10: Eletrocardiograma



Fonte: Sistema MV, Out/2022

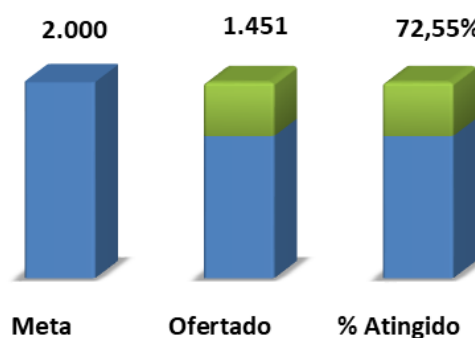
Os quantitativos de exames ofertados no período avaliado correspondem a um alcance de **190%** da meta pactuada para esta linha de contratação, sendo que do total de exames realizados, registrou-se realização de 47 exames.

4.4.2 Exames Oftalmológicos

Em referência aos exames oftalmológicos de tonometria e mapeamento de retina associadas às consultas, foram realizados no período avaliado o correspondente a

1.451 exames no período, com alcance de **72,55%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 11, abaixo.

Gráfico 11: Exames Oftalmológicos



Fonte: Sistema MV, Out/2022

Nota:

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

4.4.3 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas

Acerca dos procedimentos de Doppler realizados na unidade, contabilizou-se no período o total de 35 procedimentos.

Em relação a este indicador, registra-se que toda a produção aferida no período são procedimentos realizados em membros superiores/inferiores no ambulatório da unidade. Sendo que, conforme já informado no item 3.4.3 - *Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas*, para os procedimentos de carótidas, segue em fase de implementação na unidade, e para realização destes, será necessário contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos, portanto, ainda não há oferta de vagas disponibilizadas para a regulação.

4.4.4 Anatomopatológico

Conforme já informado no item 3.4.2 - *Anatomopatológico*, para estes procedimentos em questão, segue em fase de implementação na unidade, sendo que

será necessário contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos, portanto, ainda não há oferta de vagas disponibilizadas para a regulação.

4.4.5 Ecocardiograma

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

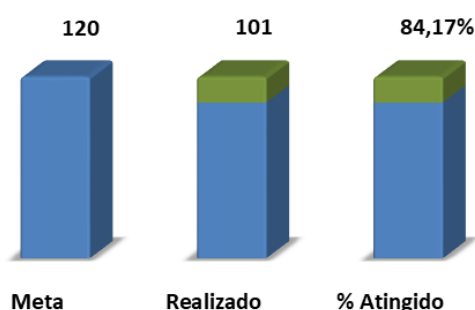
4.4.6 Ultrassom - Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide

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

4.5 Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD

No período em análise registrou-se 101 pacientes para o Serviço de Atendimento Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, representando alcance de **84,17%** da meta nesta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico n.º 12, a seguir.

Gráfico 12: Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD



Fonte: Sistema MV, Out/2022

O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 6,93% em relação ao mês anterior.

Em referência às outras realizações do serviço de atendimento domiciliar, durante o mês de outubro de 2022, foram confirmados 826 atendimentos (Fisioterapeuta, Fonoaudióloga, Assistente Social, Enfermeiro e Técnico de Enfermagem).

Houveram 06 (seis) altas do serviço sendo elas: 02 (duas) por reinternação hospitalar, 02 (duas) por melhora clínica, 01 (uma) por alta a pedido e 01 (uma) por óbito domiciliar. Vale ressaltar que, além das ações citadas acima, o HDS vem empenhando esforços na realização de busca ativa de pacientes egressos da unidade, através do serviço de Psicologia e Assistência Social da própria unidade.

5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS

A seguir, apresenta-se os resultados das pesquisas de satisfação realizadas no HDS durante o mês de outubro de 2022, utilizando-se a metodologia *Net Promoter Score* - NPS, com objetivo de mensurar o grau de satisfação dos pacientes que estiveram em atendimentos presenciais nos ambulatórios.

Em relação aos atendimentos presenciais, os parâmetros definidos pela NPS demonstram que os percentuais atingidos pela unidade no período durante pesquisa realizada em uma amostra de 345. Levando-se em consideração a classificação obtida nos resultados da pesquisa, o percentual em questão demonstra que os pacientes qualificaram o atendimento/serviço da unidade com 79% de aprovação dentro da "**Zona de Excelência**", conforme demonstrada no Quadro n.º 1, a seguir.

