HUGOL

SUS SES Secretaria de Estado da Saúde

agir

Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL

RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES

REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 003/2014

(8º e 9º Termo Aditivo)

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021

Goiânia-GO
Dezembro/2021

AGIR

Conselho de Administração

Clidenor Gomes Filho
Cyro Miranda Gifford Júnior
Fernando Morais Pinheiro
José Evaldo Balduíno Leitão
José Evaristo dos Santos
Paulo Afonso Ferreira
Salomão Rodrigues Filho
Vardeli Alves de Moraes (atuando até novembro)
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
Lindomar Guimarães Oliveira – Vice-Diretor
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 HUGOL

Hélio Ponciano Trevenzol - Diretor Geral
Luiz Carlos Junio Sampaio Teles - Diretor Administrativo e Financeiro
Luiz Arantes Resende - Diretor Técnico

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 11
2. PERFIL DA UNIDADE 11
3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HUGOL 14
3.1 Assistência hospitalar 14
3.2 Atendimento Ambulatorial 15
3.3 Unidade de Terapia Intensiva 16
3.4 Unidade de Queimados 18
3.5 Centro Cirúrgico 19
3.6 Serviço de hemodinâmica cardiológica 20
3.7 Estrutura de Apoio Técnico-Administrativo 21
3.8 Política de Gestão de Pessoas 22
3.9 Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) - HUMANIZA SUS 22
3.10 Estrutura da Tecnologia da Informação 23
3.11 Comissões 26
4. METAS E INDICADORES - PARTE FIXA E VARIÁVEL 29
4.1 Indicadores assistenciais 30
4.2 Indicadores de desempenho 35
4.2.1 Indicadores do Serviço de Hemoterapia 36
4.2.1.1 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos 36
4.2.1.1 Indicadores de avaliação e monitoramento da Unidade de Coleta e Transfusão 37
4.3 Análise crítica dos resultados alcançados 38
4.3.1 Internações (saídas hospitalares) 38
4.3.2 Cirurgias Programadas 42
4.3.3 Atendimento Ambulatorial 47
4.3.4 Serviço de Hemodinâmica 48
4.3.5 Serviço de Atenção Domiciliar 49
4.3.6 SADT Externo 51
4.4 Indicadores do Serviço de Hemoterapia 52
4.4.1 Bolsas de sangue total coletadas 52

4.4.2 Coletas de plaquetas por aférese (doadores) 53
4.4.3 Hemocomponentes Produzidos 54
4.4.4 Inaptidão Clínica 55
4.4.5 Perda de Concentrado de Hemácias por validade 56
4.4.6 Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias 56
4.4.7 Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado 57
4.5 Indicadores da parte variável do contrato 58
4.5.1 Taxa de Ocupação Hospitalar 58
4.5.2 Tempo Médio de Permanência Hospitalar (Dias) 60
4.5.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas) 61
4.5.4 Taxa de Readmissão hospitalar (em até 29 dias) 62
4.5.5 Taxa de readmissão em UTI em até 48 horas (readmissão precoce em UTI) 64
4.5.6 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais ... 65
4.5.6 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) 66
4.5.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) 67
4.5.8 Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) 68
4.5.9 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas 70
4.5.10 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias . 71
4.5.11 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS 72
4.5.12 índice de Infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca 73
4.5.13 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos 75
4.6 Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT 79
4.6.1 Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes 79
4.6.2 Taxa de doadores espontâneos 80
4.6.3 Taxa de doadores de repetição 82
4.6.4 Taxa de doadores de 1ª vez 83
4.6.5 Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) 84
4.6.6 Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia 85

4.6.7 Percentual de satisfação de doadores de sangue 86
4.6.8 Índice de Produção de Hemocomponentes 87
4.6.9 Percentual de execução do plano de educação permanente 89
4.6.10 Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT 90
4.7 Medidas implementadas com vistas ao saneamento de eventuais disfunções estruturais que prejudicaram ou inviabilizaram o alcance das metas 92
4.8 Avaliação e Valoração dos indicadores de desempenho 94
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 99
5.1 Resultados obtidos 101
5.1.2 Pesquisa de satisfação no Ambulatório 102
5.1.3 Pesquisa de satisfação na Internação 103
5.1.4 Resultados Consolidados – Ambulatório e Internação 103
5.2 Resolução de Queixas 104
5.3 Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU 106
6. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS 108
7. DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL 109
8. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA E CONTÁBIL 186
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS 188
10. APÊNDICES 189
11. ANEXOS 201

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Saídas hospitalares – janeiro à 14 de julho de 2021 40
Gráfico 2 - Saídas hospitalares – 15 de julho a dezembro de 2021 42
Gráfico 3 - Cirurgias Eletivas de Alto Giro – janeiro a 14 de julho de 2021 44
Gráfico 4 - Cirurgias Eletivas de Alto Giro - 15 de julho a dezembro de 2021 44
Gráfico 5 - Cirurgias Cardíacas Adulto - janeiro a 14 de julho de 2021 45
Gráfico 6 - Cirurgias Cardíacas Adulto - 15 de julho a dezembro de 2021 45
Gráfico 7 - Cirurgias Cardíacas Neo/Pediátricas - janeiro a 14 de julho de 2021 45
Gráfico 8 - Cirurgias Cardíacas Neo/Pediátricas - 15 de julho a dezembro de 2021 46

Gráfico 9 - Cirurgias Programadas Neurocirurgia - 15 de julho a dezembro de 2021 46
Gráfico 10 - Atendimento Ambulatorial – janeiro a dezembro de 2021.....47
Gráfico 11 - Procedimentos de Hemodinâmica – janeiro a dezembro de 2021.....48
Gráfico 12 - Procedimentos de Hemodinâmica - Pacientes HGG 49
Gráfico 13 - Serviço de Atenção Domiciliar – julho a dezembro de 2021 50
Gráfico 14 – Exames de Ecocardiograma Transtorácico – julho a dezembro de 2021 51
Gráfico 15 - Exames de Tomografia Computadorizada – julho a dezembro de 2021.....51
Gráfico 16 - Bolsas de sangue total coletadas – julho a dezembro de 2021 52
Gráfico 17 - Coletas de plaquetas por aférese (doadores) – julho a dezembro de 20211.53
Gráfico 18 - Hemocomponentes Produzidos – julho a dezembro de 2021.....54
Gráfico 19 - Inaptidão Clínica – julho a dezembro de 2021 55
Gráfico 20 - Perda de Concentrado de Hemácias por validade – julho a dezembro de 2021 56
Gráfico 21 - Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias - julho a dezembro de 2021.....57
Gráfico 22 - Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado – julho a dezembro de 2021.....57
Gráfico 23 - Taxa de Ocupação nas unidades de Internação – janeiro a dezembro de 2021 58
Gráfico 24 - Taxa de ocupação das UTIs - janeiro a dezembro de 2021.....59
Gráfico 25 - Taxa Global de Ocupação Hospitalar – janeiro a dezembro de 2021.....59
Gráfico 26 - Tempo Médio de Permanência – janeiro a dezembro de 2021.....60
Gráfico 27 - Índice de Intervalo de Substituição – janeiro a dezembro de 2021.....62
Gráfico 28 - Taxa de Readmissão Hospitalar (até 29 dias) – janeiro a dezembro de 2021 63
Gráfico 29 - Taxa de Readmissão em UTI (até 48 horas) – janeiro a dezembro de 2021.64
Gráfico 30 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais – janeiro a junho de 2021 65
Gráfico 31 - Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) – julho a dezembro de 2021.....66
Gráfico 32 - Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) – julho a dezembro de 2021.....68

Gráfico 33 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos – julho a dezembro de 2021 69
Gráfico 34 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – julho a dezembro de 2021 70
Gráfico 35 - Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – julho a dezembro de 2021 71
Gráfico 36 - Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS – julho a dezembro de 2021 72
Gráfico 37 – índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca – janeiro a dezembro de 2021 74
Gráfico 38 - Qualidade Concentrado de Hemácias – julho a dezembro de 2021 76
Gráfico 39 - Qualidade Concentrado de Hemácias Desleucocitadas – julho a dezembro de 2021 76
Gráfico 40 - Qualidade Concentrado de Plaquetas Randômicas – julho a dezembro de 2021 77
Gráfico 41 - Qualidade Concentrado de Plaquetas por aférese – julho a dezembro de 2021 77
Gráfico 42 - Qualidade Plasma Fresco Congelado – julho a dezembro de 2021 78
Gráfico 43 - Qualidade Crioprecipitado – julho a dezembro de 2021 78
Gráfico 44 - Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes – julho a dezembro de 2021 80
Gráfico 45 - Taxa de doadores espontâneos – julho a dezembro de 2021 81
Gráfico 46 - Doações de Sangue - julho a dezembro de 2021 81
Gráfico 47 - Taxa de doadores de repetição – julho a dezembro de 2021 82
Gráfico 48 - Taxa de doadores de 1ª vez – julho a dezembro de 2021 83
Gráfico 49 - Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) – julho a dezembro de 2021 84
Gráfico 50 - Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia - julho a dezembro de 2021 86
Gráfico 51 - Percentual de satisfação de doadores de sangue – julho a dezembro de 2021 87
Gráfico 52 - Índice de Produção de Hemocomponentes- julho a dezembro de 2021 88

Gráfico 53 - Percentual de execução do plano de educação permanente – julho a dezembro de 2021 89
Gráfico 54 - Percentual de manutenções preventivas realizadas nos equipamentos da UCT – julho a dezembro de 2021 90
Gráfico 55 - Percentual de calibrações de equipamentos realizadas na UCT - julho a dezembro de 2021 91
Gráfico 56 - Percentual de qualificação térmicas realizadas em equipamentos da UCT - julho a dezembro de 2021 91
Gráfico 57 - Resolução de Queixas – janeiro a dezembro de 2021 106
Gráfico 58 - Censo de origem dos pacientes atendidos – janeiro a dezembro de 2021 .108
Gráfico 59 - Distribuição dos atendimentos por origem - janeiro a dezembro de 2021 ...109

TABELAS

Tabela 1 - Estrutura atual dos leitos 14
Tabela 2 - Atendimento ambulatorial - Especialidades Atendidas 16
Tabela 3 - Estrutura do Serviço de Hemodinâmica 20
Tabela 4 – Metas de Saídas Hospitalares – 8º Termo Aditivo 30
Tabela 5 - Metas de Saídas Hospitalares – 9º Termo Aditivo 31
Tabela 6 – Metas de Cirurgias Eletivas - 8º Termo Aditivo 31
Tabela 7 - Metas de Cirurgias Eletivas - 9º Termo Aditivo 32
Tabela 8 - Metas de Atendimento Ambulatorial - 8º Termo Aditivo 32
Tabela 9 - Metas de Atendimento Ambulatorial - 9º Termo Aditivo 33
Tabela 10 - Metas de Procedimentos de Hemodinâmica – 8º e 9º Termo Aditivo 33
Tabela 11 – Metas do Serviço de Atenção Domiciliar- 9º Termo Aditivo 33
Tabela 12 - Metas SADT Externo - 9º Termo Aditivo 34
Tabela 13 – Metas do Serviço de Hemoterapia - 9º Termo Aditivo 34
Tabela 14 - Indicadores de desempenho 35
Tabela 15 - Indicadores de desempenho do Serviço de Hemoterapia 36
Tabela 16 - Indicadores de avaliação e monitoramento 37
Tabela 17 - Saídas Hospitalares 8º Termo Aditivo - janeiro a 14 de julho de 2021 38

Tabela 18 - Tabela 17 - Saídas Hospitalares 9º Termo Aditivo - 15 de julho a dezembro de 2021 39
Tabela 19 - Cirurgias Programadas - 8º Termo Aditivo - janeiro a 14 de julho de 2021 42
Tabela 20 - Cirurgias Programadas - 9º Termo Aditivo - 15 de julho a dezembro de 2021 43
Tabela 21 - Hemocomponentes Produzidos – julho a dezembro de 2021 54
Tabela 22 – Quantitativo de infecções em sítio cirúrgico na cirurgia cardíaca 74
Tabela 23 - Regra de pontuação dos indicadores 95
Tabela 24 - Cálculo e Percentual de Cumprimento de Metas – 1º Semestre 95
Tabela 25 – Percentuais de Execução em relação à meta e notas de desempenho – 1º Semestre 96
Tabela 26 - Cálculo e Percentual de Cumprimento de Metas – 2º Semestre 96
Tabela 27 - Percentuais de Execução em relação à meta e notas de desempenho – 2º Semestre 97
Tabela 28 - NPS Ambulatório - janeiro a dezembro de 2021 102
Tabela 29 - NPS Internação - janeiro a dezembro de 2021 103
Tabela 30 - Ambulatório e Internação de janeiro a dezembro de 2021 103
Tabela 31 - Estrutura contratualizada das Unidades de Internação até Março/2020 189
Tabela 32 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 – Abril de 2020 190
Tabela 33 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 – Julho/2020 192
Tabela 34 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Agosto/2020 194
Tabela 35 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Setembro/2020 195
Tabela 36 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Dezembro/2020 196
Tabela 37 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Março de 2021 197
Tabela 38 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Abril de 2021 198
Tabela 39 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Junho de 2021 199
Tabela 40 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Outubro de 2021 200

FIGURAS

Figura 1 - HUGOL recebe selo Acreditado Pleno - ONA 2 12
Figura 2 - Identidade Organizacional HUGOL 13
Figura 3 - Atendimento ambulatorial 15
Figura 4 - UTI Cardíaca Pediátrica 17
Figura 5 - Unidades de Terapia Intensiva e realização de telechamada 18
Figura 6 - Unidade de Queimados 19
Figura 7 - Centro Cirúrgico 19
Figura 8 - Serviço de Hemodinâmica 20
Figura 9 – Boletim Eletrônico 24
Figura 10 – Sistema MV Soul 24
Figura 11 – Sistema Interact 25
Figura 12 - Intranet HUGOL 25
Figura 13 - Alterações Leitos SRAG/COVID-19 HUGOL 41
Figura 15 - Classificação Net Promoter Score - NPS 100
Figura 16 - Questionário - Pesquisa de Satisfação 101

1. APRESENTAÇÃO

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, pessoa jurídica de direito privado, sem finalidade lucrativa, qualificada como Organização Social de Saúde no Estado de Goiás, por meio do Decreto Estadual nº 5.591 de 10 de maio de 2002, e requalificada por meio do Decreto nº 8.501, de 11 de dezembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás nº. 22.226 de 15/12/2015.

Em consonância com o Contrato de Gestão firmado 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 do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL, faz-se nesta oportunidade a apresentação do RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES referente ao período de janeiro a dezembro de 2021.

Os dados e informações apresentados neste relatório foram extraídos do software de gestão hospitalar sob gestão da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, alimentado pela unidade, que realiza o gerenciamento de todos os processos assistenciais, administrativos e financeiros de forma integrada. As informações evidenciadas demonstram o cenário atual das ações e serviços prestados pela unidade.

2. PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL.

CNES: 7743068

Endereço: Avenida Anhanguera, n° 14527 – Setor Santos Dumont, Goiânia – GO

CEP: 74.463-350

Tipo de Unidade: Hospital de assistência, ensino, pesquisa e extensão universitária; unidade de média e alta complexidade, especializada em urgência/emergência, atendimentos cirúrgicos (cirurgia geral, pediátrica, bucomaxilofacial, torácica, plástica para o centro de queimados, neurológica, vascular, urologia, ortopedia/traumatologia e cirurgia

cardíaca), atendimentos clínicos (clínica geral, pediatria, cardiologia, neurologia, nefrologia para o tratamento de hemodiálise de pacientes internados e hematologia para atendimento à Unidade de Coleta e Transfusão -UCT), medicina intensiva: adulta e pediátrica e unidade de queimados, regulados pelos Sistemas Municipal e Estadual de regulação, segundo pactuação intergestores.

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

Esfera da Gestão: Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, e a partir do final de outubro, gestão pela Secretaria de Estado da Saúde de Goiás por meio da Resolução CIB que pactuou a transferência da Gestão.

O hospital conta com uma estrutura física de 71.165 m² de área construída e foi dotado de equipamentos e tecnologias modernas. Desde a sua inauguração a unidade é gerida pela AGIR e trabalha para oferecer assistência humanizada e de referência aos usuários do SUS em Goiás.

A qualidade dos serviços oferecidos pela unidade foi reconhecida pela Organização Nacional de Acreditação – ONA. No mês de junho deste ano a unidade recebeu a visita remota das avaliadoras para a manutenção do nível 2, e se prepara para pleitear o upgrade que ocorreu no mês de dezembro de 2021.

Em julho de 2021 o HUGOL completou 6 anos prestando serviços em saúde com qualidade e excelência, ultrapassando a marca de 15 milhões de atendimentos prestados e segue comprometido com a excelência no cuidado às pessoas.

Figura 1 - HUGOL recebe selo Acreditado Pleno - ONA 2

Fonte: Ncom/HUGOL

O HUGOL tem por missão “Acolher e cuidar das pessoas, promovendo assistência segura em saúde pública, pautada pela sustentabilidade e construção do conhecimento”. Nossa visão consiste em “Ser reconhecido nacionalmente pela excelência no cuidado às pessoas”.

As ações, projetos, programas e demais atividades da unidade são norteadas pela identidade organizacional, tendo a missão e visão como guias e os valores como pilares que sustentam as práticas assistenciais e de gestão.

Figura 2 - Identidade Organizacional HUGOL

Fonte: Ncom/HUGOL

3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HUGOL

3.1 Assistência hospitalar

A assistência à saúde prestada aos pacientes internados na unidade compreende o conjunto de atendimentos oferecidos desde sua admissão até a alta hospitalar. Os usuários têm acesso aos procedimentos e terapêuticas necessárias para obter ou completar o diagnóstico e recebem o tratamento e todos os recursos relacionados a ele de forma gratuita, por meio do Sistema Único de Saúde.

A unidade conta com equipe médica e multiprofissional especializada, assistência farmacêutica e nutricional e demais serviços de apoio para garantir a integralidade da assistência prestada. São mais de três mil profissionais de diversos vínculos comprometidos em acolher e cuidar das pessoas, promovendo assistência segura em saúde pública. A unidade atua ainda, desde abril de 2021, como retaguarda para atendimento aos pacientes em tratamento de COVID-19 e demais Síndromes Respiratórias Agudas Graves, ofertando leitos de internação e suporte intensivo adulto e pediátrico.

Todas as alterações realizadas na estrutura de leitos da unidade são solicitadas e autorizadas pela SES/GO, que acompanha em tempo real, por meio do sistema Argos, a estrutura e lotação dos leitos das unidades por ela gerenciadas.

Tabela 1 - Estrutura atual dos leitos

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	99
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Clínica Neurológica	11
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10

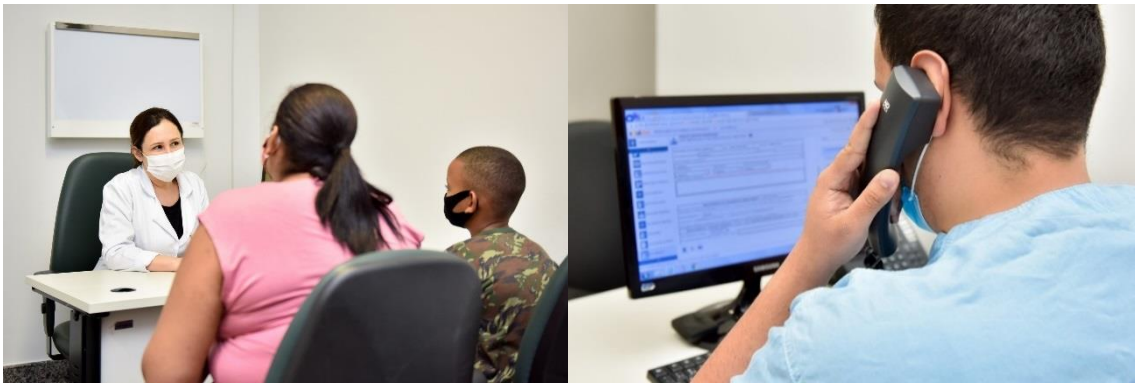
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**11**
Unid. Crítica Adulto	**10**
Observação	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**513**

Fonte: HUGOL

3.2 Atendimento Ambulatorial

O atendimento ambulatorial no HUGOL opera das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, atendendo usuários egressos da unidade e disponibilizando agendas específicas via regulação, como o serviço de cardiologia pediátrica.

Figura 3 - Atendimento ambulatorial



Fonte: Ncom/HUGOL

Atualmente, o ambulatório da unidade contempla as especialidades descritas no quadro abaixo, conforme demanda dos pacientes egressos e referenciados do hospital:

Tabela 2 - Atendimento ambulatorial - Especialidades Atendidas

ATENDIMENTO MÉDICO	ATENDIMENTO NÃO MÉDICO
Ortopedia/Traumatologia	Bucomaxilofacial
Urologia	Enfermagem
Cirurgia Geral	Fonoaudiologia
Cirurgia Plástica	Nutrição
Cirurgia Vascular	Psicologia
Neurologia	Fisioterapia
Neurocirurgia	Terapia Ocupacional
Nefrologia	
Cirurgia Pediátrica	
Clínica Geral	
Cirurgia Torácica	
Pediatria	
Infectologia	
Cardiologia	
Cirurgia cardíaca	

Fonte: HUGOL

3.3 Unidade de Terapia Intensiva

A unidade de terapia intensiva adulto se trata de um ambiente de alta complexidade, reservado e institui o cuidado progressivo ao paciente crítico ou grave com os critérios de elegibilidade para admissão e alta, se propõe estabelecer monitorização para que tenham possibilidade de se recuperar em tempo hábil, num ambiente físico e psicológico adequados, onde a atitude particular de cada membro da equipe que ali trabalha está

orientada para o aproveitamento das facilidades técnicas existentes, aliadas a um bom relacionamento humano.

As unidades de terapia intensiva adulto dividem-se em 6 UTIs com perfis clínico, cirúrgico, neurológico e cardiológico. Destas, 5 unidades possuem 10 leitos, sendo 1 deles o leito privativo para isolamento, e 1 unidade é composta por 9 leitos, sendo 1 deles de isolamento.

A unidade de terapia intensiva adulto se trata de um ambiente de alta complexidade, reservado e que institui o cuidado progressivo ao paciente crítico ou grave. Com critérios de elegibilidade para admissão e alta, se propõe a estabelecer monitorização para que os pacientes tenham possibilidade de se recuperar em tempo hábil, proporcionando um ambiente físico e psicológico adequados, em que a atitude particular de cada membro da equipe que ali trabalha está orientada para o aproveitamento das facilidades técnicas existentes, aliadas a um bom relacionamento humano.

Figura 4 - UTI Cardíaca Pediátrica

Fonte: Ncom/HUGOL

Seguindo a premissa de oferecer assistência humanizada, os pacientes internados nas unidades intensivas contam com uma equipe multidisciplinar completa para definir o tratamento mais adequado a cada caso clínico. A UTI humanizada possibilita que os pacientes sejam acompanhados por um familiar ou responsável legal durante as 24 horas do dia, porém em atenção às medidas de contingência, atualmente apenas os pacientes idosos, menores de idade e casos expressamente recomendados podem permanecer com acompanhantes.

Para garantir a comunicação entre os pacientes e familiares, a unidade implementou a “visita virtual”, a fim de garantir o cumprimento das medidas de prevenção e proporcionar o contato afetivo entre os internos e aqueles que ficaram impossibilitados de realizar visitas físicas na unidade. Esta ação é realizada por meio de tele chamadas. Psicólogos e terapeutas ocupacionais se alternam para ofertar esse recurso ao maior número de pacientes possível. A segurança dos internos também foi priorizada e os equipamentos são higienizados conforme protocolo definido junto ao Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde – SCIrAS do HUGOL.

Figura 5 - Unidades de Terapia Intensiva e realização de telechamada

Fonte: Ncom/HUGOL

3.4 Unidade de Queimados

Destacamos que a unidade de queimados da instituição é habilitada como Centro de Referência em Assistência a Queimados - Alta Complexidade pela portaria 1.229 de 18 de julho de 2017 e presta assistência ao paciente vítima de queimaduras graves, visando aprimorar e intensificar o tratamento específico destes pacientes.

Isso acontece por meio de condições técnicas, instalações físicas, equipamentos e recursos humanos especializados para o atendimento a pacientes com queimaduras. A Unidade de Queimados é dividida em: Unidade Terapia Intensiva - Queimados composta por 7 leitos, sendo destes 1 isolamento e Unidade de Tratamento Intermediário (Internação) composta de 10 leitos, sendo 2 leitos privativos para isolamento e áreas externas individualizadas para cada leito. Este quantitativo de leitos está baseado na Portaria GM/MS n.º 1.273, de 21 de dezembro de 2000, que define os leitos de alta e média complexidade de Centro de Referência em Assistência a Queimados.

Figura 6 - Unidade de Queimados

Fonte: Ncom/HUGOL

3.5 Centro Cirúrgico

O centro cirúrgico da unidade conta com 7 salas em funcionamento ininterrupto e mais 3 de giro, que ficam disponíveis como reserva, como a sala vermelha, destinada a atender casos que necessitam de intervenção cirúrgica urgente, funcionando 24 horas.

O HUGOL devido ao seu perfil de atendimento a pacientes de média e alta complexidade em traumatologia e urgências clínicas, realiza procedimentos cirúrgicos nas especialidades de ortopedia/traumatologia, cirurgia geral, cirurgia plástica reparadora, urologia, cirurgia buco-maxilo-facial, cirurgia vascular, neurocirurgia e cirurgia pediátrica.

Disponibilizamos boletins informativos aos familiares até quatro vezes ao dia, em conjunto com o serviço social, durante a permanência do paciente no centro cirúrgico da unidade.

Figura 7 - Centro Cirúrgico

Fonte: Ncom/HUGOL

3.6 Serviço de hemodinâmica cardiológica

O HUGOL inaugurou em 06 de abril de 2018 o *Serviço de Hemodinâmica Dr. Paulo de Siqueira Garcia*. A hemodinâmica é um serviço de alta complexidade que realiza diagnósticos e procedimentos terapêuticos invasivos, principalmente em pacientes adultos vítimas de infarto do miocárdio e pediátricos em pacientes com patologias congênitas.

Figura 8 - Serviço de Hemodinâmica

Fonte: Ncom/HUGOL

A estrutura do serviço de Hemodinâmica é composta de 17 leitos de suporte (07 de estabilização e 10 de observação), 10 leitos da Unidade de Terapia Intensiva (UTI Adulto D) e 49 leitos para internações, dedicados aos pacientes do serviço de cardiologia, conforme quadro a seguir:

Tabela 3 - Estrutura do Serviço de Hemodinâmica

Descrição	Quantidade
Equipamento de Hemodinâmica	01
Box de Atendimento	07
Leitos de Observação	10
Leitos Clínicos de Internação	49
Leitos de Terapia Intensiva	10

Fonte: HUGOL

3.7 Estrutura de Apoio Técnico-Administrativo

O HUGOL conta com equipe técnica qualificada nos diversos serviços da unidade, trabalhando para que os processos assistenciais tenham todos os recursos necessários para oferecer o atendimento aos usuários do SUS em Goiás. Abaixo segue a estrutura de apoio administrativo da unidade:

- Supervisão de Ensino e Pesquisa;
- Secretaria Geral;
- Serviço de Protocolo;
- Supervisão Contábil-financeira;
- Supervisão de Excelência Operacional;
- Supervisão Administrativa (plantão);
- Supervisão de Formalização de Pessoal;
- Supervisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos
- Serviço de Seleção e Desenvolvimento;
- Supervisão de Medicina e Segurança do Trabalho;
- Supervisão de Almoxarifado;
- Supervisão de Patrimônio
- Supervisão de Farmácia;
- Supervisão de Vigilância e Transporte;
- Supervisão de Manutenção;
- Supervisão de Equipamento e Engenharia Clínica
- Serviço de Engenharia Clínica;
- Supervisão de Higienização;
- Serviço de Processamento de Roupas;
- Supervisão de Nutrição;
- Supervisão de Recepção e Telefonia;
- Supervisão de Tecnologia da Informação;
- Supervisão de Faturamento e Prontuário;
- Supervisão de Orçamento e Custos;
- Departamento de Planejamento;
- Núcleo de Gestão Ambiental;

- Núcleo de Comunicação;
- Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente;
- Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar;
- Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria.

3.8 Política de Gestão de Pessoas

A Política de Gestão de Pessoas da Agir tem como propósito orientar as condutas, processos, registros e práticas voltadas ao ecossistema de Gestão de Pessoas, delimitando a atuação das estruturas organizacionais de recursos humanos quanto à provisão, aplicação, manutenção e monitoramento de pessoas, com foco na identificação, desenvolvimento e retenção de talentos para a realização do propósito e missão da instituição.

Por meio do conjunto de diretrizes descritas nesta Política, é possível elucidar aos profissionais a maneira como a unidade atua em relação à gestão de pessoas. Estas ações devem ser vivenciadas por todos no desempenho de suas funções e atividades. Dentre as condutas detalhadas na Política de Gestão de Pessoas da Agir estão o provimento de pessoal, avaliação, dimensionamento de pessoal e quadro de vagas e formalização de pessoal.

3.9 Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) - HUMANIZA SUS

A Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) SUS surgiu com o propósito de cumprir os princípios do Sistema Único de Saúde no cotidiano das práticas de atenção e gestão, estimulando a comunicação entre gestores, colaboradores e usuários.

O HUGOL tem como um dos valores institucionais a humanização. Desde a sua inauguração realiza atividades voltadas ao cuidado centrado a pessoa, que compõem ações de prevenção, conscientização, promoção e educação em saúde, iniciativas de valorização aos colaboradores e práticas humanizadas contínuas.

Um ambiente hospitalar acolhedor e aconchegante contribui para a melhora e bem estar dos pacientes, pensando nisso por meio da Comissão de Humanização em conjunto com a equipe Multiprofissional foram desenvolvidas diversas ações entre profissionais e pacientes, para o acolhimento da família e esclarecimentos de dúvidas, bem como com o auxílio da tecnologia na comunicação entre familiares e pacientes é facilitada por meio da utilização de tablets.

3.10 Estrutura da Tecnologia da Informação

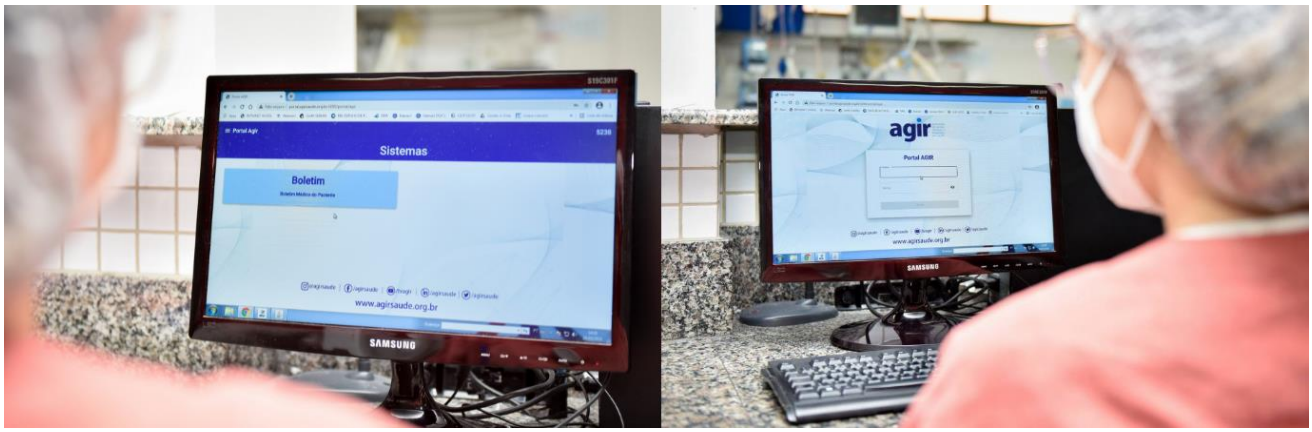
O HUGOL por meio do acesso à informação em tempo real, bem como dos dados e processos clínicos, assistenciais, administrativos, financeiros e estratégicos integrados, possibilita aos profissionais da saúde às informações dos pacientes de forma rápida e segura.

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 dispõe de um sistema informatizado com o objetivo de facilitar o fluxo de dados e integrar todos os processos internos, promovendo maior agilidade nos processos e garantindo a segurança das informações de todas as áreas da instituição.

Com o propósito de reforçar nosso compromisso de prestar um atendimento humanizado aos usuários e familiares, foi desenvolvido pela Agir neste ano o Boletim Eletrônico, onde possibilita aos familiares dos pacientes acessar as informações acerca do estado de saúde dos mesmos de forma prática, segura e remota, por meio da utilização de um computador, tablete ou smartphone.

Figura 9 – Boletim Eletrônico



Fonte: Ncom/HUGOL

É importante ressaltar que desde a sua inauguração, o HUGOL conta com processos informatizados com o apoio da Tecnologia da Informação para alcançar eficiência em gestão e serviços de saúde.

Destacamos que o HUGOL por meio do sistema MV Soul possui dados e processos clínicos, assistenciais, administrativos e financeiros totalmente integrados, bem como conta com as informações disponíveis *on time*.

Figura 10 – Sistema MV Soul

Fonte: tela de acesso – Sistema MV

O Sistema Interact é utilizado na gestão estratégica nas unidades, onde por meio dos modelos de gestão – estratégico, qualidade, indicadores de processos, projetos de melhorias e dos planos de ação criados é possível monitorar os resultados de forma integrada, e acompanhar todas as etapas dos processos, melhorando a performance e otimizando os resultados das unidades.

Figura 11 – Sistema Interact

Fonte: tela de acesso – Sistema Interact

Por meio da Intranet do HUGOL, os colaboradores têm acesso rápido e facilitado a todos os sistemas utilizados, orientações quanto às diretrizes e regulamentos internos adotados, principais notícias e atividades realizadas pela unidade, informações gerenciais de todas as áreas, dentre outros.

Figura 12 - Intranet HUGOL

Fonte: página inicial da intranet

3.11 Comissões

O Contrato de Gestão nº 003/2014 e seus aditivos preveem a criação e a manutenção de diversas comissões hospitalares. Com a autorização da SES-GO, o HUGOL procedeu com a junção de algumas comissões já existentes e que apresentavam abrangências de trabalho semelhantes. Abaixo seguem as comissões da unidade em acordo ao Contrato de Gestão:

- **Comissão de Análise de Prontuário, Documentação Médica e Estatística - CARP**

Tem como objetivo principal analisar e acompanhar os prontuários médicos da unidade, bem como avaliar a continuidade da assistência prestada ao paciente por meio da qualidade dos registros multiprofissionais realizados no prontuário e identificar oportunidades de melhoria. Também viabiliza medidas normativas e técnicas de controle da elaboração e avaliação de dados estatísticos, além do arquivamento, guarda e recuperação de documentos médicos.

- **Comissão de Verificação de Óbito - CVOB**

Analisa os assuntos relativos aos óbitos na instituição, bem como revisão de prontuários de pacientes falecidos. Normatiza e fiscaliza as causas de morte, contribuindo para o aprimoramento da assistência à saúde.

- **Comissão de Ética de Enfermagem - CEENF**

Esta comissão tem como premissa atividades educativas, consultivas e de averiguação do exercício ético-profissional nas áreas de assistência, ensino, administração e pesquisa em enfermagem.

- **Comissão de Ética Médica - CETM**

A Resolução CFM nº 2.152/2016 define que as Comissões de Ética Médica são órgãos de apoio aos trabalhos dos Conselhos Regionais de Medicina dentro das instituições de assistência à saúde, possuindo funções investigatórias, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina.

- **Comissão de Controle de Infecção - CCIH**

A Comissão de Controle de Infecção prevê a redução dos riscos de infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS). Os profissionais de saúde que atuam nesses serviços são responsáveis por promover ações de prevenção de IRAS, além de monitorar esses agravos e definir medidas de controle.

- **Comissão de Ensino, Pesquisa e Residência em Saúde – CEPRS**

A comissão é responsável por promover e incentivar reunião de caráter científico e o aprimoramento profissional do Corpo Clínico da unidade e demais profissionais, contribuindo para a atualização do conhecimento e desenvolvimento funcional, bem como incentivar a pesquisa e a produção de trabalhos científicos. A CEPRS tem relação de cooperação com a COREME (Comissão de Residência Médica) e com a COREMU (Comissão de Residência Multiprofissional) do HUGOL, acompanhando os programas de residência em saúde da instituição bem como a definição de diretrizes para o acompanhamento dos processos seletivos de candidatos.

- **Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante – CIHDOTT**

A CIHDOTT tem como objetivos estabelecer rotinas para oferecer aos familiares de pacientes falecidos, e que não sejam potenciais doadores de órgãos, a possibilidade da doação de órgãos e outros tecidos, promover o registro de todos os casos com diagnóstico estabelecido de morte encefálica, com registro dos motivos da não-doação e em conjunto com a Organização e Procura de Órgãos (OPO), organizar o processo de doação e captação de órgãos e tecidos.

- **Comissão de Equipe Multiprofissional e Terapia Nutricional - CMTN**

Tem por finalidade formalizar as indicações, uso e controle do suporte nutricional, disseminar medidas de prevenção e tratamento da desnutrição de pacientes da unidade e estabelecer protocolos de avaliação nutricional.

- **Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos, Farmácia e Terapêutica - CPFT**

Sua principal atribuição é o desenvolvimento de políticas e práticas de utilização de medicamentos e materiais e assessoramento voltado à gerência da assistência farmacêutica no que diz respeito a medicamentos e utilização de materiais médicos na unidade.

- **Comissão Gestora Multiprofissional, de Proteção Radiológica e Biossegurança – CGMU**

Compete à comissão o objetivo de reduzir os riscos de acidentes com materiais perfurocortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos, por meio da elaboração, implementação e a atualização do plano de prevenção de riscos. Além disso, a CGMU também é responsável por atuar na proteção radiológica por meio da fiscalização da execução dos procedimentos observando os regulamentos vigentes e quando pertinente recomendar medidas a fim de garantir o uso seguro dos equipamentos emissores de radiação ionizante existentes na unidade. Para a área de biossegurança, a comissão atua na construção e monitoramento das medidas técnicas, administrativas e normativas para prevenir acidentes, preservando a saúde pública e o meio ambiente, abordando medidas de controle de infecção e conscientizando os colaboradores da importância da preservação do meio ambiente na manipulação e no descarte de resíduos químicos, tóxicos e infectantes, levando à redução geral de risco à saúde e acidentes ocupacionais.

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA**

A CIPA tem como objetivo principal a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador da unidade.

- **Comissão de Sustentabilidade e Gerenciamento de Resíduos – CSGR**

A comissão foi instituída com a finalidade de organizar as regras de manipulação, gerenciamento, orientação, armazenamento, recolhimento, bem como de transporte dos resíduos gerados na instituição assim como na redução de custos com água e energia. A CSGR tem ainda como principal objetivo fiscalizar e orientar quanto ao descarte de resíduos, preconizado pela Portaria RDC 222/2018 – ANVISA.

- **Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente**

O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente foi instituído com a finalidade de desenvolver ações baseados nos princípios e qualidade e segurança em saúde a fim de promover a melhoria contínua dos serviços institucionais, dos fluxos e processos, bem como a excelência na assistência à saúde aos usuários.

- **Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar**

O Núcleo de Vigilância Epidemiológica do HUGOL é responsável por mapear o perfil epidemiológico da unidade, possibilitando o planejamento, organização e a operacionalização dos serviços de saúde, além da normatização de atividades técnicas correlatas.

- **Núcleo Interno de Regulação – NIR**

O Núcleo Interno de Regulação do HUGOL está em funcionamento desde a inauguração da unidade, em julho de 2015, e é responsável por exercer a interface com a Central de Regulação. Dentre as ações desenvolvidas pelo NIR está o monitoramento dos pacientes, desde sua admissão, internação e transferências, centralizando as informações acerca do fluxo dos usuários e oferta de serviços.

4. METAS E INDICADORES - PARTE FIXA E VARIÁVEL

O Contrato de Gestão nº 003/2014 SES/GO estabelece as metas de produção e indicadores assistenciais (parte fixa) e de desempenho (parte variável), estruturada em linhas de contratação (conforme perfil dos serviços). Sendo monitoradas mensalmente e avaliadas trimestralmente ou semestralmente, conforme periodicidade estabelecida no instrumento.

Para o período apresentado (janeiro a dezembro de 2021) foram considerados as métricas e quantitativos estabelecidos no 8º e 9º termo aditivo ao contrato de gestão nº 003/2014 SES.

Nas seções subsequentes serão apresentados as metas e respectivos resultados obtidos:

4.1 Indicadores assistenciais

São considerados como Metas de Produção, determinantes do pagamento da parte assistencial os seguintes indicadores:

a) Saídas Hospitalares

b) Cirurgias eletivas e programadas

c) Atendimentos ambulatoriais

d) Serviço de Hemodinâmica

e) Serviço de hemoterapia (UCT)

f) SADT externo

g) Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

As **saídas hospitalares** correspondem às altas dos pacientes internados (alta melhorada ou a pedido, transferências externas e óbitos). O quantitativo pactuado no 8º termo aditivo foi de 1.942 saídas mensais, sendo 591 clínicas e 1.352 cirúrgicas, conforme demonstrado abaixo:

Tabela 4 – Metas de Saídas Hospitalares – 8º Termo Aditivo

Saídas Hospitalares	Meta mensal	Meta anual
Clínica Médica	591	7.092
Clínica Cirúrgica	1.351	16.212
Total de Saídas Hospitalares	**1.942**	**23.304**

Fonte: 8° Termo Aditivo

Com a assinatura do 9º termo aditivo (vigente a partir de 15 de julho de 2021) a meta de saída hospitalar sofreu alterações, conforme segue demonstrada abaixo:

Tabela 5 - Metas de Saídas Hospitalares – 9º Termo Aditivo

Saídas Hospitalares	Meta mensal *1º ao 6º mês*	Meta mensal *7º ao 12º mês*	Meta anual
Clínica Cirúrgica	728	1.047	**10.650**
Clínica Médica	477	535	**6.072**
Clínica Média Pediátrica	194	258	**2.712**
Clínica Cirúrgica Pediátrica	-	34	**204**
Enfermaria de Queimados	17	17	**204**
Total de Saídas Hospitalares	**1.416**	**1.891**	**19.842**

Fonte: 9° termo aditivo

As **cirurgias programadas** são compostas por alto giro, cardíacas adulto, pediátricas e neonatais, bem como procedimentos de neurocirurgia (inserida no 9º Termo Aditivo).

Apresenta-se na tabela abaixo as metas vigentes no 8º Termo Aditivo:

Tabela 6 – Metas de Cirurgias Eletivas - 8º Termo Aditivo

Cirurgias eletivas	Meta mensal	Meta anual
Eletivas de alto giro	388	4.656
Cirurgias cardíacas adulto	109	1.308
Cirurgias cardíacas neo/pediátricas	34	408
Total de Cirurgias Eletivas	**531**	**6.372**

Fonte: 8° Termo Aditivo

Para esta linha de contratação o 9º Termo Aditivo trouxe revisão em quantitativos pactuados, assim como inserção de novo serviço (neurocirurgia), conforme segue demonstrado abaixo:

Tabela 7 - Metas de Cirurgias Eletivas - 9º Termo Aditivo

Cirurgias programadas	Meta mensal *1º ao 3º mês*	Meta mensal *4º ao 6º mês*	Meta mensal *7º ao 12º mês*	Meta anual
Programadas de alto giro	-	-	413	**2.478**
Programadas cardíacas adulto	40	40	40	**480**
Programadas cardíacas neonatais e pediátricas	20	20	20	**240**
Programadas Neurocirurgia Adulto	-	15	15	**135**
Total de Cirurgias Programadas	**60**	**75**	**488**	**3.333**

Fonte: 9° termo aditivo

As metas de atendimentos ambulatoriais no HUGOL contemplavam no 8º Termo Aditivo as consultas médicas e não médicas a pacientes egressos e/ou referenciados. Contemplando: primeira consulta, primeira consulta de egresso, interconsulta e consulta subsequente. Atendimentos realizados pelo Serviço Social devem ser registradas, porém, não configuram consultas ambulatoriais.