Quadro n.º 1: Pesquisa de Satisfação – NPS

Mês referência: 01 a 31 de Outubro de 2022					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%	NPS =	79%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	84	4%			
Total de clientes Neutros	240	12%			
Total de clientes Promotores	1.651	84%			
Total Geral de Respostas	1.975	100%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

Fonte: Ouvidoria, Out/2022

Nota Explicativa:

Memória de cálculo para resultado da NPS: $NPS = \% \text{ clientes Promotores} - \% \text{ clientes Detratores}$

6 SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO

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

Quadro n.º 2 – Resultados dos Indicadores de Produção

QUADRO SÍNTESE DE PRODUÇÃO 9º TERMO ADITIVO - OUTUBRO/2022			
LINHAS DE CONTRATAÇÃO			
1 - Internações Hospitalares	Meta	Ofertado	% Atingido
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias	365	372	101,92%
Longa Permanência – Diárias	413	465	112,59%
TOTAL INTERNAÇÕES HOSPITALARES	778	837	107,58%
2 - atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% Atingido
Consultas Médicas	3.000	2.413	80,43%
Consultas Multiprofissionais	1.500	1.550	103,33%
Atendimentos Odontológicos - Consultas (pediatria, endodontia, PNE)	160	27	16,88%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	430	172,00%
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	5.028	100,56%
Coleta para Biópsia	30	207	690%
PAAF (tireoide/mama)	30	0	0%
TOTAL ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	9.970	9.655	96,84%
3 - Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% Atingido
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.000	2.053	102,65%
4 - SADT EXTERNO - Exames	Meta	Ofertado	% Atingido
Eletrocardiogramas	200	380	190%
Exames Oftalmológicos *	2.000	1.451	72,55%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	100	0	0%
Anatomopatológico	60	0	0%
Ecocardiograma	60	0	0%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireóide)	80	0	0%
TOTAL SADT EXTERNO	2.500	1.831	73,24%
5 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% Atingido
Pacientes Atendidos SAD	120	101	84,17%

NOTA EXPLICATIVA:

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

Fonte: Sistema MV, Out/2022

Tendo como referência as metas pactuadas no 9º Termo Aditivo, no período referente a Outubro de 2022, nota-se no decorrer do mês avanços significativos na

produtividade, conforme resultados apresentados nas dimensões relacionadas abaixo:

✓ **Internações Hospitalares** - referente à linha de contratação para ofertas em Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias, e a produtividade das ofertas relacionadas ao Serviço de Longa Permanência – Diárias, no período avaliado foram ofertadas 837 diárias hospitalares, resultando em alcance de 107,58% da meta pactuada nesta linha de contratação.

✓ **Atendimentos Ambulatoriais** - realizou-se no período em análise, o total de 4.420 atendimentos em consultas médicas, multiprofissionais, bem como atendimentos de consultas e procedimentos odontológicos, enquanto os procedimentos ambulatoriais distribuídos entre curativos e coletas para biópsias, registrou-se no período, 5.235 procedimentos. O resultado alcançou o equivalente a 96,84% da meta nesta linha de contratação.

✓ **Terapias Especializadas** – em relação às sessões de terapias multiprofissionais, registrou-se o total de 2.053 atendimentos, com alcance de 102,65% da meta pactuada para esta linha de contratação.

✓ **SADT Externo** – Em relação aos exames ofertados no período, seguindo a mesma tendência de crescimento em relação às demais dimensões estabelecidas no 9º Termo Aditivo, foi considerado no período alcance de 73,24% da meta consolidada para o SADT Externo.

✓ **Serviço de Atendimento Domiciliar** – em relação a produção registrada para o serviço de atendimento domiciliar na unidade, contabilizou-se 101 pacientes atendidos no período avaliado e alcance de 84,17% da meta pactuada para esta linha de contratação.

Diante dos resultados apresentados, a unidade permanece determinada a cuidar de vidas, visando potencializar a produtividade com foco no alcance de melhores índices das metas contratualizadas e promover ações significativas cumprindo nosso propósito de cuidar de vidas.

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

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

7.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

Com a taxa de ocupação hospitalar, busca-se apresentar o percentual entre o número de pacientes/dia em relação ao número de leitos/dia no período avaliado, com objetivo de mensurar o grau de eficiência em relação a quantidade de leitos disponibilizados e a qualidade do serviço prestado pela unidade. A meta pactuada para o indicador em questão, conforme o 9º Termo Aditivo, é $\geq 80\%$.