Tabela 8 - Metas de Atendimento Ambulatorial - 8º Termo Aditivo

Atendimento Ambulatorial	Meta mensal	Meta anual
Consultas Médicas	2.988	35.856
Consultas Não-Médicas	2.590	31.080
Total de Atendimentos Ambulatoriais	**5.578**	**66.936**

Fonte: 8° Termo Aditivo

O 9º Termo Aditivo trouxe a inclusão de novos serviços e metas para a linha de contratação ambulatorial, conforme segue apresentado abaixo:

Tabela 9 - Metas de Atendimento Ambulatorial - 9º Termo Aditivo

Atendimento Ambulatorial	Meta mensal *1º ao 6º mês*	Meta mensal *7º ao 12º mês*	Meta anual
Consultas Médicas	2.988	2.988	**35.856**
Consultas Não-Médicas	2.590	2.590	**31.080**
Diárias de hospital dia	-	396	**2.376**
Procedimentos programados	-	198	**1.188**
Total de Atendimentos Ambulatoriais	**5.578**	**6.172**	**70.500**

Fonte: 9° termo aditivo

No Serviço de **Hemodinâmica** a Unidade deverá ofertar 300 procedimentos/ mês. Para esta linha de contratação não houve alteração de quantitativo do 8º para 9º T.A. Segue abaixo tabela demonstrativa das metas:

Tabela 10 - Metas de Procedimentos de Hemodinâmica – 8º e 9º Termo Aditivo

Hemodinâmica	Meta mensal	Meta anual
Total de Procedimentos de Hemodinâmica	**300**	**3.600**

Fonte: 9° termo aditivo

O **Serviço de Atenção Domiciliar – SAD**, linha de contratação inserida no 9º T.A, oferece atendimento domiciliar conforme perfil e critérios de elegibilidade previamente determinados pela Contratante, sendo direcionado prioritariamente aos pacientes egressos da internação hospitalar da própria unidade. A meta estabelecida segue apresentada abaixo:

Tabela 11 – Metas do Serviço de Atenção Domiciliar- 9º Termo Aditivo

Serviço de Atenção Domiciliar	Meta mensal *1º ao 3º mês*	Meta mensal *4º ao 5º mês*	Meta mensal *6º ao 12º mês*	Meta anual
Total de Atendimentos - SAD	**-**	**45**	**90**	**720**

Fonte: 9° termo aditivo

A linha de contratação **Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT externo** foi inserida no 9º Termo Aditivo, contemplando a oferta de procedimentos para a rede de saúde e de pacientes atendidos em outras unidades e que possuem a prescrição para realização destes. As metas estabelecidas seguem informadas na Tabela abaixo, cabe ressaltar que estas estão sendo ativadas gradativamente, conforme estabelecido em contrato.

Tabela 12 - Metas SADT Externo - 9º Termo Aditivo

SADT Externo	Meta mensal *1º ao 3º mês*	Meta mensal *4º ao 6º mês*	Meta mensal *7º ao 12º mês*	Meta anual
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica - CPRE	-	-	22	**132**
Ecocardiografia Transtorácica	50	150	150	**1.500**
Ressonância Magnética	-	-	250	**1.500**
Tomografia Computadorizada	450	450	350	**4.800**
Total de Exames	**500**	**600**	**772**	**7.932**

Fonte: 9° termo aditivo

O **serviço de hemoterapia,** atuante desde a abertura da unidade, foi inserido nas linhas de contratação a partir do 9º Termo Aditivo, com designação de metas e indicadores específicos do serviço, conforme apresentado abaixo:

Tabela 13 – Metas do Serviço de Hemoterapia - 9º Termo Aditivo

Serviço de Hemoterapia	Meta mensal	Meta anual
Bolsas de sangue total coletadas	700	**8.400**
Coletas de plaquetas por Aférese (doadores)	10	**120**
Hemocomponentes Produzidos	1.500	**18.000**
Inaptidão Clínica	≤ 18%	**≤ 18%**
Perda de Concentrado de Hemácias por validade	≤ 5%	**≤ 5%**
Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias*	≥ 8%	**≥ 8%**
Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado	100%	**100%**

**Aferição trimestral*

Fonte: 9° termo aditivo

Conforme o item 11.1.1 do 9º termo aditivo, considerando a sazonalidade da captação de doadores de sangue, as metas dos indicadores de Bolsas de sangue total coletadas e Quantitativo de Hemocomponentes produzidos, devem ser apresentadas mensalmente, entretanto para efeito de cumprimento contratual, a produção dos indicadores supracitados serão analisados trimestralmente calculando-se a média do período.

4.2 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 o 8ª e 9° Termos Aditivos, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal:

Tabela 14 - Indicadores de desempenho

Indicadores de Desempenho	Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	**≥85%**
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	**≤ 7**
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	**≤ 30**
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	**≤20%**
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	**≤ 5%**
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH	**≤ 1%**
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)	**≤ 1%**
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)	**≤ 5%**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	**≥ 95%**
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	**1**
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	**≥ 70%**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	**< 5%**
Taxa de Reinternação por infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca	**≤ 5%**
Qualidade dos hemocomponentes produzidos*	**-**

**Indicador estratificado na Tabela 10 (Item 4.2.1.1)* *Fonte: 9° termo aditivo*

Em acordo ao 8º e 9° termos aditivos, deverão ser informados também os seguintes indicadores, ainda que não componham meta:

a) Percentual de ocorrência de rejeições no SIH até a obtenção da habilitação em traumatologia/ortopedia e Assistência de Alta Complexidade em Neurocirurgia. Pós habitação irá compor o cálculo de meta de desempenho.

b) Mortalidade operatória em cirurgia cardíaca (em até 07 dias);

c) Tempo de porta para hemodinâmica;

d) Quantitativo de cirurgias cardíacas adulto, pediátricas e neonatais, separadamente.

4.2.1 Indicadores do Serviço de Hemoterapia

4.2.1.1 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos

Estes indicadores avaliam individualmente a qualidade de cada hemocomponente produzido na unidade, e conforme pactuado no 9º termo aditivo deve ser alcançado o percentual de conformidade igual ou maior que 90%.

Na tabela abaixo são apresentados os indicadores com suas respectivas metas e periodicidade de avaliação.

Tabela 15 - Indicadores de desempenho do Serviço de Hemoterapia

Indicadores de Qualidade dos hemocomponentes produzidos	Periodicidade de avaliação	Meta
Concentrado de Hemácias	**Mensal**	**90%**
Concentrado de Hemácias Desleucocitadas	**Mensal**	**90%**
Concentrado de Plaquetas Randômicas	**Mensal**	**90%**
Concentrado de Plaquetas por Aférese	**Mensal**	**90%**
Plasma Fresco Congelado	**Semestral**	**90%**
Crioprecipitado	**Semestral**	**90%**

Fonte: 9° termo aditivo

4.2.1.1 Indicadores de avaliação e monitoramento da Unidade de Coleta e Transfusão

Conforme pactuado no 9° termo aditivo, deverão ser informados os seguintes indicadores para avaliação de monitoramento da UCT, que ocorrerá trimestral e semestralmente:

Tabela 16 - Indicadores de avaliação e monitoramento

Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT	Periodicidade de avaliação	Meta
Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes	**Mensal**	**≥ 95%**
Taxa de doadores espontâneos	**Trimestral**	**55%**
Taxa de doador de repetição	**Trimestral**	**35%**
Taxa de Doador de 1ª vez	**Trimestral**	**50%**
Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos)	**Mensal**	**< 60**
Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia	**Trimestral**	**≤ 1%**
Percentual de satisfação de doadores de sangue	**Trimestral**	**≥ 95%**
Índice de Produção de Hemocomponentes	**Trimestral**	**2,1**
Percentual de execução do plano de educação permanente	**Semestral**	**≥ 95%**
Percentual de manutenções preventivas realizadas nos equipamentos da UCT	**Semestral**	**≥ 95%**
Percentual de calibrações de equipamentos realizadas na UCT	**Semestral**	**≥ 95%**
Percentual de qualificações térmicas realizadas em equipamentos da UCT	**Semestral**	**≥ 95%**

Fonte: 9° termo aditivo

4.3 Análise crítica dos resultados alcançados

Previamente à análise dos resultados destaca-se que a crise sanitária decorrente da pandemia da COVID-19 impactou diretamente a Unidade, que necessitou de readequar seus fluxos e rotinas, bem como remodelar os leitos (conforme alinhamento com a Contratante) para atender a demanda desse perfil de pacientes.

Destaca-se, nesse período, a publicação da Portaria nº 312/2021 –SES que suspendeu a realização de procedimentos cirúrgicos eletivos que envolviam a necessidade complementar de leitos de unidade de terapia intensiva (UTI) e/ou enfermaria e a Lei Federal nº 14.189 de 28 de julho de 2021, que suspende a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) até o dia 31 de dezembro de 2021.

A seguir apresentamos os resultados obtidos pela unidade de janeiro a dezembro de 2021, para as linhas de contratação assistenciais e de desempenho, bem como a análise dos valores apresentados.

4.3.1 Internações (saídas hospitalares)

Durante o período de janeiro a dezembro de 2021 foram operacionalizadas 19.864 saídas hospitalares, representando aumento de mis de 15% se comparado ao mesmo período de 2020.

A tabela 17 e 18 apresenta os resultados mensais e consolidado dos respectivos períodos do 8º e 9º Termo Aditivo:

Tabela 17 - Saídas Hospitalares 8º Termo Aditivo - janeiro a 14 de julho de 2021

Saídas Hospitalares	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Meta	01-14 Jul	Realizado
Clínica Médica	591	629	574	586	632	666	590	267	274	**3.951**
Clínica Cirúrgica	1.351	1.010	951	873	885	1.038	1.010	610	478	**6.245**
Total	**1.942**	**1.639**	**1.525**	**1.459**	**1.517**	**1.704**	**1.600**	**877**	**752**	**10.196**

Tabela 18 - Tabela 17 - Saídas Hospitalares 9º Termo Aditivo - 15 de julho a dezembro de 2021

Saídas Hospitalares	Meta	15-31 Jul	Meta	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Realizado
Clínica Médica	262	293	477	538	497	476	473	458	**2.735**
Clínica Cirúrgica	399	600	728	1.010	1.128	1.224	1.163	1.167	**6.292**
Clínica Médica Pediátrica	106	51	194	112	106	95	91	92	**547**
Enf. Queimados	9	8	17	16	17	14	16	23	**94**
Total	**777**	**952**	**1.416**	**1.676**	**1.748**	**1.809**	**1.743**	1.740	**9.668**

Fonte: Sistema MV

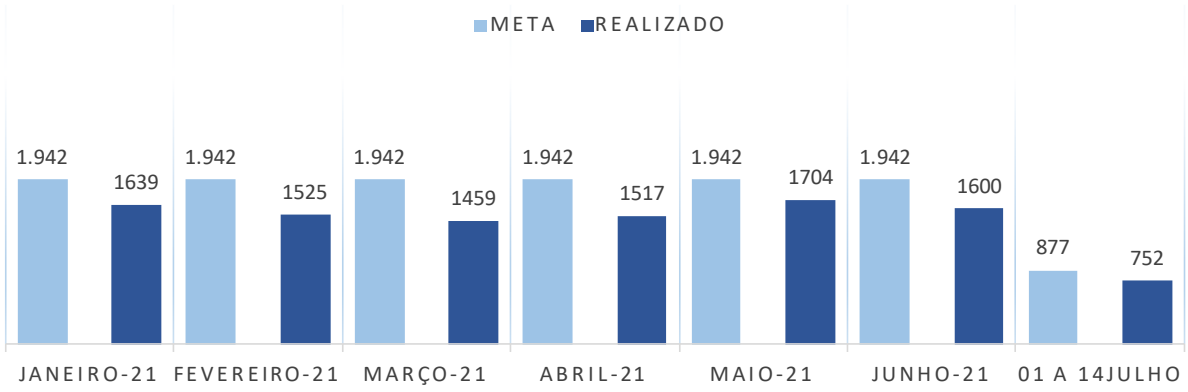
No que tange ao período de janeiro a julho (até dia 14) referente ao 8º Termo Aditivo reitera-se que foi um período marcado pelo avanço no quantitativo de casos confirmados da COVID-19.

As medidas de enfrentamento da pandemia da COVID-19 provocada pela SARS-coV-2 e suas variantes, como por exemplo a publicação de decretos estaduais e municipais que tratam da flexibilização para as atividades não essenciais e também a disponibilização de leitos para atendimento desse perfil impactam direta ou indiretamente a produção assistencial de saídas hospitalares.

Primeiro, devido ao perfil de trauma do hospital, cuja demanda tende a diminuir como efeito do isolamento social, e, segundo que com a disponibilização de leitos específicos para atendimento do perfil COVID-19 há uma tendência de aumento no quantitativo de leitos bloqueados por precaução de contato, reduzindo assim, o quantitativo de leitos operacionais que geram saídas hospitalares.

O reflexo dessas medidas pode ser observado na produção de março de 2021 que apresentou redução na produção de saídas hospitalares. Com posterior aumento gradativo, a partir de abril, conforme pode ser observado no gráfico 1:

Gráfico 1 - Saídas hospitalares – janeiro à 14 de julho de 2021



Fonte: Sistema MV

Durante o ano de 2021 o HUGOL realizou constantes adequações estruturais e de atendimento em atenção às demandas estabelecidas pelo Governo do Estado de Goiás e Secretaria de Estado da Saúde, visando atender os pacientes suspeitos e/ou confirmados de COVID-19, garantindo a segurança aos pacientes, colaboradores e demais públicos envolvidos. Essas alterações nos leitos podem ser observadas na imagem abaixo:

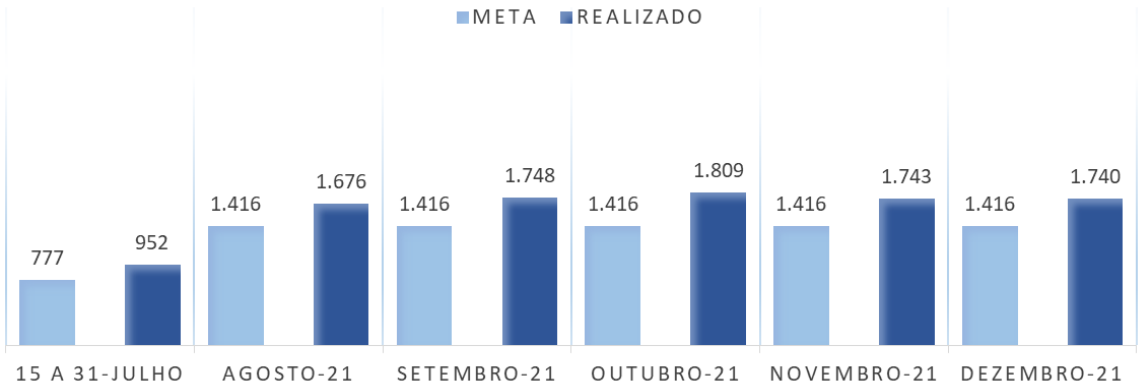
Figura 13 - Alterações Leitos SRAG/COVID-19 HUGOL

Fonte: Splan/HUGOL

Como reflexo do cenário externo e redução gradativa do número de casos suspeitos e/ou confirmados a Unidade reduziu (alinhada com a SES) a quantidade de leitos para este perfil de atendimento, migrando-os para os perfis de atendimento da Unidade.

O segundo semestre de 2021 foi marcado por aumento da demanda espontânea e regulada da Unidade, e, por conseguinte, o aumento do número de internações e altas hospitalares. Conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Saídas hospitalares – 15 de julho a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV

A melhoria da performance também está vinculada com diversas ações internas que gerenciam o fluxo dos pacientes na Unidade, da admissão à alta, bem como do giro do leito. Ações estas que preconizam a qualidade e segurança dos atendimentos e alta segura.

4.3.2 Cirurgias Programadas

Nos gráficos 3 a 9 demostramos a produção das cirurgias programadas com sua evolução mensal de janeiro a dezembro de 2021.

Tabela 19 - Cirurgias Programadas - 8º Termo Aditivo - janeiro a 14 de julho de 2021

Cirurgias Eletivas	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Meta	01-14 Jul	Realizado
Alto Giro	388	667	611	94	102	74	88	175	42	**1.678**
Cardíaca Adulto	109	26	29	20	27	27	28	49	19	**176**

Cardíaca Pediátrica	34	8	6	3	2	4	5	15	1	**29**
Total	**531**	**701**	**646**	**117**	**131**	**105**	**121**	**239**	**62**	**1.883**

Fonte: Sistema MV

Tabela 20 - Cirurgias Programadas - 9º Termo Aditivo - 15 de julho a dezembro de 2021

Cirurgias Programadas	Meta	15-31 Jul	Meta	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Realizado
Alto Giro	-	59	-	378	663	672	724	775	**3.271**
Cardíaca Adulto	22	24	40	41	36	49	43	38	**231**
Cardíaca Pediátrica	11	3	20	6	6	2	7	4	**28**
Neurocirurgia*	0	0	15	0	0	0	11	16	**27**
Total	**33**	**86**	**75**	**425**	**705**	**723**	**785**	833	**3.557**

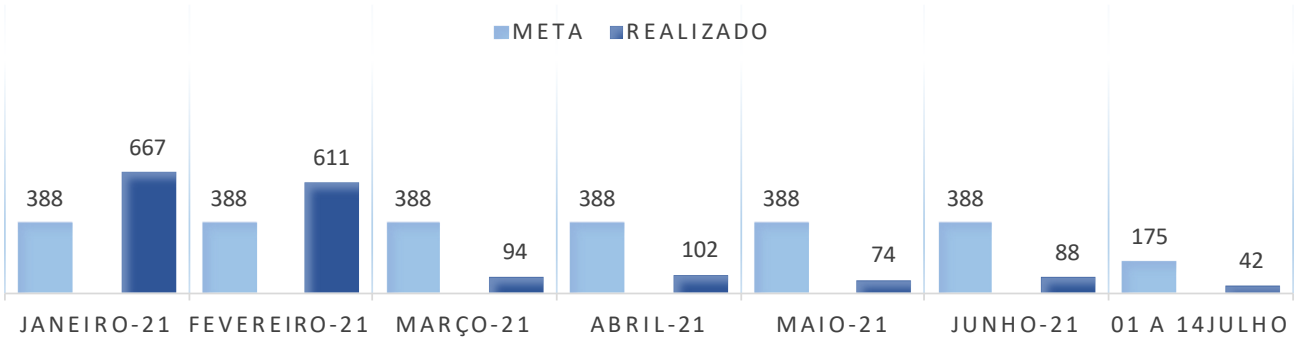
Fonte: Sistema MV

Durante o ano de 2021 as cirurgias programadas e/ou eletivas foram suspensas por meio das Portarias nº 229/2021 SES e Portaria nº 312/2021 SES, sendo autorizada sua retomada em meados de agosto, por meio da Portaria nº 1.440/2021 SES/GO.

Muito embora a Unidade não tivesse, no respectivo período (9º T.A), pactuação de metas de cirurgias programadas (alto giro), iniciou-se o planejamento da retomada, observando as normativas e disposições legais, visando atender o paciente egresso e registro dos pacientes de segundo tempo.

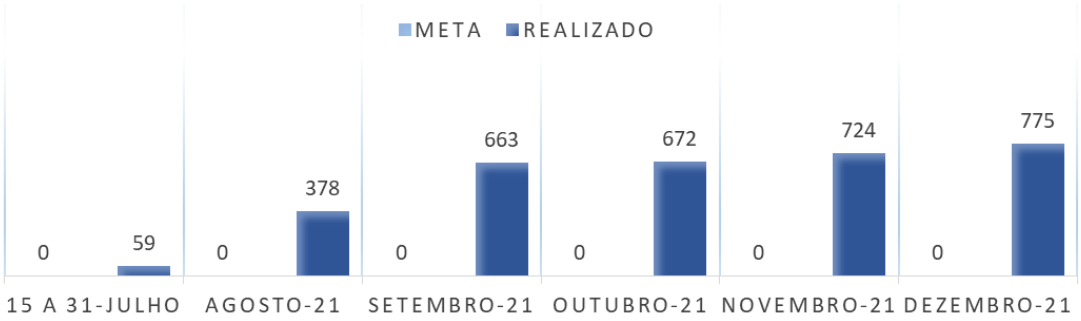
Os gráficos abaixo apresentam a produção de cirurgias programadas e/ou eletivas de alto giro:

Gráfico 3 - Cirurgias Eletivas de Alto Giro – janeiro a 14 de julho de 2021



Fonte: Sistema MV

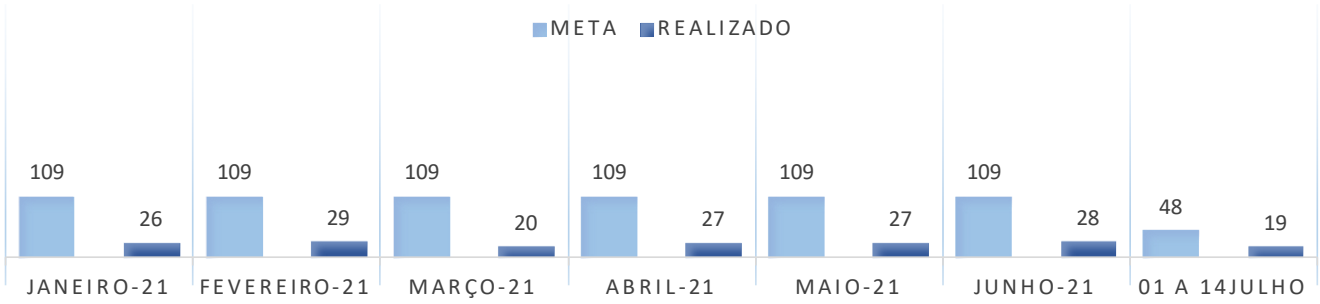
Gráfico 4 - Cirurgias Eletivas de Alto Giro - 15 de julho a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV

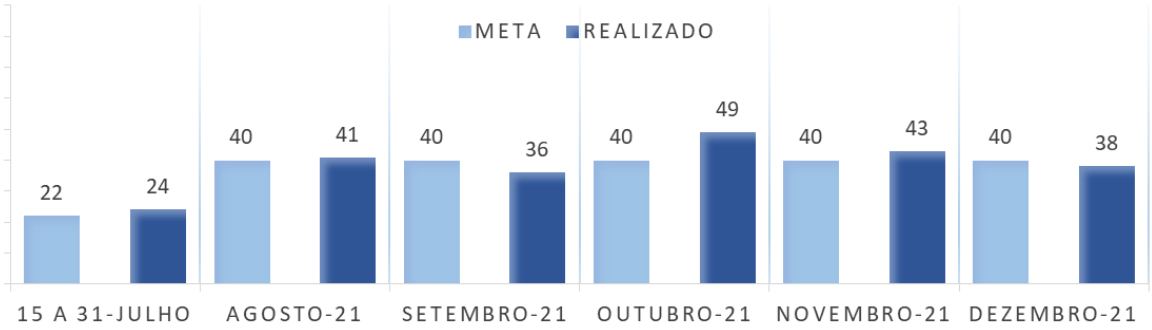
Em relação à cirurgia cardíaca, durante o período de janeiro a dezembro de 2021 foram realizadas 464 cirurgias, sendo 407 em pacientes adultos e 57 em pacientes pediátricos. Destacando a evolução no quantitativo realizado a partir do segundo semestre do ano, com destaque para o mês de outubro com a realização de 51 cirurgias cardíacas.