Destaca-se que o indicador em questão, atrelado ao serviço de internação de longa permanência, alcançou 70,32% da taxa de ocupação, conforme demonstrado no quadro n.º 3, abaixo.

Quadro 3 – Taxa de Ocupação Hospitalar (Meta $\geq 80\%$)	
Total Pacientes/dia	327
Total de Leitos Operacionais/dia	465
Taxa de Ocupação Hospitalar	70,32%

Fonte: NIR, Out/2022

7.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no SIH, que visa aferir a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares, em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema durante o mês de outubro, informa-se que foram faturadas 26 Autorizações de Internação Hospitalar – AIHs, sendo que até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador

em questão, uma vez que a SES-GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de outubro de 2022, será apresentada no Relatório Mensal de novembro de 2022.

Em oportuno, registra-se, conforme Quadro n.º 4, o percentual de glosas referente ao exercício de setembro de 2022.

Quadro 4 – Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH (Meta ≤ 1%) - Setembro/2022	
Total de Procedimentos Apresentados	23
Total de Procedimentos Rejeitados	0
Taxa de Ocorrência de Glosas	0,00%

Fonte: SEFAT, Out/2022

Em destaque, registra-se que em referência a taxa apresentada sobre a competência de setembro de 2022, segundo alinhamentos com a SES-GO, deverá ser desconsiderado do numerador para cálculo do indicador em questão as AIHs rejeitadas por critérios de habilitação do serviço, capacidade instalada e bloqueios.

7.3 Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos

Durante o mês de outubro de 2022, monitoraram-se os pacientes da unidade com medicação prescrita quanto à ocorrência de Reação Adversa a Medicamentos – RAM. Registra-se, conforme Quadro nº 5, que não houve caso de RAM considerando assim o cumprimento da meta conforme contratualizado no Quadro n.º 5.

Quadro 5 – Farmacovigilância – Monitoramento de RAM (Meta ≥ 95%)	
Total de Pacientes com ocorrência de RAM quanto a gravidade	0
Total de Pacientes com ocorrência de RAM	0
% de Investigação de RAM	100%

Fonte: SUFAR, Out/2022

7.4 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Com o indicador em questão, busca-se mensurar a razão relacionada as primeiras consultas ofertadas para a rede de saúde em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade. A meta pactuada para o indicador em questão, conforme o 9º Termo Aditivo, é igual a 1.

No mês de outubro de 2022, atingiu-se 1,50 da meta em se tratando da razão do quantitativo de consultas ofertadas na Unidade, conforme quadro n.º 6, abaixo.

Quadro 6 – Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas (Meta = 1)	
Total de Consultas Ofertadas – Primeiras consultas, retornos e interconsultas	6.729
Total de Consultas (médicas e multi) estipuladas nas metas – conforme 9º T.A.	4.500
Razão do quantitativo de consultas ofertadas	1,50

Fonte: SURET, Out/2022

7.4.1 Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS

Para o alcance do indicador em questão, deverá ser analisado a satisfação do usuário atendido na unidade em relação ao tipo de atendimento prestado, onde a fórmula para se obter o resultado encontra-se na apresentação do número de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS durante o período avaliado, dividido pelo total de atendimentos realizados no mesmo período. A meta pactuada para o indicador em questão, conforme o 9º Termo Aditivo, é < 5%.

No mês de outubro, o percentual registrado em referência ao indicador registrou taxa de 0,10%, conforme apresentado no quadro n.º 7, a seguir.

Quadro 7 – Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS	
N.º de manifestações queixosas	7
N.º de Pacientes atendidos (ambulatorios, exames e internação)	7.203
% Queixas Recebidas	0,10%