Gráfico 5 - Cirurgias Cardíacas Adulto - janeiro a 14 de julho de 2021



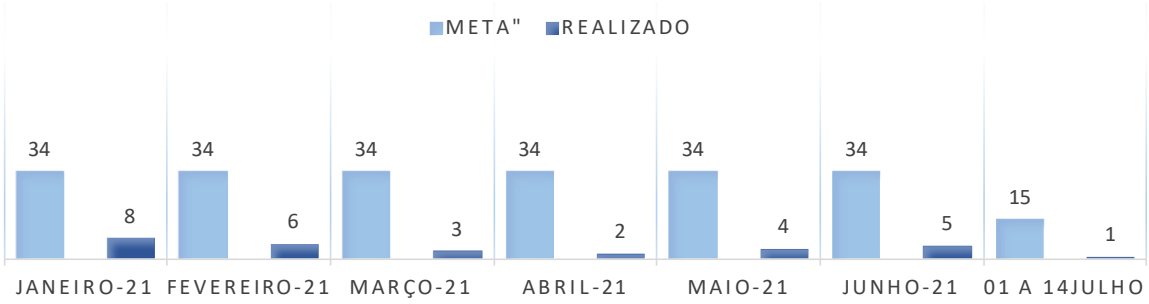
Fonte: Sistema MV

Gráfico 6 - Cirurgias Cardíacas Adulto - 15 de julho a dezembro de 2021



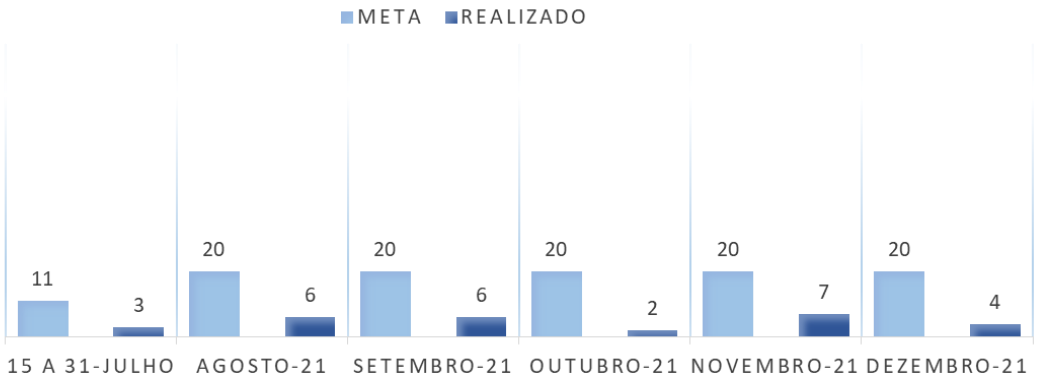
Fonte: Sistema MV

Gráfico 7 - Cirurgias Cardíacas Neo/Pediátricas - janeiro a 14 de julho de 2021



Fonte: Sistema MV

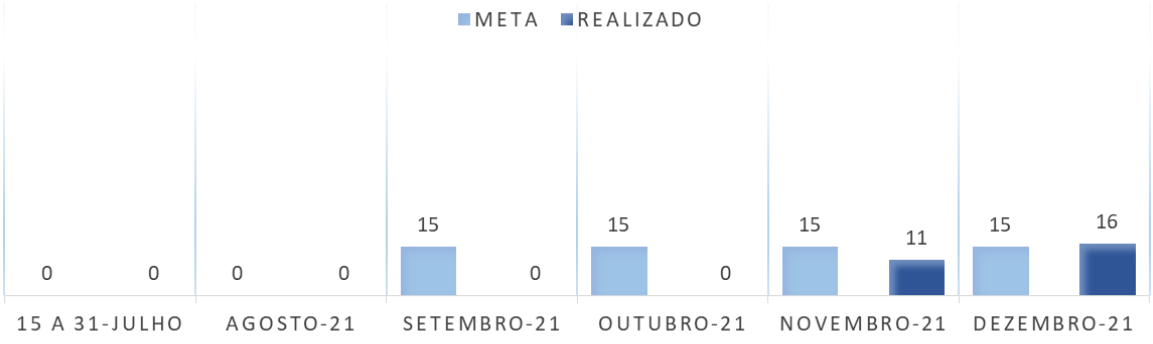
Gráfico 8 - Cirurgias Cardíacas Neo/Pediátricas - 15 de julho a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV

No que tange ao serviço de neurocirurgia intervencionista, o mesmo iniciou-se em outubro deste ano, com a realização de 27 procedimentos no período de dezembro à dezembro de 2021. O serviço segue com a oferta regular à rede, que compreende procedimentos de arteriografias, embolizações e outros.

Gráfico 9 - Cirurgias Programadas Neurocirurgia - 15 de julho a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV

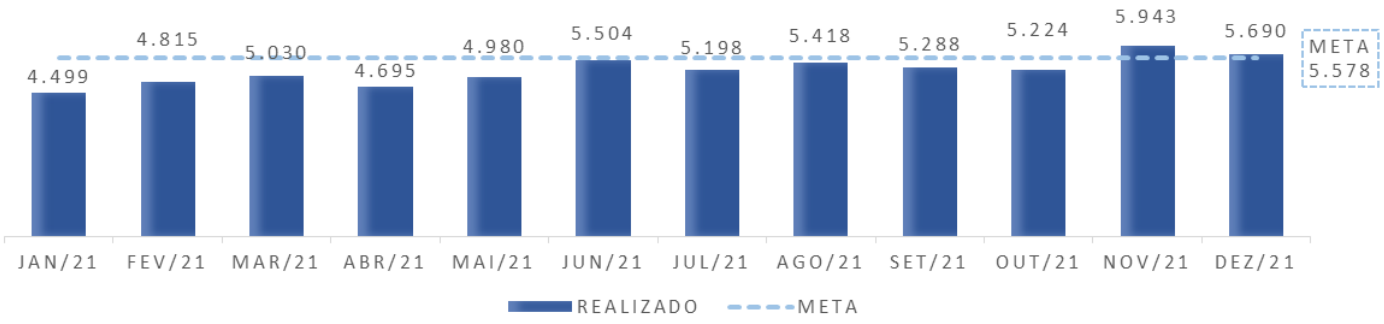
Cabe ressaltar que tanto o serviço de cirurgia cardíaca e neurocirurgia estão condicionadas ao encaminhamento dos pacientes pelo Sistema de Regulação, seguindo os fluxos pactuados, com atendimento inicial via ambulatório. Para este serviço a

avaliação do cumprimento das metas será aferida pela oferta e não quantidade realizada, haja vista que não há governança da unidade quanto à demanda e envio de pacientes para respectivos atendimentos

4.3.3 Atendimento Ambulatorial

No período de janeiro a dezembro de 2021 ocorreram 62.284 atendimentos ambulatoriais, correspondentes a 32.516 consultas médicas e 29.768 consultas não médicas, conforme evidenciado no gráfico 10

Gráfico 10 - Atendimento Ambulatorial – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV

Informamos ainda que durante o período apurado foram realizadas 04 consultas pela equipe de serviço social no atendimento ambulatorial, que conforme o item 4.4.18 do 9º termo aditivo ao contrato de gestão, não são contabilizados para a meta contratual de atendimentos ambulatoriais, sendo estas apenas apresentadas em caráter informativo

Não obstante ao período de pandemia vivenciado a Unidade tem desenvolvido ações voltadas ao fortalecimento do atendimento ambulatorial da unidade, proporcionando continuidade de tratamento aos pacientes atendidos.

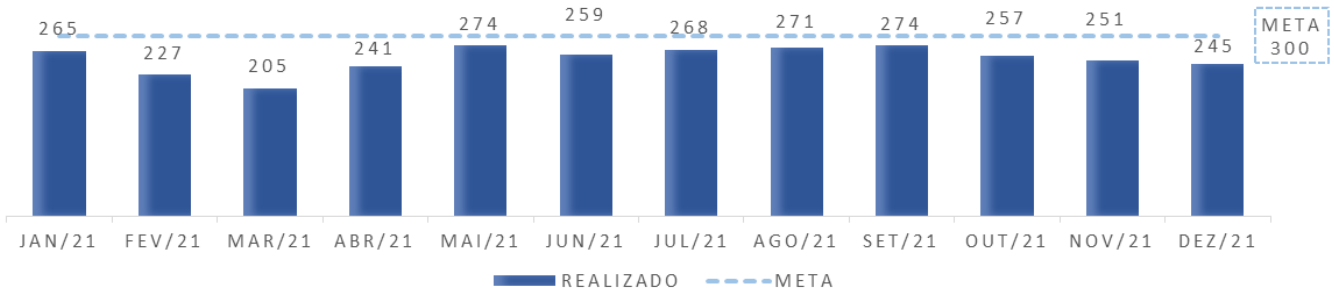
Em relação às consultas médicas destaca-se a especialidade de Ortopedia, que representa em média 61% do total de consultas realizadas. Justificando-se pelo perfil da unidade, cuja vocação é urgência e emergência com foco na traumatologia e

resolutividade do atendimento, ao proporcionar a continuidade por meio de retornos ambulatoriais.

4.3.4 Serviço de Hemodinâmica

No período de janeiro a dezembro de 2021 foram realizados 3.037 procedimentos de hemodinâmica, sendo 1.420 angioplastias, 1.573 cateterismos e 44 outros procedimentos. Abaixo segue a representação gráfica desta produção:

Gráfico 11 - Procedimentos de Hemodinâmica – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV

Observa-se períodos em que o indicador alcançou boa performance, como por exemplo os meses de maio, agosto e setembro, com resultados de 91%, 90% e 91% respectivamente.

Visando melhoria da performance deste indicador, a Unidade (alinhada com a SES) aumentou o quantitativo de leitos para cardiologia em mais 19 leitos.

Importante registrar que desde setembro a Unidade oferece suporte ao Hospital Geral de Goiânia para realização de procedimentos hemodinâmicos, os quais não estão sendo contabilizados nas metas de produção do HUGOL. Estes procedimentos são realizados utilizando a infraestrutura da Unidade, bem como parte dos recursos. A tabela abaixo demonstra essa produção:

Gráfico 12 - Procedimentos de Hemodinâmica - Pacientes HGG

Procedimento realizado	Quantidade
ANGIOGRAFIA DE ARCO AORTICO E TRONCOS SUPRA-AORTICOS	3
ANGIOPLASTIA DE VASOS PERIFERICOS COM STENT	1
ANGIOPLASTIA INTRALUMINAL DE AORTA,VEIA CAVA /VASOS ILÍACOS (SEM STENT)	12
ANGIOPLASTIA INTRALUMINAL DE VASOS DAS EXTREMIDADES (SEM STENT)	8
ARTERIOGRAFIA DE CAROTIDA COM SUBTRACAO DIGITAL	1
ARTERIOGRAFIA DE CAROTIDAS	1
ARTERIOGRAFIA DE MEMBRO	21
CORRECAO ENDOVASCULAR DE ANEURISMA/ DISSECCAO DAS ILIACAS C/ ENDOPROTESE TUBULAR	1
INSTALACAO DE CATETER LONGA PERMANENCIA	3
ANGIOGRAFIA CEREBRAL COM SUBTRACAO DIGITAL	1
TRATAMENTO DE EPISTAXE POR EMBOLIZACAO (INCLUI ESTUDO ANGIOGRAFICO E/OU ENDOSCOPICO)	1
ARTERIOGRAFIA PARA INVESTIGAÇÃO DE ISQUEMIA CEREBRAL	1
Total	**54**

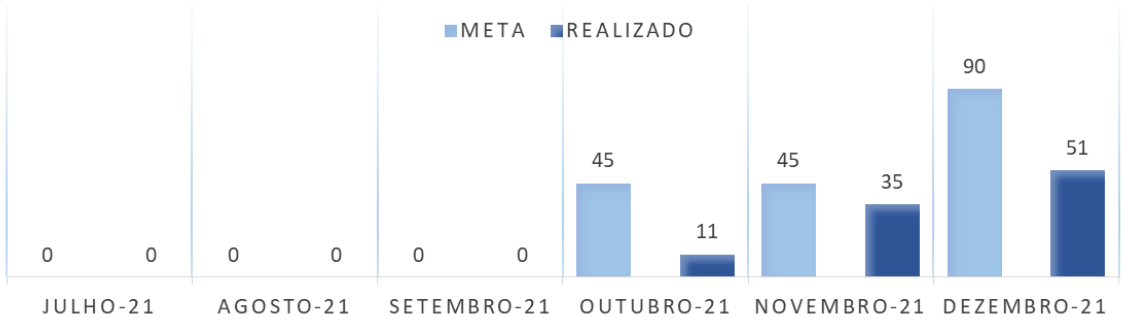
Fonte: SUEHE/HUGOL

Para o atendimento efetivo aos pacientes que necessitam de intervenções hemodinâmicas é o fluxo alinhado entre a Unidade e a Rede, que deve identificar e encaminhar o paciente elegível para a Unidade. O processo de transição da gestão e regulação das unidades estaduais do Município para SES impactaram esse fluxo. Sendo realizados reuniões de alinhamento para reforçar os fluxos.

4.3.5 Serviço de Atenção Domiciliar

O serviço de atenção domiciliar iniciou em outubro, atendendo até dezembro 97 pacientes, conforme evidenciado no gráfico abaixo:

Gráfico 13 - Serviço de Atenção Domiciliar – julho a dezembro de 2021



Fonte: GMUT/HUGOL

O número de pacientes atendidos tende a aumentar gradativamente, sendo um processo natural em implantação de novos serviços. A unidade vem empreendendo diversas ações para otimizar o serviço, no Hospital e na Rede de saúde, como por exemplo, definição de áreas de abrangência, habilitação dos serviços e transição do cuidado entre outros SAD's.

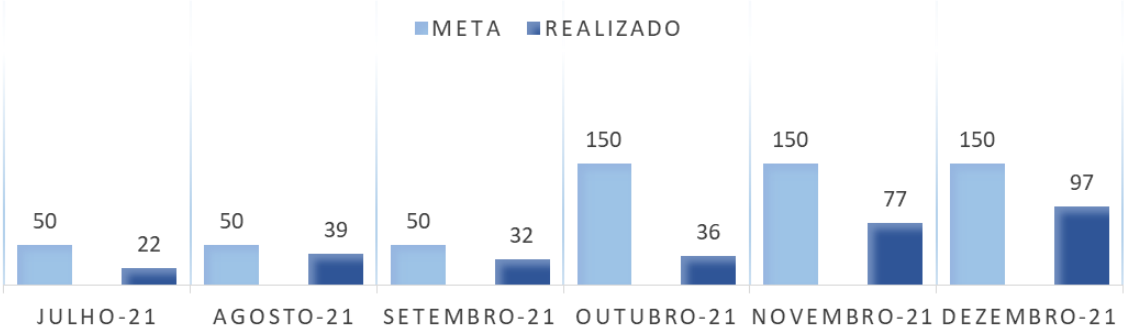
A primeira atuação do SAD acontece por meio da abordagem junto à equipe assistencial responsável pelos pacientes internados potencialmente elegíveis, sendo estes avaliados quanto aos critérios de elegibilidade para desospitalização e integração ao serviço de atendimento em domicílio. Nos meses de outubro e dezembro foram realizadas 99 triagens intra-hospitalares pela equipe do SAD no HUGOL.

Nas visitas de atendimento a equipe identifica e acolhe demandas de dúvidas dos pacientes, familiares e cuidadores, avalia possíveis riscos à saúde e integridade do paciente e promove orientações quanto à sua prevenção, além de realizar pequenos procedimentos e realizar avaliação médica periódica. Por meio das visitas é realizada ainda capacitação aos cuidadores quanto aos cuidados necessários à condição clínica de cada paciente assistido.

4.3.6 SADT Externo

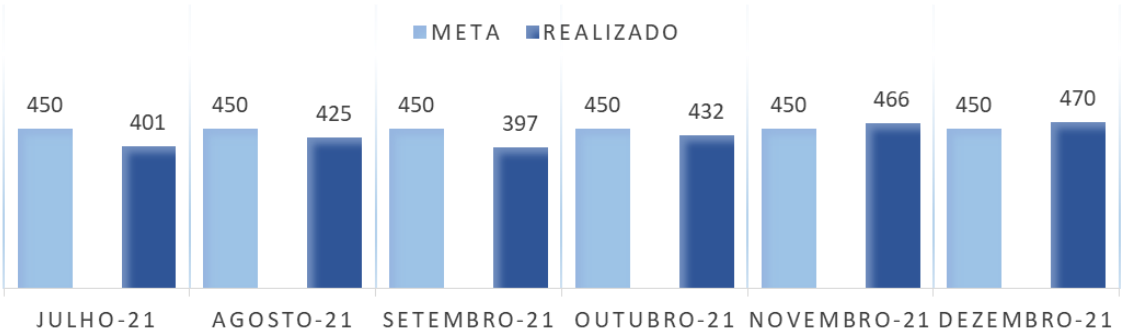
No período de julho a dezembro foram realizados um quantitativo de 2.894 exames de SADT Externo, sendo 303 ecorcadiografias transtorácicas e 2.591 tomografias computadorizadas. Os gráficos abaixo demonstram o resultado mensalmente:

Gráfico 14 – Exames de Ecocardiograma Transtorácico – julho a dezembro de 2021



Fonte: SEAME/HUGOL

Gráfico 15 - Exames de Tomografia Computadorizada – julho a dezembro de 2021



Fonte: SEAME/HUGOL

Ambos os exames diagnósticos estão sendo ofertados à Rede, tendo sido realizado alinhamentos com a Central de Regulação – ambulatorial – quanto ao encaminhamento

destes. Reitera-se, nesse escopo, que a transferência da gestão e regulação, possui impacto direto no encaminhamento destes pacientes, considerando a necessidade da Rede e seus municípios de se organizarem quanto aos novos fluxos.

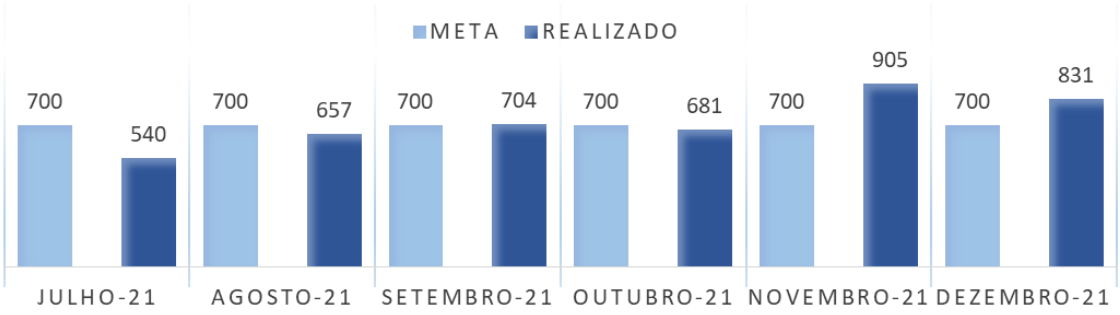
4.4 Indicadores do Serviço de Hemoterapia

O monitoramento dos indicadores do serviço de hemoterapia passou a ser apresentados no período referente ao 9º T.A. Embora sejam indicadores separados, propõe-se uma análise transversal, considerando que seus resultados são interdependentes.

4.4.1 Bolsas de sangue total coletadas

No período de julho a dezembro de 2021 foram coletadas 4.318 bolsas de sangue total pela Unidade de Coleta e Transfusão da Unidade, representando o cumprimento de 103% da linha e contratação, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

Gráfico 16 - Bolsas de sangue total coletadas – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Ressaltamos que o monitoramento do indicador se iniciou a partir do mês de julho, conforme 9º Termo Aditivo.

Destaca-se que as coletas de sangue são realizadas por meio de agendamento prévio a fim de evitar aglomerações bem como otimizar o processo de doação. O HUGOL realiza constantemente diversas ações internas e externas a fim de captar novos

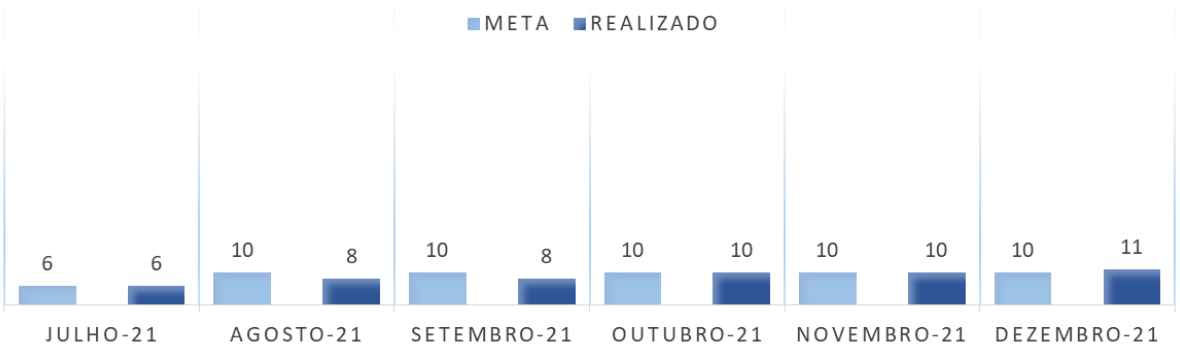
doadores para a manutenção de seus estoques e oferece uma assistência segura aos pacientes graves, politraumatizados ou acometidos de doenças que necessitam de reposição sanguínea atendidos na instituição.

Ressaltamos ainda que a unidade realiza de forma contínua a captação de doadores através de busca ativa, sendo realizadas ligações telefônicas e encaminhadas mensagens de *whatsapp* aos doadores cadastrados no banco de dados da UCT.

4.4.2 Coletas de plaquetas por aférese (doadores)

No período foram realizadas 53 coletas de plaquetas por aférese, representando o cumprimento de 88% da linha de contratação. Considerando que o 9º Termo Aditivo passa a vigorar somente a partir de 15 de julho, na proporcionalização das metas desse período, a performance do indicador será de 95%. O gráfico abaixo apresenta os quantitativos executados no período:

Gráfico 17 - Coletas de plaquetas por aférese (doadores) – julho a dezembro de 20211



Fonte: UCT/HUGOL

Para realizar a doação de plaquetas por aférese o doador precisa já ter realizado pelo menos uma doação anteriormente, ter uma boa contagem de plaquetas, bons acessos venosos e peso superior a 60 quilos.

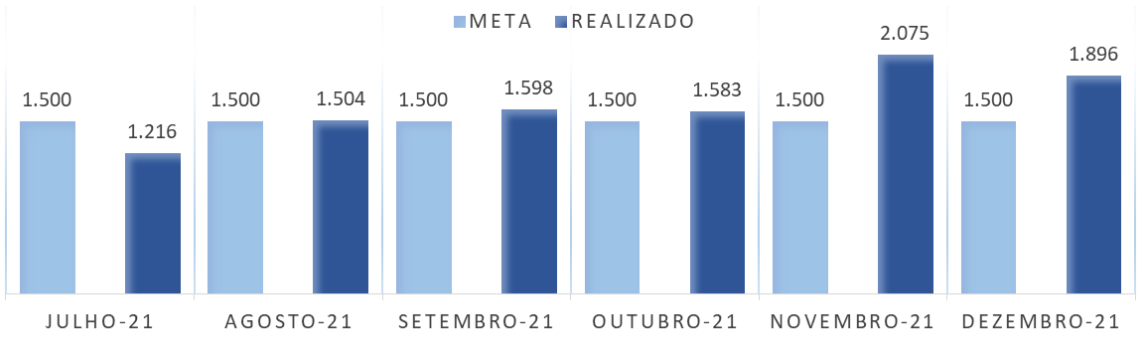
Não obstante à performance do indicador, destacamos que a unidade realiza diversas ações a fim de ampliar o quantitativo de coletas de plaquetas por aférese, que vem refletindo nos resultados alcançados mês a mês. Dentre essas ações destacamos

a captação de doadores de plaquetas por aférese através de mensagens via *whatsapp*. Todos os doadores de repetição, ou seja, doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses, são cadastrados em banco de dados interno, onde a unidade entra em contato com estes doadores e realiza o agendamento da doação de plaquetas. O fluxo para captação e agendamento de novas doações contribuem positivamente para a performance do indicador e garantem a manutenção dos estoques necessários aos atendimentos dos pacientes da unidade.

4.4.3 Hemocomponentes Produzidos

Os hemocomponentes são produzidos a partir de bolsas de sangue coletadas, neste sentido, estes indicadores estão vinculados e são diretamente proporcionais. Neste período foram produzidos 9.872 hemocomponentes, representando um alcance de 110% da meta.

Gráfico 18 - Hemocomponentes Produzidos – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Dos hemocomponentes produzidos o concentrado de hemácias e plasma fresco são os de maior volume, a tabela abaixo apresenta a composição:

Tabela 21 - Hemocomponentes Produzidos – julho a dezembro de 2021

Hemocomponente	Produção
Concentrado de hemácias	4.107

Concentrado de plaquetas	1.144
Plasma fresco	3.032
Crioprecipitado	514
Plasma Comum (PC/PIC)	1.075
Total	**9.872**

Fonte: UCT/HUGOL

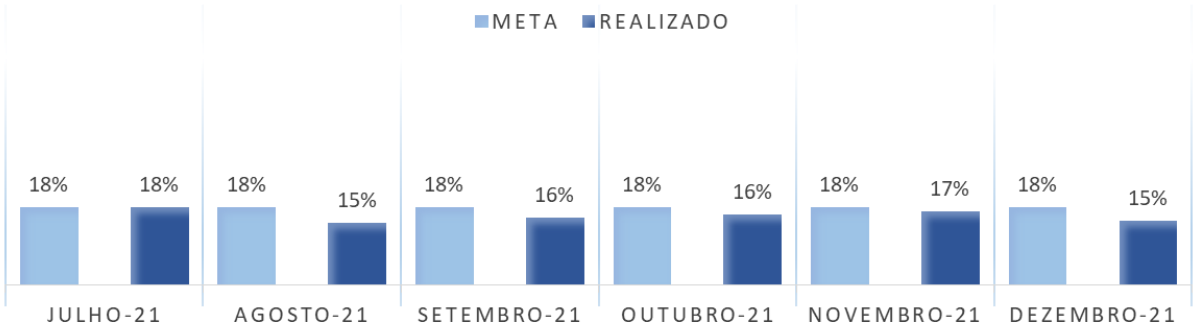
4.4.4 Inaptidão Clínica

O processo de coleta de sangue perpassa por avaliação dos candidatos, que podem ser classificados como aptos ou inaptos, segundo critérios estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e demais regulamentações vigentes. Processo este importante para garantir a segurança de doadores e receptores.

A triagem técnica e clínica do candidato à doação é realizada por profissional de nível superior, com aplicação de perguntas de caráter pessoal. Dentre as situações que o classificam como inapto tem-se uso de medicamentos, hipertensão, gripe, amamentação e dentre outros.

No período de julho a dezembro a UCT apresentou uma média de 16% de candidatos inaptos clinicamente, resultado este dentro da tolerabilidade do indicador. Conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 19 - Inaptidão Clínica – julho a dezembro de 2021

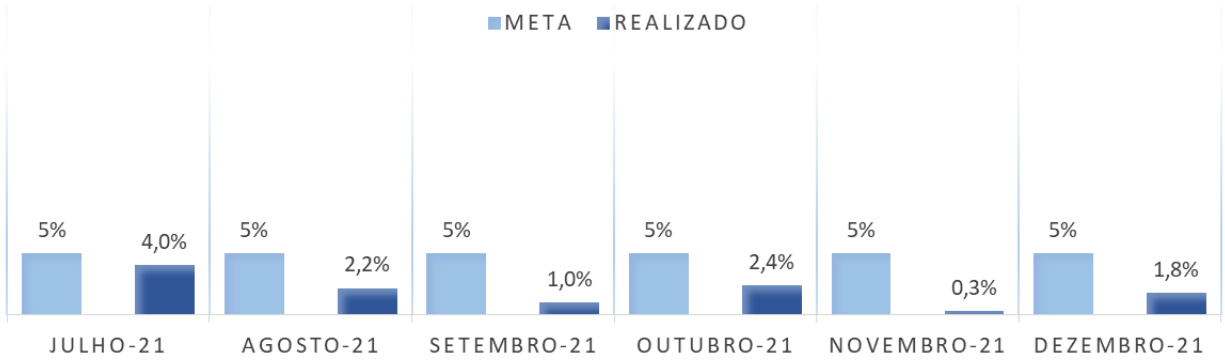


Fonte: UCT/HUGOL

4.4.5 Perda de Concentrado de Hemácias por validade

Após o processamento e liberação dos Concentrados de Hemácias produzidos, estes são armazenados por ordem de vencimento, com o propósito de evitar perdas relacionadas ao prazo de validade. No período o percentual de perda foi de 2%, em conformidade com a meta estabelecida.

Gráfico 20 - Perda de Concentrado de Hemácias por validade – julho a dezembro de 2021



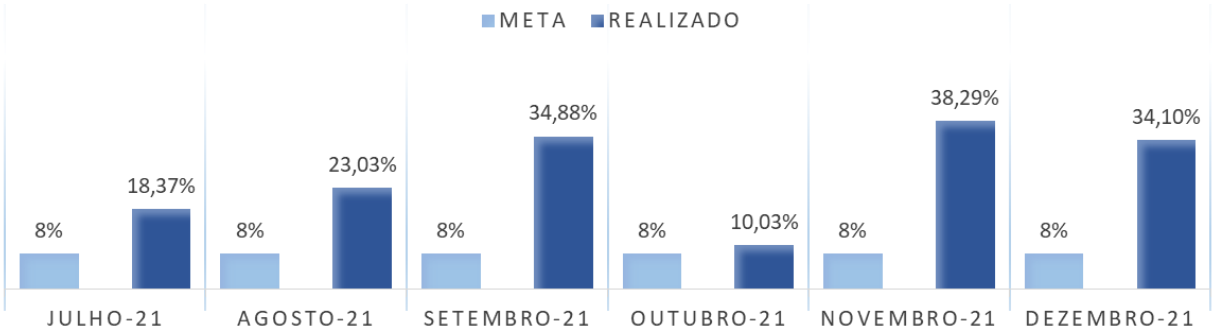
Fonte: UCT/HUGOL

Ressalta-se que para mitigar perdas por vencimento rotinas diárias de otimização do fluxo de liberação de bolsas de sangue são executadas.

4.4.6 Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias

No período de julho a dezembro o indicador de Estoque Excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias apresentou uma média de 26%, em conformidade com a meta contratualizada, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 21 - Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias - julho a dezembro de 2021

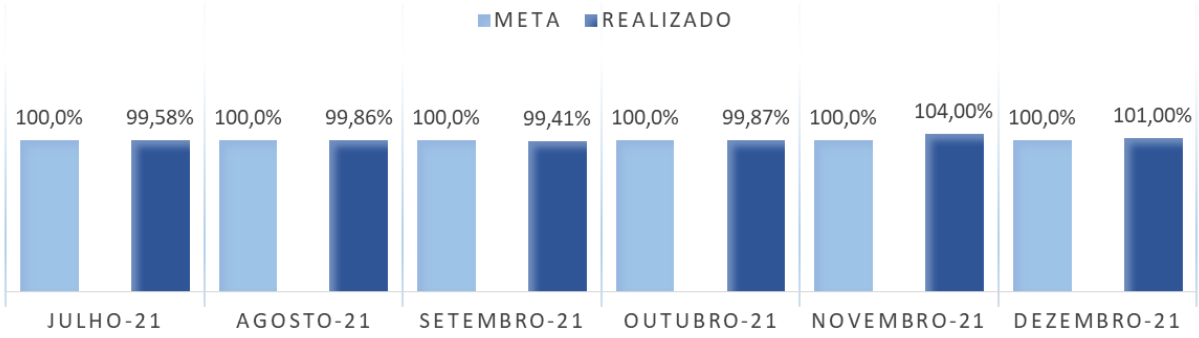


Fonte: UCT/HUGOL

4.4.7 Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado

Destacamos que toda a produção da Unidade de Coleta e Transfusão é registrada em sistema de gestão específico, sendo posteriormente faturadas via Boletim de Produção Ambulatorial – BPA. No período de julho a dezembro alcançou-se uma média de 100% de procedimentos realizados e apresentados.

Gráfico 22 - Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado – julho a dezembro de 2021



Fonte: Faturamento/HUGOL

4.5 Indicadores da parte variável do contrato

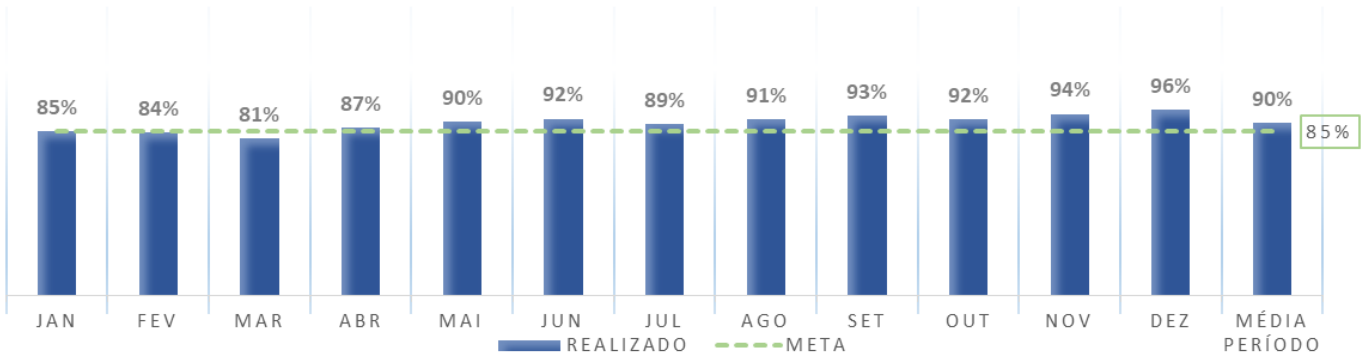
4.5.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

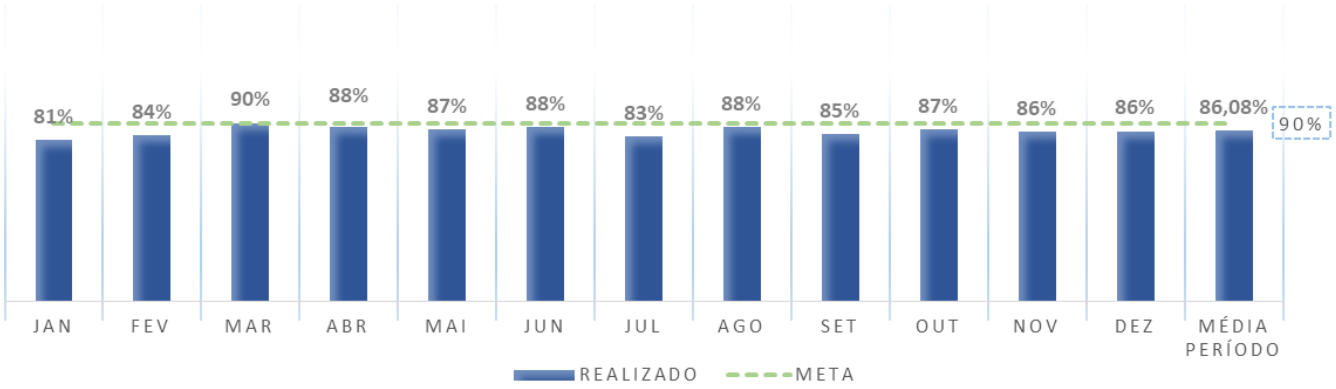
A meta de ocupação na Unidade de Terapia Intensiva, manteve-se em 90%, considerando-se a série histórica da Instituição, devendo ser avaliada separadamente.

Gráfico 23 - Taxa de Ocupação nas unidades de Internação – janeiro a dezembro de 2021



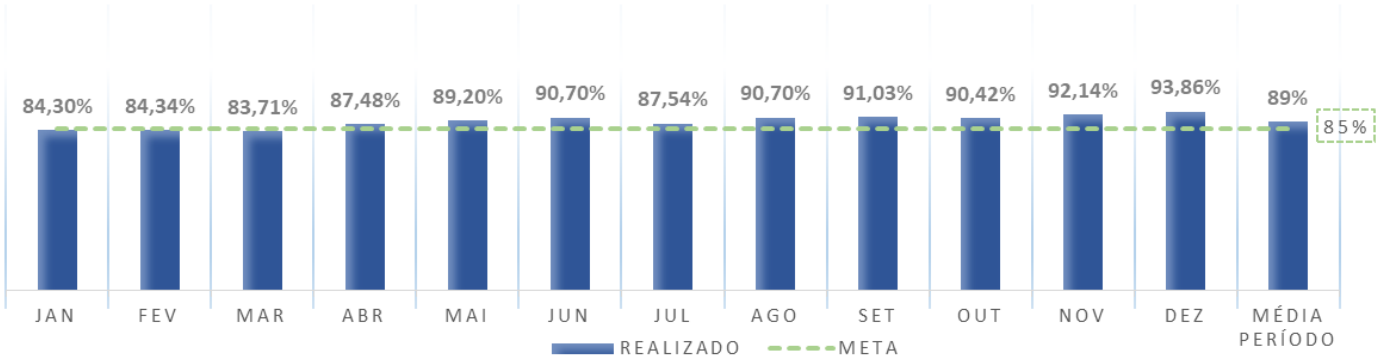
Fonte: Sistema MV/HUGOL

Gráfico 24 - Taxa de ocupação das UTIs - janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

Gráfico 25 - Taxa Global de Ocupação Hospitalar – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

O percentual global da taxa de ocupação da unidade hospitalar no período foi de 89%, consoante à meta para o indicador.

Essa média global foi influenciada pelo primeiro semestre do ano. Se observarmos apenas o período de julho a dezembro (cenário mais atual) registra-se ocupação média acima de 91%.

No que tange à taxa de ocupação dos leitos de Unidade de Terapia Intensiva, o resultado do período foi de 86%. Todavia, ao analisar apenas as UTI's adulto observa-se taxa de ocupação média de 92%. A menor ocupação dos leitos de UTI pediátrica e também de queimados (ambas com uma média de ocupação de 75%) refletem no

percentual global de ocupação dos leitos de UTI da unidade. Sendo necessário observar essas particularidades mencionadas quando da análise do indicador.

Em relação a taxa de ocupação das unidades de internação, no período de janeiro a dezembro o indicador alcançou a média de 90%, em consonância com a meta do indicador.

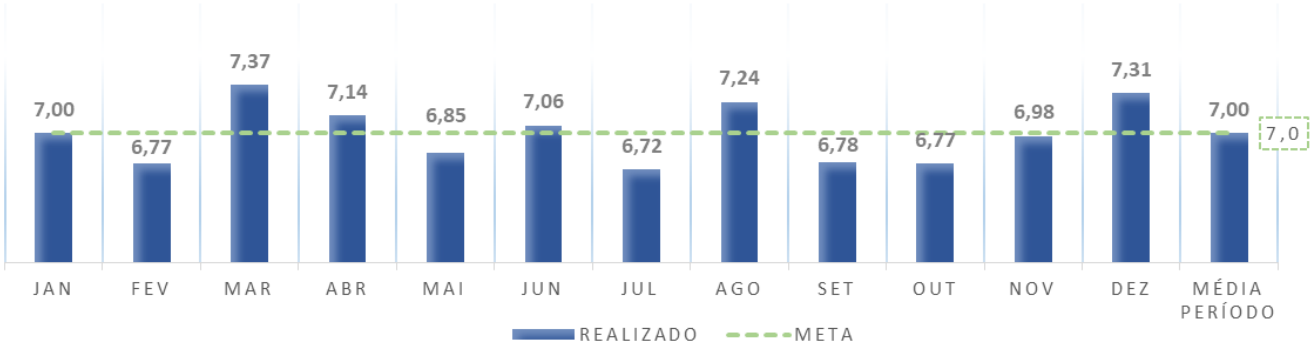
4.5.2 Tempo Médio de Permanência Hospitalar (Dias)

O tempo médio de permanência compreende a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas, transferência externa e/ou óbitos no mesmo período) e representa o tempo médio de internação dos pacientes nos leitos hospitalares. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

O tempo médio de permanência global do hospital, no período de janeiro a dezembro foi de 7 dias. Conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

Gráfico 26 - Tempo Médio de Permanência – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

As unidades de internação que apresentaram tempo de permanência acima de 7 dias foram as que, geralmente, atendem pacientes de maior complexidade, tais como Clínica Médica, Queimados e semicrítica adulto.

O tempo médio de permanência da unidade apresentou resultados satisfatórios durante o ano de 2021, e o mesmo se inter-relaciona com os demais indicadores de desempenho e produção, sendo seu resultado reflexo da gestão sistêmica dos processos da unidade. A otimização do processo de alta e as ações de desospitalização além de refletirem em um menor tempo de permanência, proporcionam uma maior rotatividade e utilização dos leitos da unidade, garantindo também uma boa performance na execução das saídas hospitalares.

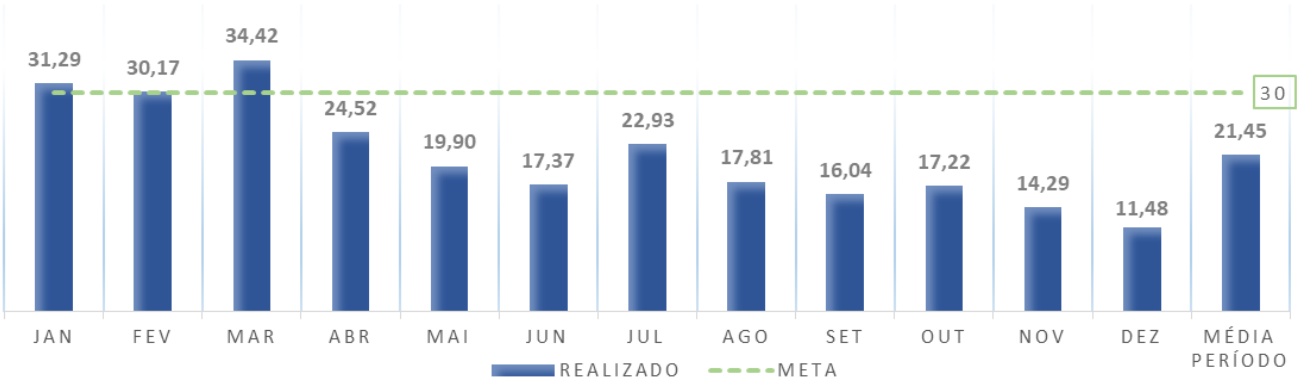
4.5.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)

O índice de intervalo de substituição de leito assinala o tempo médio (em horas) em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência, conforme a métrica a seguir:

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

No período de janeiro a dezembro de 2021 o indicador apresentou uma média de 21 horas de intervalo para substituição de leitos. Conforme pode ser verificado no gráfico abaixo:

Gráfico 27 - Índice de Intervalo de Substituição – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

Este indicador está relacionado diretamente à taxa de ocupação e tempo médio de permanência. Nos meses de janeiro a março, quando o indicador apresentou valores acima da tolerabilidade, temos que a taxa de ocupação e tempo médio de permanência também se destoaram dos parâmetros preconizados (reflexo da pandemia, conforme explanado na seção de saídas hospitalares deste documento).

Todavia, na média do período, temos um valor compatível com a meta estabelecida. Reforçando que a unidade busca continuamente gerenciar os leitos de maneira eficiente, por meio de suas rotinas e fluxos internos, de forma integrada entre as áreas.

4.5.4 Taxa de Readmissão hospitalar (em até 29 dias)

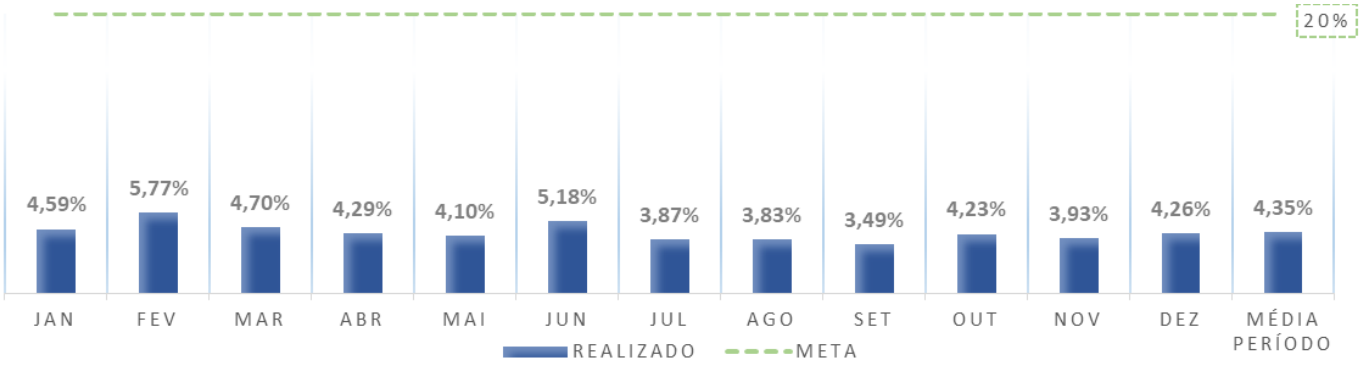
O indicador de Readmissão Hospitalar mede a taxa de pessoas que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a unidade hospitalar, após a primeira admissão.