Fonte: Ouvidoria, Out/2022

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

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

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

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

- *Consultas Médica e Multiprofissionais*: fortalecimento do fluxo de interconsultas entre enfermagem, especialidades médicas e equipe multiprofissional, bem como a flexibilização das agendas favorecendo os encaixes em tempo hábil, a fim de garantir o atendimento in loco na unidade. No período, a Gerência Ambulatorial da unidade por meio da Jornada Científica da Agir, apresentou talk com o tema: *Estratégias para a gestão do absenteísmo ambulatorial aos usuários do SUS*. A pauta foi abordado com o propósito de capacitar a equipe quanto às causas e consequências do absenteísmo ambulatorial, bem como explanar sobre as ferramentas e estratégias de gestão para garantir uma assistência eficiente e de qualidade.
- *Curativos de Feridas Crônicas*: Permaneceram vigentes no ambulatório de curativos o fortalecimento do fluxo de interconsultas entre enfermagem (equipe do curativo), especialidades médicas e equipe multiprofissional, bem como a flexibilização das agendas favorecendo os encaixes em tempo hábil, a fim de garantir o atendimento o quanto antes, inclusive no mesmo dia. No mês de outubro foi apresentado oficina sobre feridas crônicas, com tema abordando sobre teoria a pratica, a fim de capacitar os participantes quanto aos diversos tipos de curativos, sendo este tema foi escolhido devido a unidade ser referência no tratamento de feridas crônicas.

- *Serviço de Atenção Domiciliar:* No mês de outubro, em continuidade do que foi observado em setembro de 2022, foi percebido 06 (seis) solicitações de regulação para o SAD via sistema SERVIR. Ao todo, 09 (nove) pacientes foram admitidos no SAD provenientes do CRE no qual demonstra que as ações de divulgação do serviço e estimulação dos hospitais estaduais para desospitalização, estão começando a surtir efeito.

- *Auditoria Interna:* As atividades do HDS passaram pelo processo de auditoria interna conduzido pelo Núcleo de Compliance e Qualidade da Agir, com apoio do Serviço de Qualidade da Unidade (GPLORC). A iniciativa objetivou identificar as boas práticas realizadas na instituição e apontar possíveis melhorias. Foram avaliados 23 Requisitos com base nas Políticas do Corporativo, Decretos, Leis Federais, Estaduais e Municipais. A auditoria interna se faz necessária para avaliar a eficiência e eficácia das ações institucionais, garantindo a conformidade das mesmas.

- *Planejamento Estratégico:* A Gerência de Planejamento, Orçamento e Custos do HDS/GPLORC, participou da oficina realizada pela Gerência de Planejamento da Agir Corporativo, que trata acerca da elaboração da Programação Anual de 2023 da Unidade, visando fortalecer a execução do ciclo do planejamento estratégico 2020-2023, desdobrando os objetivos estratégicos - que são quadrienais, em iniciativas para o ano de 2023. As iniciativas elaboradas na oficina, são um conjunto de intenções que permitem que a organização se desloque do estado atual em direção ao alcance de suas metas.

9 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Em cumprimento ao estabelecido no Anexo I, item 1.19, disposto no 9º Termo Aditivo, registra-se a taxa de absenteísmo dos colaboradores da Unidade, considerando os vínculos celetistas e estatutários, que no mês de outubro de 2022, alcançou taxa global de 2,60%, conforme quadro n.º 8, a seguir.

Quadro 8 – Taxa de Absenteísmo de Colaboradores Celetistas/Estatutários	
% Celetistas	2,78%
% Estatutários	2,24%
TAXA GLOBAL ABSENTEÍSMO	2,60%

Fonte: SEFOP-HDS, Out/2022

10 OUTRAS REALIZAÇÕES

10.1 HDS realiza ação de sensibilização sobre políticas norteadoras de conduta ética

Com o intuito de fortalecer a cultura de integridade e ética no ambiente de trabalho, o HDS por meio do Comitê de Compliance, realizou a ação de sensibilização para apresentar as políticas norteadoras para uma conduta dentro dos padrões éticos aplicáveis na instituição.

A ação, denominada Delivery do Compliance, passou por todos os setores da Unidade e entregou um mimo simbólico, uma mini marmitex cheia de ética, respeito, transparência, integridade e compromisso. O item contou ainda com o slogan “Sirva-se à vontade”, afinal, nutrir-se de uma conduta íntegra no ambiente de trabalho é primordial para a prevenção das inconformidades indigestas, uma vez que o consumo do conjunto de valores morais alinhados aos objetivos estratégicos da instituição amplia a transparência e consolida o propósito do HDS que é o de Cuidar de Vidas.





10.2 Gestores do HDS participam de oficina para a elaboração da programação anual de 2023

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (Agir) realizou no último dia 25 de outubro de 2022, por meio da Superintendência de Gestão e Planejamento - Gerência Corporativa de Planejamento – GCPLAN e Gerência de Planejamento, Orçamento e Custos da Unidade HDS – GPLORC, a oficina para elaboração da Programação Anual de 2023 da Unidade HDS, visando fortalecer a execução do ciclo do planejamento estratégico 2020-2023. A oficina contou com a participação dos gestores da unidade e representantes do corporativo, totalizando 22 participantes.

O objetivo da oficina foi desdobrar os objetivos estratégicos, que são quadrienais, em iniciativas para o ano de 2023. As iniciativas elaboradas na oficina, que são um conjunto de intenções que permitem que a organização se desloque do estado atual em direção ao alcance de suas metas, fazem parte do modelo de estrutura do planejamento estratégico da Agir e unidades e subsidiarão as ações para o ano de 2023.





10.3 HDS promove tarde recreativa aos pacientes moradores

Em alusão ao Dia do Internacional do Idoso, comemorado no dia 1º de outubro de 2022, o HDS realizou, uma tarde recreativa para os pacientes moradores. A ação organizada pela Supervisão de Reabilitação da Unidade, faz parte do atendimento humanizado e visa propiciar um momento de lazer e descontração na rotina dos pacientes, que contam com suporte 24h.

Durante o evento foram realizadas diversas brincadeiras com direito a premiação.



10.4 Profissionais do HDS participam da Jornada Científica Integrativa da Agir

O evento aconteceu de forma híbrida nos dias 19 e 20 de outubro de 2022 e consistiu em um espaço de difusão e troca de experiência com a participação de renomados profissionais das diversas áreas do conhecimento.

No primeiro dia, houve a apresentação sobre Estratégias para a gestão do absenteísmo ambulatorial e os mecanismos para minimizá-la. No segundo dia, os profissionais puderam agregar conhecimento por meio de temas ministrados na jornada, como “Ostomia e a transição do cuidado”, “Gestão de Projetos e a contribuição com o cuidado”, e “Estratégia conforto para manejo de dispneia em pacientes em final de vida”.



10.5 HDS participa de processo de auditoria interna

De 26 a 28 de outubro de 2022, as atividades do HDS passaram pelo processo de auditoria interna conduzido pelo Núcleo de Compliance e Qualidade da Agir, com apoio do Serviço de Qualidade da Unidade. A iniciativa objetivou identificar as boas práticas realizadas na instituição e apontar possíveis melhorias.

Foram avaliados 23 Requisitos com base nas Políticas do Corporativo, Decretos, Leis Federais, Estaduais e Municipais. Considerada uma ferramenta valiosa para mitigação de riscos e melhoria nos processos, a auditoria interna do NCQ se faz necessária para avaliar a eficiência e eficácia das ações garantindo a conformidade.



10.6 Outubro Rosa no HDS: profissionais participam de palestra educativa sobre a temática

Em apoio à campanha Outubro Rosa, o HDS promoveu na manhã do dia 31 de outubro de 2022, para todos os profissionais da unidade, uma palestra para chamar atenção da importância da prevenção ao câncer de mama.

A palestra ministrada, abordou aspectos sobre o que é câncer de mama, sinais e sintomas do desenvolvimento da doença. Reforçou também sobre a importância da prevenção, que faz toda a diferença para minimizar os riscos do desenvolvimento do problema, como a alimentação saudável, atividade física, atenção ao próprio corpo e exames de rotina.



11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o presente relatório, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, buscou demonstrar os esforços empreendidos para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS, durante o mês de **outubro de 2022**.

Acerca dos atendimentos presenciais que fazem parte das metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 9º Termo Aditivo, conclui-se que esta unidade se demonstrou resolutiva na apresentação dos resultados durante o período avaliado, com especial propósito de cuidar de vidas e prestar os serviços de saúde com excelência aos usuários do SUS.

Por fim, reafirmando nosso compromisso em oferecer serviços de qualidade aos pacientes atendidos na unidade, submetemos o presente relatório com apresentação de indicadores e metas de produção, conforme 9º Termo Aditivo, para apreciação desta Secretaria de Estado de Saúde de Goiás - SES/GO.

Lívia Evangelista da Rocha Aguilar

Diretora Geral - HDS

12 SIGLAS

AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde

CEBAS-SAÚDE - Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social

CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde

HDS – Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta

MS - Ministério da Saúde

OSS – Organizações Sociais em Saúde

SES - GO - Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

SMS - Goiânia - Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia

SUS - Sistema Único de Saúde