Esse indicador avalia a capacidade progressiva do serviço em ajudar na recuperação de forma tão eficaz quanto possível. Quanto menor for a reincidência de internação, ou seja, quanto menor for a readmissão potencialmente evitável, melhor é

considerado o atendimento prestado pela unidade hospitalar. O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

Fórmula: [Número de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar / Número total de internações hospitalares] x 100

Gráfico 28 - Taxa de Readmissão Hospitalar (até 29 dias) – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

A unidade, no período de janeiro a dezembro de 2021, apresentou uma média de 4,35% de pacientes readmitidos, em consonância com a tolerabilidade do indicador de 20%.

A baixa taxa de readmissões evidencia que a unidade realiza uma assistência efetiva aos seus pacientes, prezando pela segurança do período pós-operatório, programação de alta e acompanhamento ambulatorial na unidade, uma vez que, quanto menor for a reincidência de internação, ou seja, quanto menor for a readmissão potencialmente evitável, melhor é considerado o atendimento prestado pela unidade hospitalar.

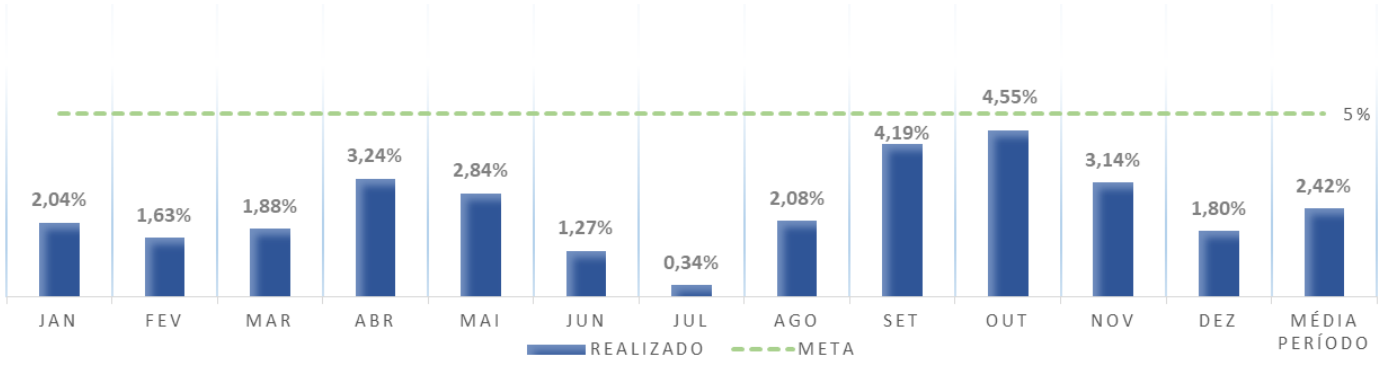
Destaca-se que os resultados alcançados para este indicador apresentam constância e bom desempenho, evidenciando que a desospitalização na unidade é feita de maneira segura e no momento clínico adequado e com suporte ambulatorial que garante a continuidade do tratamento iniciado durante o período de hospitalização.

4.5.5 Taxa de readmissão em UTI em até 48 horas (readmissão precoce em UTI)

Este indicador mensura a taxa de pacientes que retornaram à UTI em até 48 horas desde a última vez que deixaram a unidade intensiva após a primeira admissão e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Nº de retornos em até 48 horas/ Nº de saídas da UTI, por alta] x 100

Gráfico 29 - Taxa de Readmissão em UTI (até 48 horas) – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

Demonstramos no Gráfico 29 que no período de janeiro a dezembro de 2021 a unidade obteve 2,42% de média de readmissões em UTI, dentro do percentual de tolerância do indicador.

Destacamos que a unidade mantém os protocolos de segurança e cuidado efetivo ao paciente crítico, oferecendo tratamento adequado e cuidado intensivo de qualidade, o que pode ser mensurado por meio dos bons resultados dos indicadores qualitativos.

O processo de alta da UTI é baseado em evidências clínicas, que determinam o melhor momento para a saída do paciente do leito intensivo. Esse processo envolve uma avaliação criteriosa do quadro e condições clínicas do paciente.

Desta forma sua performance positiva está relacionada aos cuidados prestados aos pacientes por uma equipe multiprofissional, além da discussão clínica durante a visita

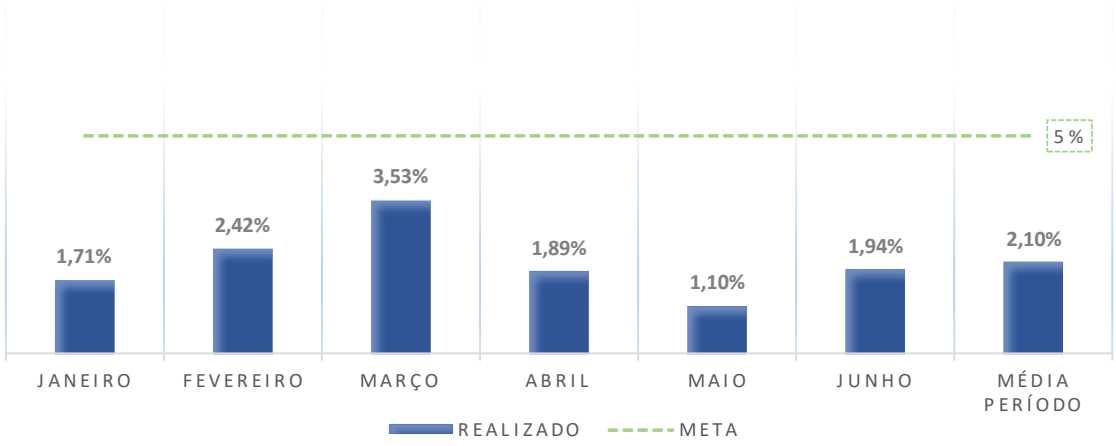
multidisciplinar para otimizar o tratamento e avaliação diária de prognóstico para a alta da UTI.

4.5.6 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais

Este indicador mensura o total de cirurgias programadas que foram suspensas em relação ao total de cirurgias agendadas no período, sendo obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 30 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais – janeiro a junho de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

A mensuração do indicador de percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais foi realizada durante o período de janeiro à junho de 2021, uma vez que, com o início da vigência do 9º Termo Aditivo a partir do mês de julho, o indicador supracitado foi estratificado em dois novos indicadores, sendo eles percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais – causas

relacionadas à organização da unidade, e causas relacionadas ao paciente, evidenciados nos gráficos 31 e 32.

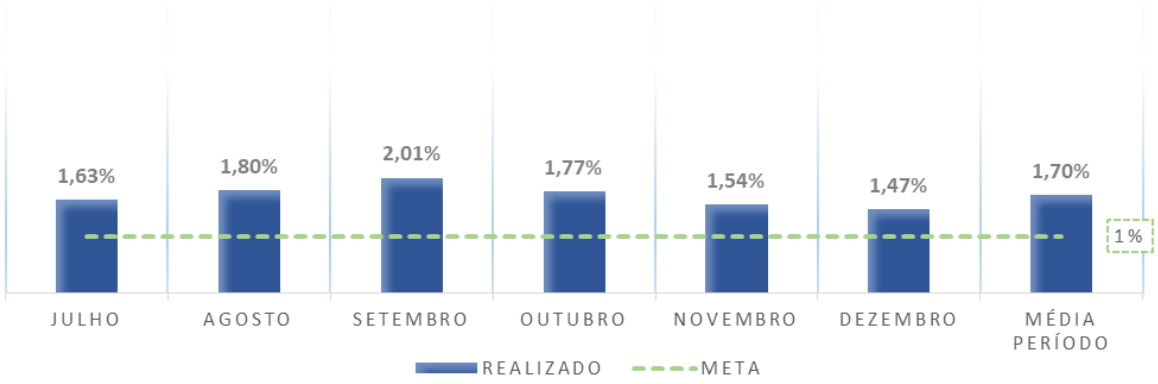
A unidade no período supracitado apresentou uma média de 2,10%, dentro do percentual de tolerância do indicador, de 5%.

4.5.6 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)

Este indicador mensura o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionadas à organização da Unidade no período, sendo obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 31 - Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) – julho a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

O percentual de cirurgias canceladas por motivos operacionais referente às causas relacionadas à organização da unidade alcançado no período foi de 1,70%.

Justificamos esse percentual devido à redução da tolerabilidade do indicador conforme 9º Termo Aditivo, que passou de 5% para 1%, entretanto destacamos que a

unidade vem desenvolvendo ações com propósito de adequar os fluxos e processos que culminam na redução do indicador supracitado.

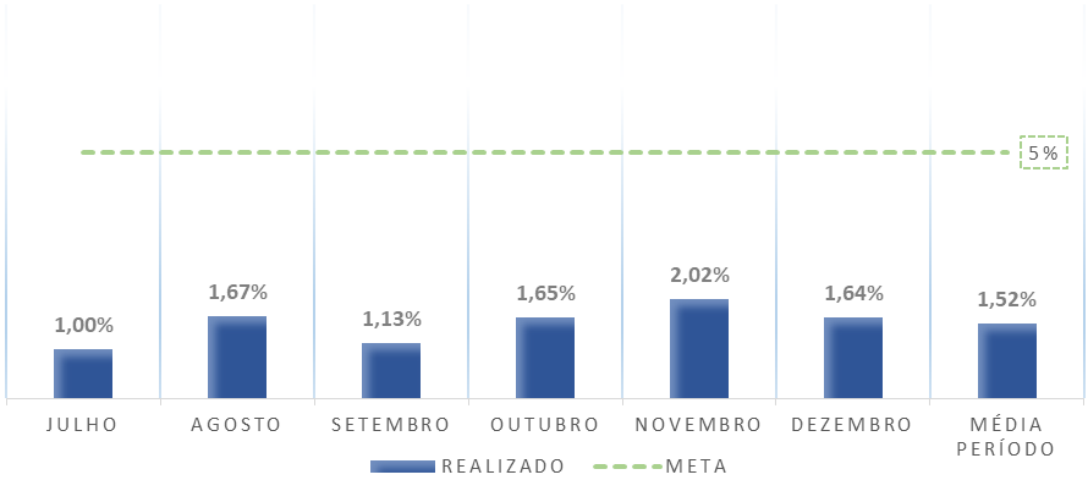
A realização de cirurgias necessita da utilização de recursos humanos, insumos, equipamentos médicos hospitalares, e para o seu agendamento se faz necessário o apoio de profissionais da equipe administrativa e assistencial. Diante disto, destacamos que a unidade busca constantemente o aperfeiçoamento de práticas que visam o controle adequado das cirurgias agendadas, proporcionando menor exposição do paciente, ocasionando sua produtividade e a qualidade da assistência prestada. Ressaltamos ainda que a instituição busca constantemente oportunidades de melhoria para o gerenciamento dos agendamentos cirúrgicos, visando garantir uma assistência segura e de qualidade aos usuários.

4.5.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

Este indicador mensura o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, em relação ao total de cirurgias agendadas no período, e é calculado utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 32 - Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) – julho a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/HUGOL

O gráfico 32 apresenta o resultado obtido para o Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais referentes a causas relacionadas ao paciente durante o período de julho a dezembro, em que a média atingida pela instituição foi de 1,52%, em consonância com a tolerabilidade do indicador.

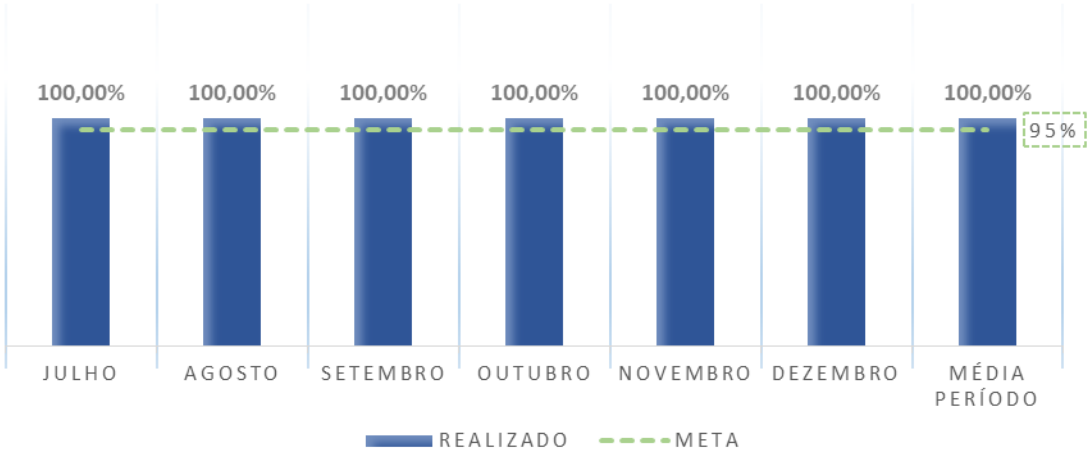
Os principais motivos que ocorreram durante o período foram “impossibilidade clínica do paciente” e “cirurgião avaliou como tratamento clínico”.

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

Este indicador monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independentemente do local da ocorrência. O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

Fórmula: [Nº de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade/ Nº total de pacientes com RAM] x 100

Gráfico 33 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos – julho a dezembro de 2021



Fonte: COFAR/HUGOL

Destacamos que o monitoramento do indicador se iniciou em julho conforme contratualizado por meio do 9º Termo Aditivo, e conforme a análise gráfica, durante o período de julho a dezembro a unidade obteve 100% de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos, alcançando da meta contratualizada de 95%.

O resultado do indicador evidencia que todas as notificações de reações adversas a medicamentos foram avaliadas quanto a sua gravidade e monitorados pelo farmacêutico.

Ressaltamos que todas as notificações recebidas no período foram analisadas quanto a causalidade e gravidade, utilizando -se como material técnico de apoio o algoritmo de *naranjo*.

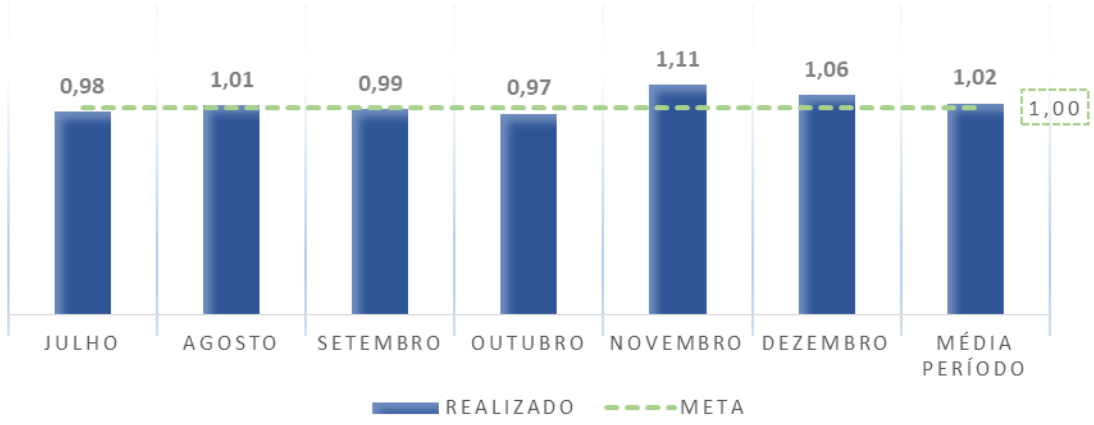
É importante destacar que a gravidade de uma reação adversa pode ser classificada como leve, moderada e grave. Destacamos ainda que também são levadas em consideração as categorias recomendadas e utilizadas pela OMS para a avaliação da causalidade, sendo elas: definitiva, provável, duvidosa ou improvável e condicional.

4.5.9 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Este indicador mensura o quantitativo de consultas ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade no período, e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: Número de consultas ofertadas/ número de consultas propostas nas metas da unidade.

Gráfico 34 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – julho a dezembro de 2021



Fonte: SURET/HUGOL

O monitoramento do indicador se iniciou a partir do mês de julho, conforme 9º Termo Aditivo. No período de julho à dezembro a média alcançada foi de 1,02, em consonância com a meta contratualizada.

As consultas ambulatoriais no HUGOL contemplam os pacientes egressos da instituição e os pacientes encaminhados pela regulação para o ambulatório de cardiologia, que atende pacientes elegíveis para realização de procedimento cirúrgico.

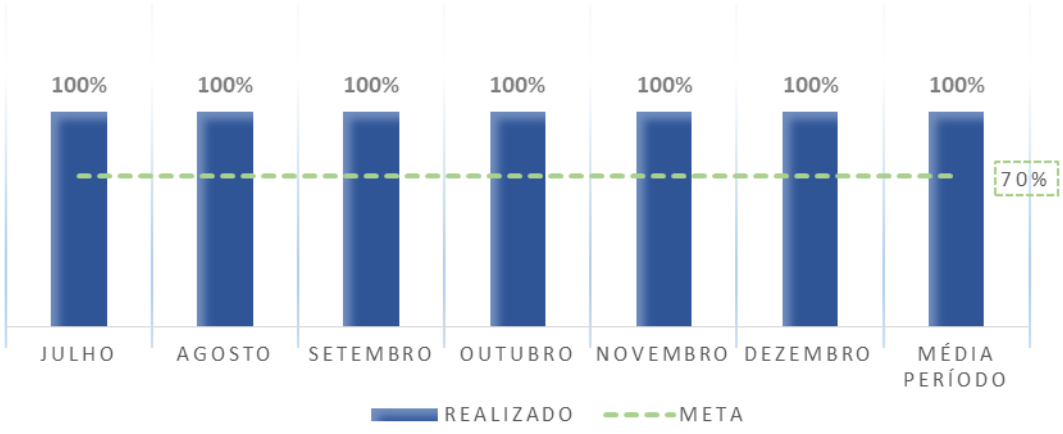
Para análise do indicador foram consideradas todas as ofertas de agenda realizadas no serviço de ambulatório, incluindo as que são destinadas à regulação para pacientes do ambulatório de cirurgia cardíaca.

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

Este indicador mede a proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado). O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

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

Gráfico 35 - Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – julho a dezembro de 2021



Fonte: SEAME/HUGOL

O monitoramento do indicador se iniciou em julho conforme contratualizado por meio do 9º Termo Aditivo, e conforme a análise gráfica, durante o período de julho a dezembro a unidade obteve 100% de exames de imagem com resultados disponibilizados em até 10 dias, alcançando da meta contratualizada de 70%.

Os exames considerados para este indicador são os de SADT externo que oferece atendimento à rede estadual. A disponibilização dos laudos de exames de tomografia realizados no HUGOL é feita em até 24h e o paciente tem acesso ao resultado e imagens por meio do portal da prestadora.

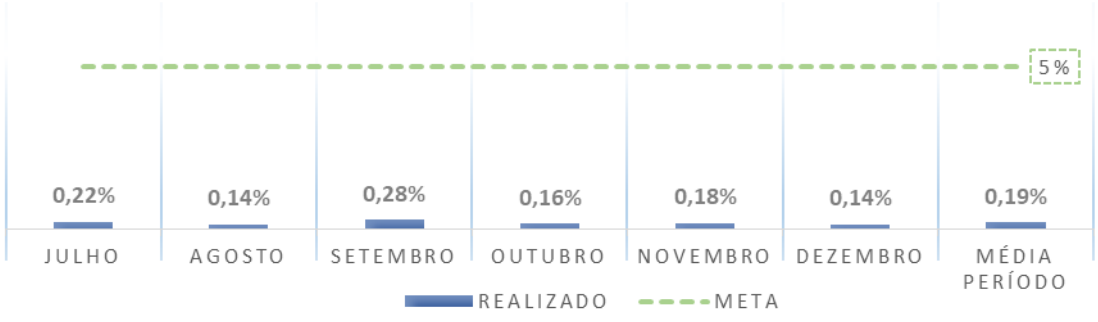
Durante o atendimento é entregue ao paciente o protocolo com as orientações para acesso e visualização. Já os laudos e imagens exames de ecocardiografia são entregues logo após a realização do procedimento. A rápida disponibilização dos laudos e exames realizados na unidade garantem o acesso em tempo adequado pelos médicos assistentes, diminuindo o tempo necessário para o diagnóstico da condição clínica dos pacientes.

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

Este indicador analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS / total de atendimentos realizados mensalmente] x100.

Gráfico 36 - Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS – julho a dezembro de 2021



Fonte: Ouvidoria/HUGOL

O monitoramento do indicador se iniciou em julho conforme contratualizado por meio do 9º Termo Aditivo, e conforme a análise gráfica, durante o período de julho a dezembro a unidade obteve o resultado de 0,19%, em consonância com a tolerabilidade do indicador, que é 5%

O resultado positivo reflete as ações desenvolvidas na unidade com o propósito de verificar se as demandas de insatisfação estão sendo tratadas de forma adequada. Mensalmente são realizadas reuniões de análises críticas com membros da direção, dos registros de reclamações que impactam diretamente na segurança dos pacientes feitos na ouvidoria da unidade, bem como das suas tratativas.

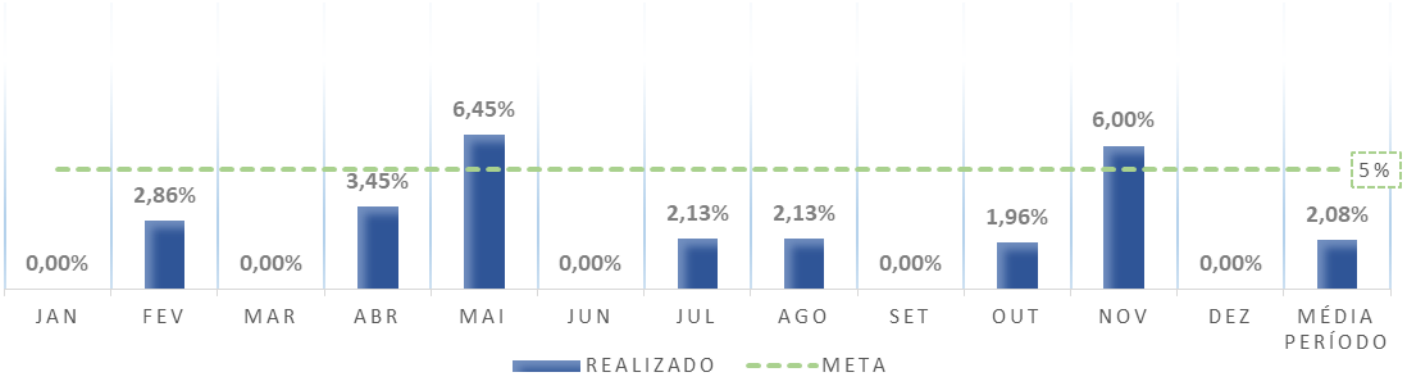
Destacamos que os registros de reclamações recebidos no SAU/Ouvidoria do HUGOL são registrados no sistema Interact e sistema Ouvidor SUS simultaneamente, após coleta das informações junto aos canais de comunicação utilizados. Esta sistematização proporciona a uma melhor gestão das manifestações recebidas, possibilitando um monitoramento eficaz, bem como servindo de suporte estratégico à tomada de decisão da Gestão da unidade, contribuindo ainda para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços oferecidos à comunidade.

4.5.12 índice de Infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca

As Infecções do Sítio Cirúrgico (ISC) são infecções relacionadas a procedimentos cirúrgicos com ou sem colocação de implantes, em pacientes internados e ambulatoriais. Como denominador devem ser incluídos todos os procedimentos de cirurgia cardíaca realizados no período. Como numerador, devem ser incluídas todas as infecções diagnosticadas para o procedimento analisado. As infecções devem ser computadas na data em que o procedimento correspondente foi realizado. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [nº de Infecção em Sítio Cirúrgico em cirurgia cardíaca / nº de cirurgias cardíacas] x 100.

Gráfico 37 – índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: Sistema MV/CCIH/HUGOL

No período analisado foram realizados 464 procedimentos de cirurgia cardíaca em pacientes adultos e neo/pediátricos, a média alcançada para este indicador no período de janeiro a dezembro foi de 2,08% ao considerar o percentual de cada mês analisado. Destacamos que no período foi identificado o total de 10 pacientes que adquiriram infecção, conforme evidenciado na tabela 22:

Tabela 22 – Quantitativo de infecções em sítio cirúrgico na cirurgia cardíaca

Competência	Total de pacientes com infecção	Total de cirurgias cardíacas realizadas
Fevereiro	1	35
Abril	1	29
Maio	2	31
Julho	1	47
Agosto	1	47
Outubro	1	51

Novembro	3	50
Total	**10**	**290**

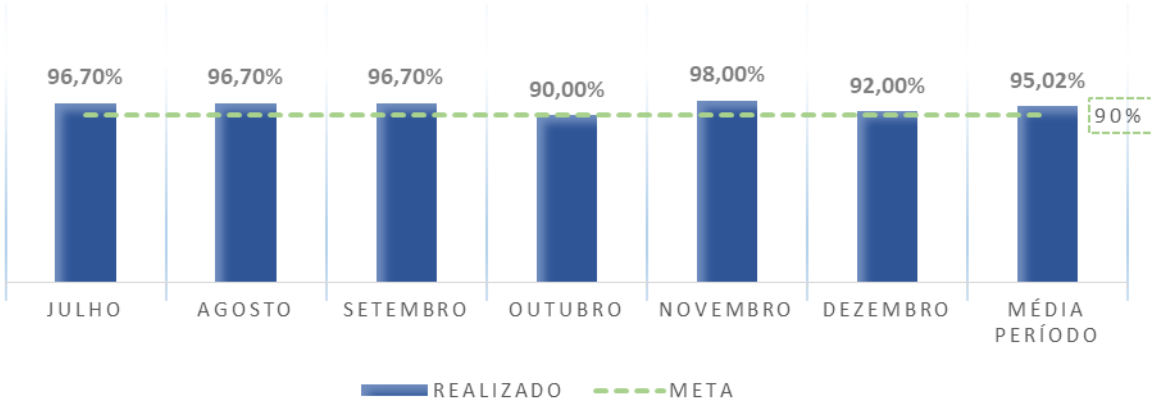
Fonte: Sistema MV/CCIH/HUGOL

Os resultados deste índice e a manutenção da ausência de infecções adquiridas demonstram que a unidade tem se empenhando no fortalecimento do protocolo de prevenção de infecção de sítio cirúrgico em cirurgias cardíacas. Destacamos que são realizadas reuniões com a equipe de cirurgia cardíaca para alinhamento dos protocolos de prevenção de infecção de sítio cirúrgico, como a necessidade de programação antecipada das cirurgias a fim de garantir a descolonização dos pacientes e rastreamento infeccioso antes do procedimento; acompanhamento pós-operatório para vigilância de infecção de sítio cirúrgico; redução de circulação de pessoas na sala operatória, preparo adequado da pele do paciente, cuidados com curativo, antibioticoprofilaxia adequada, dentre outros.

4.5.13 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos

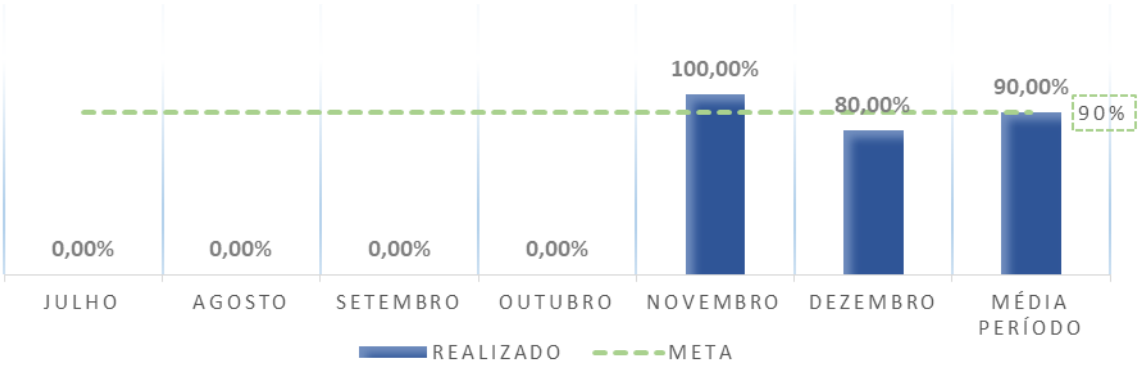
Este indicador mensura o alcance da unidade dos parâmetros de qualidade dos hemocomponentes produzidos na unidade, garantindo a transfusão destes hemocomponentes de forma segura e eficaz. Para cada parâmetro de controle de qualidade analisado para cada hemocomponente produzido deve ser alcançado o percentual de conformidade igual ou maior que 90%.

Gráfico 38 - Qualidade Concentrado de Hemácias – julho a dezembro de 2021



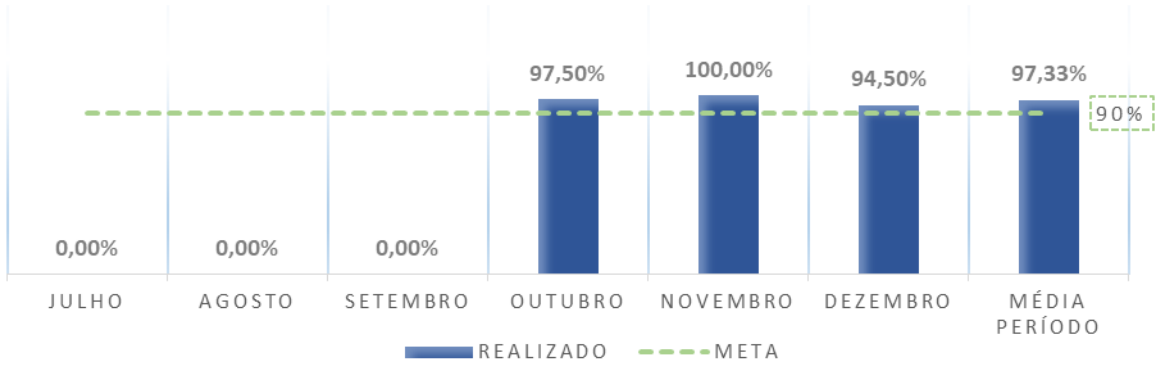
Fonte: UCT/HUGOL

Gráfico 39 - Qualidade Concentrado de Hemácias Desleucocitadas – julho a dezembro de 2021



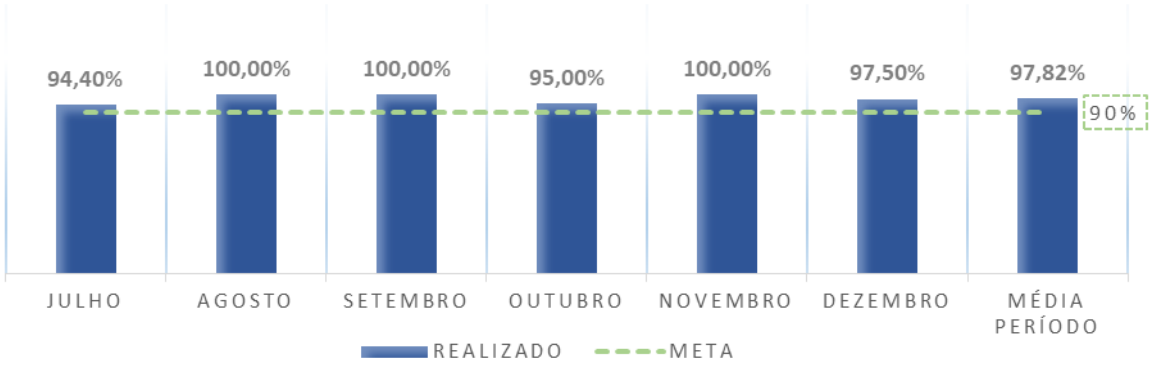
Fonte: UCT/HUGOL

Gráfico 40 - Qualidade Concentrado de Plaquetas Randômicas – julho a dezembro de 2021



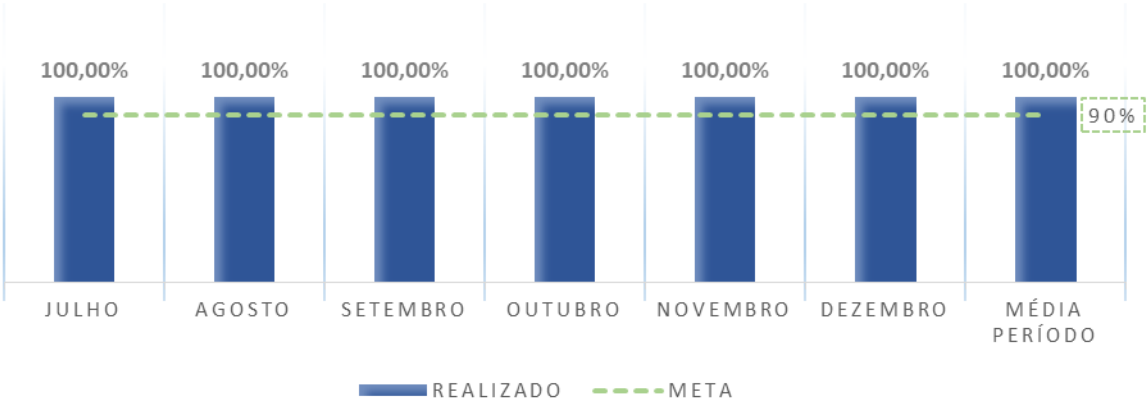
Fonte: UCT/HUGOL

Gráfico 41 - Qualidade Concentrado de Plaquetas por aférese – julho a dezembro de 2021



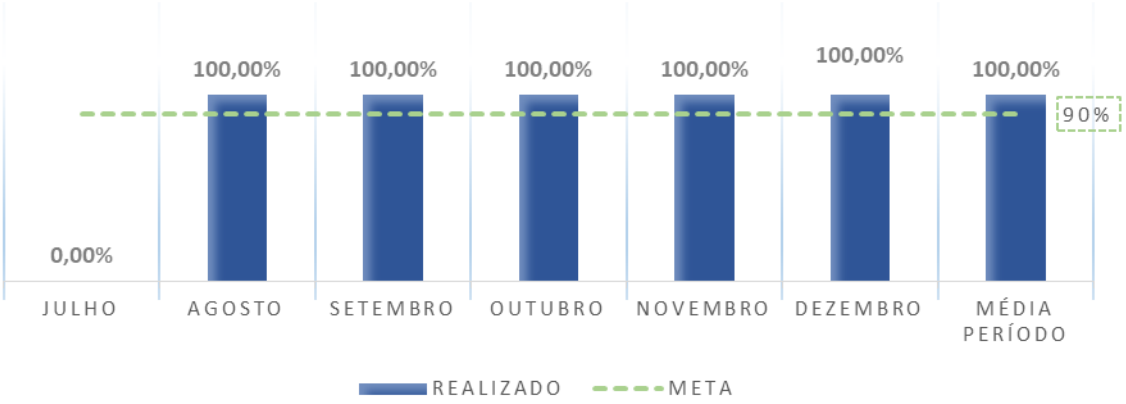
Fonte: UCT/HUGOL

Gráfico 42 - Qualidade Plasma Fresco Congelado – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Gráfico 43 - Qualidade Crioprecipitado – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

O percentual de conformidade mensal referente à qualidade dos hemocomponentes, não pode ser inferior ao que estabelece o Anexo IV da Portaria de Consolidação MS 05/2017.

Os gráficos 38 aos 43 apresentam os resultados obtidos para os indicadores de Qualidade dos Hemocomponentes produzidos no período de julho a dezembro.

De acordo com os testes de qualidade realizados e os resultados apresentados, os indicadores alcançaram a meta contratualizada de 90%. Destacamos ainda que para os

indicadores de Qualidade do Concentrado de Hemácias Desleucocitadas, Qualidade do Concentrado de Plaquetas Randômicas e Qualidade do Crioprecipitado, não foram apresentados os resultados entre os meses de julho à outubro, uma vez que anteriormente à assinatura do contrato a Unidade e Coleta e Transfusão não realizada estes serviços, sendo implantados a partir da assinatura do mesmo, em meados do mês de outubro.

Tais resultados refletem a segurança na terapia transfusional e a produção de hemocomponentes de acordo com os parâmetros estabelecidos pelas normas e legislações vigentes, por meio de equipe especializada, protocolos institucionais, fluxos definidos e análise crítica dos hemocomponente quanto a seu aspecto visual, volume, integridade, dentre outros.

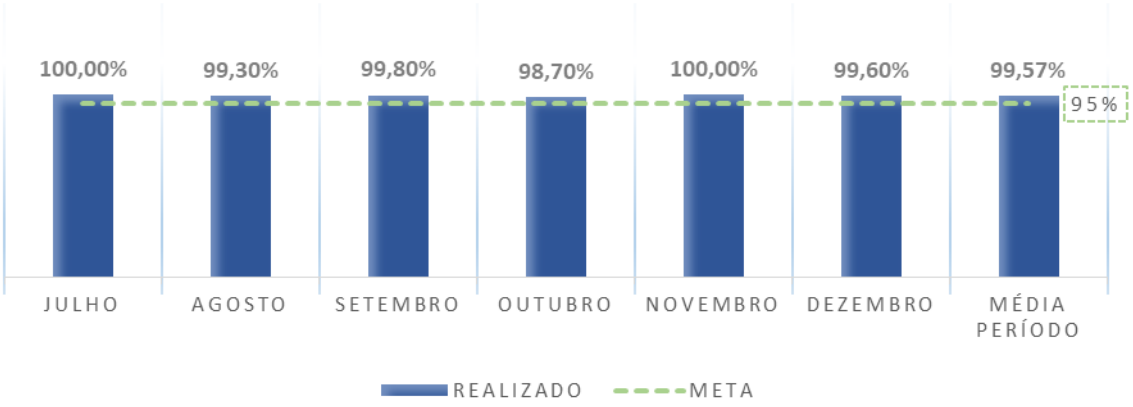
4.6 Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT

4.6.1 Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes

Este indicador representa a proporção de solicitações de hemocomponentes atendidas pela UCT no período e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número total de solicitações de hemocomponentes atendidas / Número total de solicitações de hemocomponentes] x100.

Gráfico 44 - Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

No período de julho a dezembro a média para o indicador alcançou o resultado de 99,57%, em consonância com a meta contratualizada.

As solicitações internas de hemocomponentes são realizadas por meio do sistema de gestão hospitalar, e são informadas *on time* através de painel informativo na UCT.

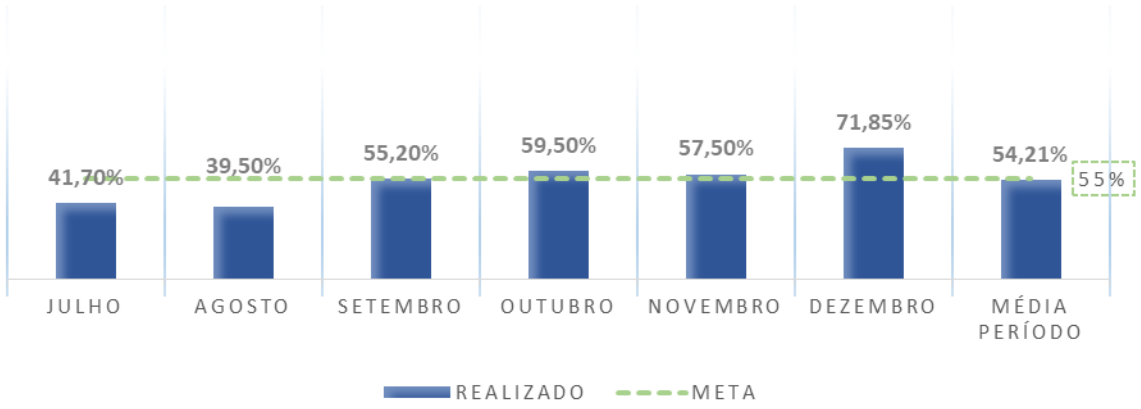
Após a identificação da solicitação, estas são checadas pelos biomédicos responsáveis, obedecendo as indicações transfusionais protocoladas pela instituição. Posteriormente as solicitações que se encontram em desacordo com as indicações são encaminhadas para a equipe de hematologia para análise e elaboração de parecer, onde em seguida as hemotransfusões são devidamente liberadas, alteradas ou bloqueadas. Por meio deste controle é possível assegurar uma segurança transfusional e sustentabilidade do estoque de hemocomponentes.

4.6.2 Taxa de doadores espontâneos

Este indicador representa o percentual de doações feitas por pessoas motivadas para manter o estoque de sangue do serviço de hemoterapia, decorrente de um ato de altruísmo, sem identificação do nome do possível receptor e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doadores de sangue espontâneos / Número total de doadores de sangue no período] x100.

Gráfico 45 - Taxa de doadores espontâneos – julho a dezembro de 2021

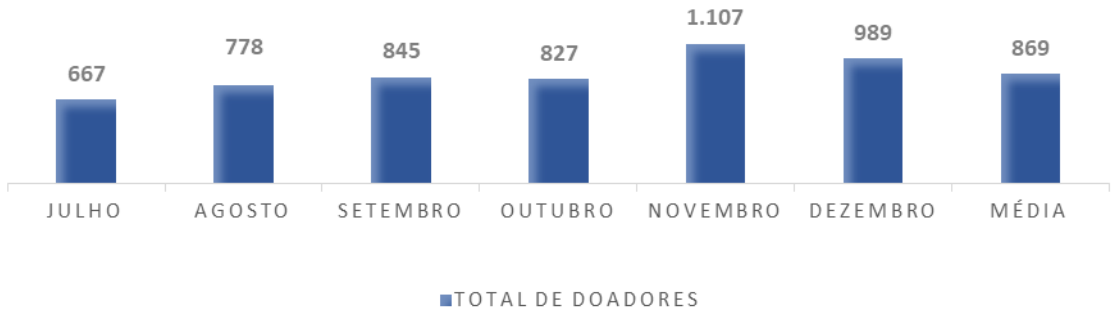


Fonte: UCT/HUGOL

No período de julho a dezembro o indicador de taxa de doadores espontâneos apresentou média de 54,21%.

A média de doadores espontâneos no período foi impactado pelos resultados obtidos dos meses de julho e agosto.

Gráfico 46 - Doações de Sangue - julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

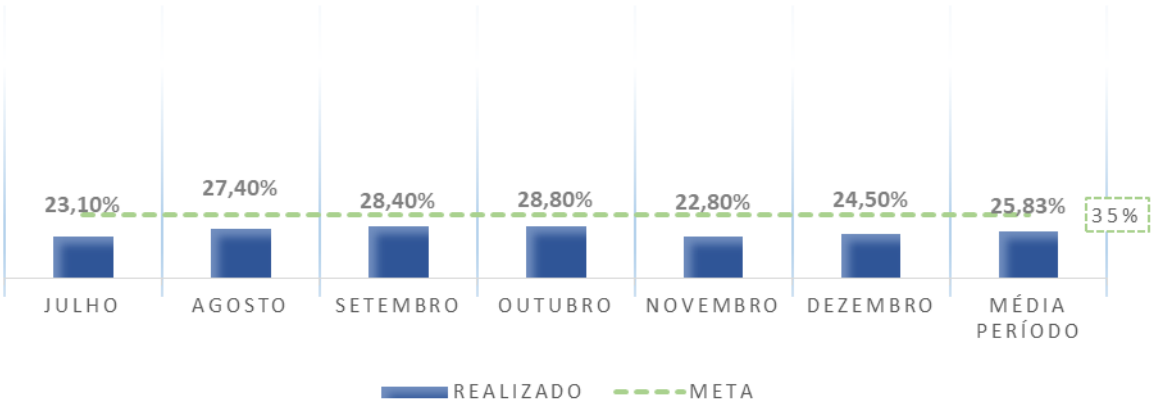
É importante ressaltar que a Unidade de Coleta e Transfusão em conjunto com o Núcleo de Comunicação da unidade realizam diversas ações internas e externas a fim de maximizar a capacitação de doadores de sangue.

4.6.3 Taxa de doadores de repetição

Este indicador representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doadores de sangue de repetição / Número total de doadores de sangue no período] x100.

Gráfico 47 - Taxa de doadores de repetição – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Por meio do acompanhamento e análise do indicador de doadores de repetição é possível monitorar a qualidade do serviço e a consequente fidelização do doador. No período apurado a performance alcançada foi de 25,83%.

Não obstante ao resultado alcançado, destacamos que a UCT tem intensificado as campanhas de doação com os doadores cadastrados no banco de sangue para estimular o retorno e desenvolver o hábito da doação. A comunicação através dos chats de

mensagem instantânea tem sido mais uma das ferramentas importante no estabelecimento de relação com o doador e divulgação das campanhas.

Ressalta-se que o HUGOL trabalha para que os doadores sejam bem acolhidos durante todo o processo de doação, garantindo a satisfação e o retorno para novas doações. O banco de sangue homenageia ainda anualmente os doadores que mais realizaram doações, garantindo o reconhecimento pelo ato de solidariedade.

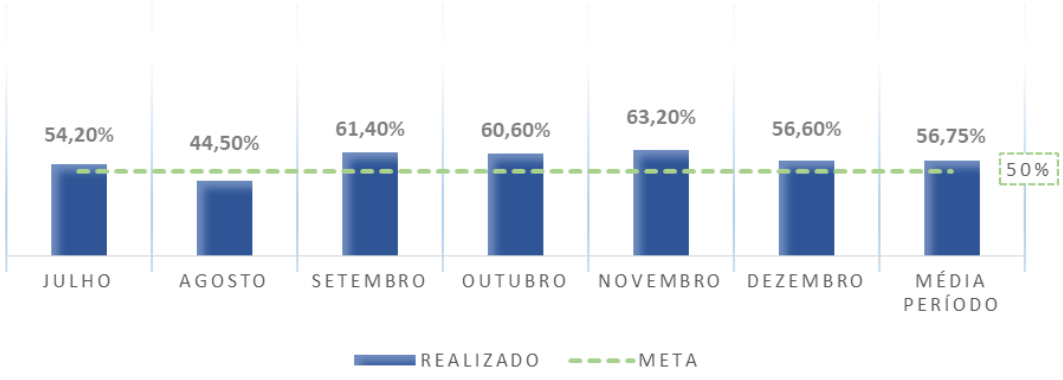
Por meio da Pesquisa de Satisfação implementada na UCT para os doadores de sangue, será possível identificar oportunidades de melhoria que poderão ser implementadas a fim aprimorar o serviço oferecido e contribuir para a fidelização dos doadores.

4.6.4 Taxa de doadores de 1ª vez

Este indicador representa o percentual de doadores de sangue que doaram pela primeira no serviço de hemoterapia no período avaliado e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doadores de sangue de 1ª vez / Número total de doadores de sangue no período] x100.

Gráfico 48 - Taxa de doadores de 1ª vez – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Demonstramos graficamente que a meta para o indicador de taxa de doadores de 1ª vez é ficar acima de 50%. A unidade no período de julho a dezembro apresentou a média de 56,75%.

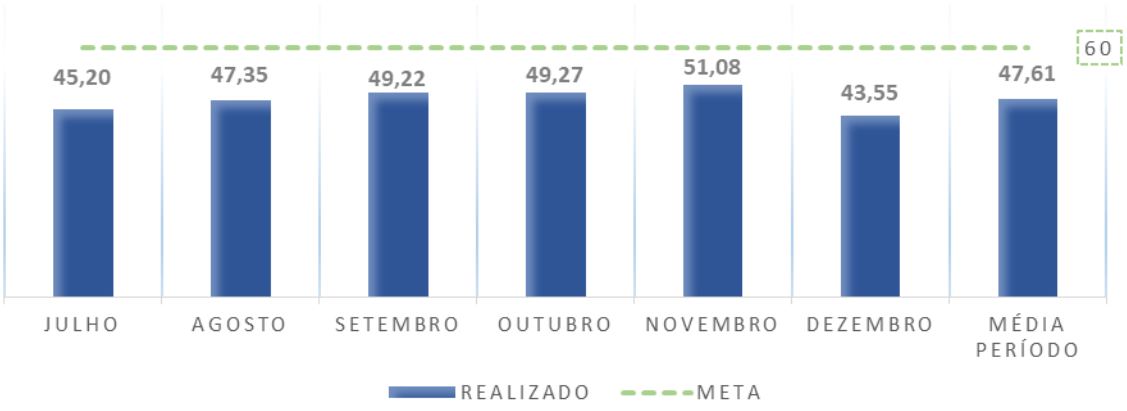
O resultado positivo reflete a eficácia das ações e campanhas de captação de doadores de sangue realizadas pela equipe de comunicação da unidade em parceria com a UCT.

4.6.5 Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos)

Este indicador representa o tempo médio para que o doador complete todo o processo de doação de sangue total, desde o cadastro na recepção até a liberação da sala de coleta e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: Média do tempo que o doador permanece no serviço para o processo de doação de sangue total (desde o início do cadastro na recepção até a saída da sala de coleta)

Gráfico 49 - Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Durante o período apurado o tempo médio do processo de doação de sangue foi de 47,61 minutos, conforme evidenciado no gráfico 49, permanecendo dentro da meta contratualizada de 60 minutos.

O processo de doação de sangue é calculado desde o cadastro do doador na recepção, passando pela triagem técnica e clínica, até o término da coleta de sangue.

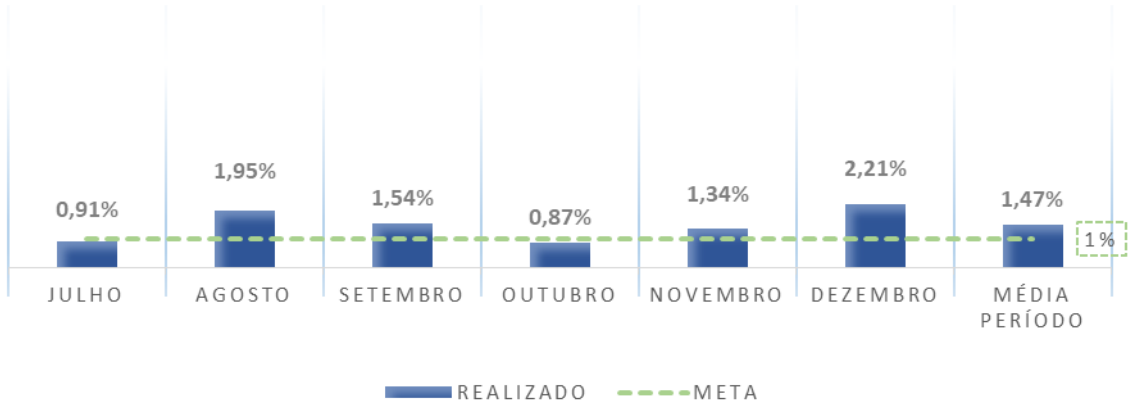
É importante ressaltar que com o propósito de otimizar o processo de doação de sangue, a UCT disponibiliza aos doadores um agendamento prévio para a doação, podendo ser feito via contato telefônico ou *online*. Por meio do controle destes agendamentos a UCT monitora o quantitativo de doações programadas, obedecendo a capacidade máxima de doações diárias da unidade, proporcionando um atendimento rápido e eficaz sem comprometer a qualidade do serviço prestado, contribuindo para a performance dos indicadores de desempenho da unidade.

4.6.6 Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia

Este indicador representa o percentual de amostras de sangue de doadores descartadas por lipemia (existência de quantidade anormal de gorduras no sangue) no período avaliado e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doações que tiveram amostras de sangue descartadas por lipemia / Número total de doações de sangue no período] x 100.

Gráfico 50 - Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia - julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Demonstramos graficamente que no período de julho a dezembro o indicador de taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia apresentou a média de 1,47%.

O resultado alcançado foi impactado diretamente pelo aumento no número de doadores no período, onde após análise do Hemocentro aqueles pacientes em que o plasma apresentar uma coloração (lipemia) turva será descartado, isto posto o indicador está correlacionado ao quantitativo de doadores, onde quanto maior for o número de doações, maior será a probabilidade de ocorrência de descartes por lipemia.

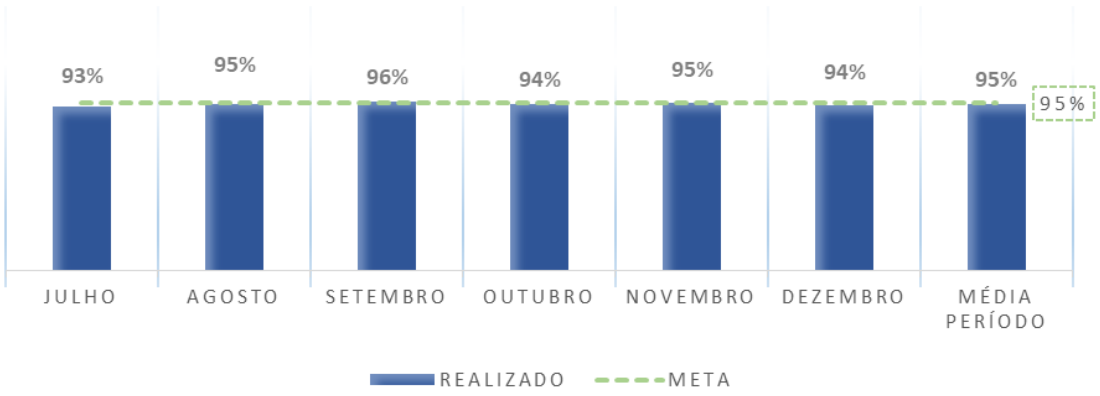
As amostras de sangue são encaminhadas diariamente para realização de exames de sorologia, imunohematologia e NAT no Laboratório de Análises Clínicas do Hemocentro de Goiânia. Estas amostras passam por um rigoroso controle de qualidade onde caso ocorra a identificação de alguma amostra de sangue lipêmica, a mesma é descartada e em seguida é informado à UCT para realizar o descarte da respectiva bolsa de sangue.

4.6.7 Percentual de satisfação de doadores de sangue

Este indicador representa o percentual de doadores de sangue “satisfeitos + muito satisfeitos” e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Total de doadores de sangue que se declaram "satisfeitos + muito satisfeitos" / Total de doadores de sangue que participaram da pesquisa] x 100.

Gráfico 51 - Percentual de satisfação de doadores de sangue – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

No período de julho a dezembro o Percentual de Satisfação dos doadores de sangue foi de 95%, conforme evidenciado no gráfico 51, alcançando a meta contratualizada.

Ressaltamos que a Pesquisa de Satisfação implementada na Unidade de Coleta e Transfusão é realizada por meio de um questionário eletrônico, possibilitando ao doador de maior agilidade e acessibilidade. A pesquisa de satisfação é enviada para o doador apto após a finalização do processo de doação, sendo possível ainda ao doador acessar o questionário através de um QRCode disponibilizado na copa, enquanto recebe o lanche pós-doação. Os doadores atribuem notas de 1 à 5 para perguntas relacionadas ao atendimento na recepção, triagem, coleta, lanche oferecido e estrutura física.

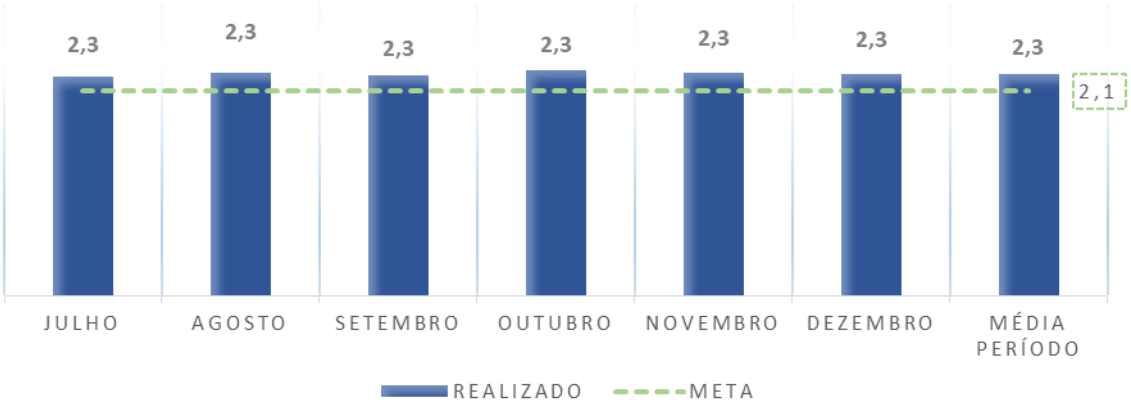
A performance positiva corrobora os demais resultados e demonstra o comprometimento do Banco de Sangue do HUGOL com a satisfação de seus doadores.

4.6.8 Índice de Produção de Hemocomponentes

Este indicador mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos (Concentrados de hemácias, Concentrados de plaquetas, Plasma, Crioprecipitado), e as bolsas de sangue total coletadas no período e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de hemocomponentes produzidos / Número de bolsas de sangue total coletadas no período.

Gráfico 52 - Índice de Produção de Hemocomponentes- julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Demonstramos graficamente que no período de julho a dezembro o indicador de índice de produção de hemocomponentes apresentou a média de 2,3%, de acordo com a meta contratualizada.

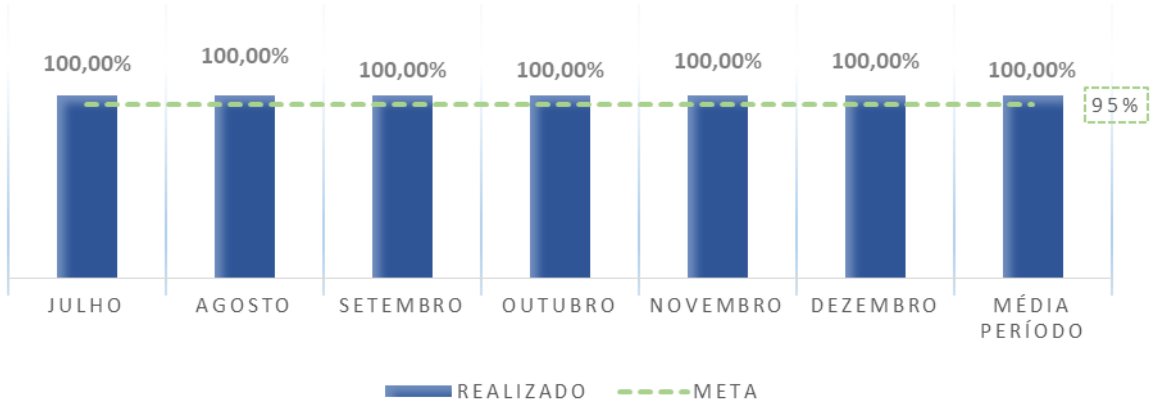
Os hemocomponentes produzidos na unidade levam em consideração à demanda de cada hemocomponente. Por meio de uma programação diária de produção de hemocomponentes instituída na UCT, levando em consideração o controle de estoque mínimo de cada um, é possível identificar a necessidade de produção de um ou mais hemocomponentes específicos, garantindo a oferta dos mesmos bem como a sustentabilidade do estoque.

4.6.9 Percentual de execução do plano de educação permanente

Este indicador representa o percentual de execução das ações de treinamento e educação permanente aos servidores da UCT e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Ações do plano de educação permanente da UCT totalmente executadas / Total de ações propostas no plano de educação permanente da UCT] x100.

Gráfico 53 - Percentual de execução do plano de educação permanente – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

No período apurado o Percentual de execução do plano de educação permanente alcançou a performance de 100%, em consonância com a meta contratualizada, evidenciando que todos os treinamentos programados para o período foram devidamente realizados.

A programação dos treinamentos que deverão ser realizados pelos profissionais da unidade é realizada anualmente através da ferramenta de Levantamento de Necessidades de Treinamento – LNT e leva em conta as competências que os profissionais devem desenvolver para a execução do trabalho. Através dos treinamentos

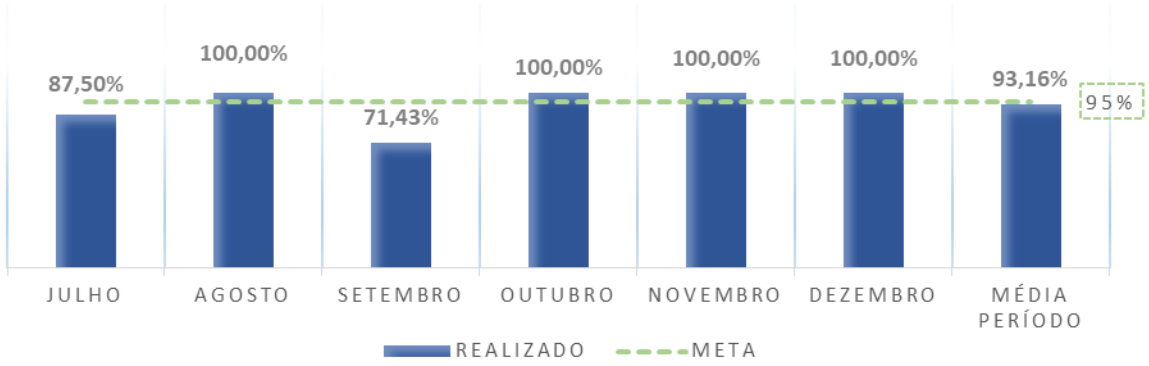
realizados, a UCT garante a melhoria nos processos e a formação de profissionais comprometidos em entregar excelência no atendimento e nos processos desenvolvidos.

4.6.10 Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT

Estes indicadores representam a proporção de manutenções preventivas, calibrações e qualificações realizadas nos equipamentos da UCT, conforme cronograma de manutenções definido em conformidade com as boas práticas e legislação vigentes.

Os gráficos 53 a 55 apresentam os resultados obtidos para os indicadores de Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT durante o período de julho a dezembro de 2021.

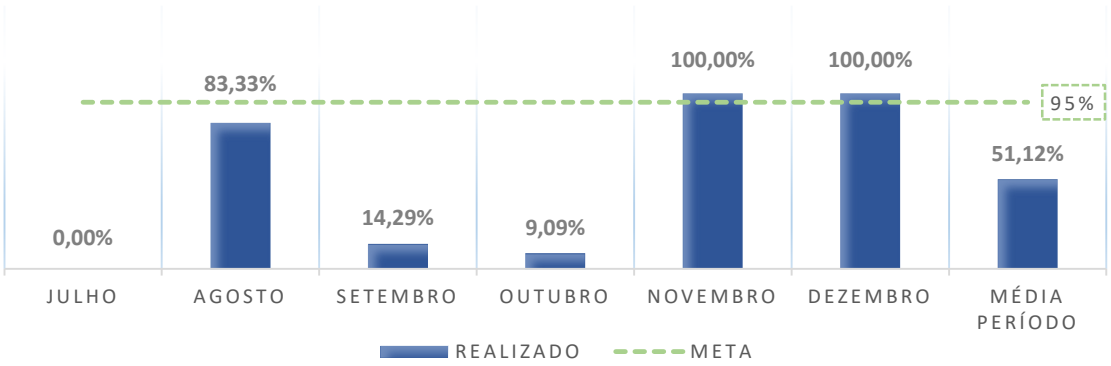
Gráfico 54 - Percentual de manutenções preventivas realizadas nos equipamentos da UCT – julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Em relação as manutenções preventivas destacamos que no mês de julho ficou pendente uma manutenção preventiva, onde a mesma foi realizada posteriormente no mês de setembro. Justificamos ainda o resultado de 71,43% no mês de setembro devido a 02 manutenções preventivas que não foram realizadas uma vez que foram encontrados durante execução bem como na auditoria do inventário.

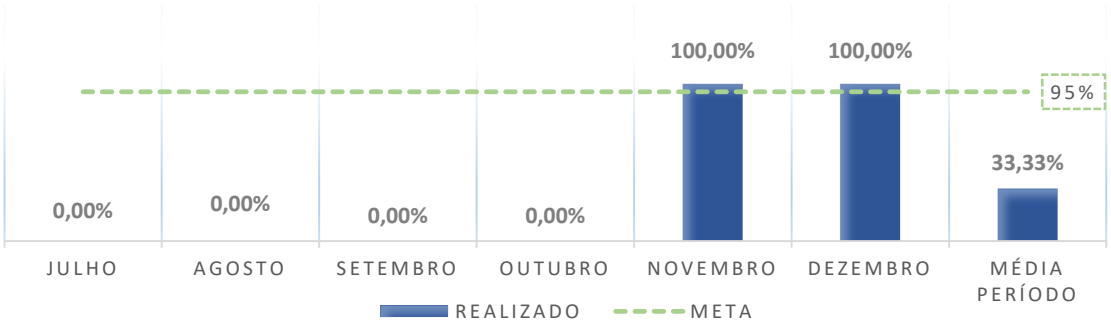
Gráfico 55 - Percentual de calibrações de equipamentos realizadas na UCT - julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Acerca das calibrações de equipamentos, para o período apurado estavam previstas o total de 38, sendo realizadas o total de 20. Destacamos que as calibrações que não foram realizadas justificam-se pelo desligamento de colaboradores ocasionando um impacto na execução dos serviços, bem como devido alguns equipamentos é necessário realizar as calibrações apenas uma vez ao ano, sendo assim, estas foram inseridas no plano de trabalho para o ano de 2022.

Gráfico 56 - Percentual de qualificação térmicas realizadas em equipamentos da UCT - julho a dezembro de 2021



Fonte: UCT/HUGOL

Em relação às qualificações térmicas justificamos o resultado apresentado devido um lapso operacional e de planejamento das qualificações a serem executadas. Ressaltamos ainda que a empresa responsável pela realização dos serviços foi orientada e implementará ações de melhoria.

É importante destacar que todas as manutenções, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT são programadas por meio de um cronograma pré-estabelecido com a Engenharia Clínica e obedecem às boas práticas e legislações vigentes.

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

Em face ao cenário atual destacamos que o HUGOL permanece atendendo pacientes de perfil SRAG/COVID-19, mantendo seu compromisso como retaguarda para internação de pacientes adultos e pediátricos. É importante ressaltar que durante o ano de 2021 a unidade realizou diversas alterações estruturais em atenção às demandas estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde com o propósito de prestar assistência médica aos pacientes de perfil SRAG/COVID-19 com total segurança.

O HUGOL tem como premissa a melhoria contínua dos seus fluxos e procedimentos, visando maior eficiência em seus processos internos assistenciais e estruturais, bem como maximizar os atendimentos realizados garantindo a segurança dos pacientes e profissionais.

O Comitê Multidisciplinar de Acompanhamento de Metas foi instituído em agosto de 2020 e durante o ano de 2021 realizou diversas ações de revisão e aperfeiçoamento de processos assistenciais de administrativos, disseminando a gestão por resultados e monitorando diariamente a produção assistencial por meio do painel e-SINA.

O HUGOL desde meados de agosto de 2017 participa do projeto Lean nas Emergências, um projeto do Ministério da Saúde implementado pelo Hospital Sírio

Libanês, com a finalidade de reduzir a superlotação nas urgências e emergências dos hospitais públicos e filantópicos, iniciando com o diagnóstico e desenvolvimento dos planos de ação. A partir do ano de 2018 a unidade iniciou a fase de monitoramento com o acompanhamento dos indicadores que demonstram a manutenção das melhorias alcançadas com a implantação da metodologia Lean, dentre elas: melhora do tempo de passagem do paciente pelo serviço de Urgência e Emergência; a redução do tempo médio de permanência; o aumento do giro de leitos; a redução da superlotação, possibilitando uma assistência com maior qualidade; culminando, por fim, na satisfação dos usuários e também dos colaboradores atuantes na unidade.

Em agosto de 2021 o HUGOL recebeu a visita dos representantes do Hospital Sírio-Libanês, Paulo Roberto Cavallaro Azevedo e Jean Kleber Chini, dando início ao treinamento de implantação da fase 2 da metodologia Lean, desta vez com foco no Centro Cirúrgico e internações da unidade, objetivando uma eficiência ainda maior nos processos da instituição. O Projeto “Transformação Lean” busca organizar fluxos internos para otimizar recursos, espaços e insumos. De acordo com estudos internacionais, a filosofia Lean, aplicada em sistemas de saúde, é capaz de ajustar os processos, melhorar a experiência dos pacientes e da equipe durante o tratamento. Desta forma, a unidade dará continuidade a metodologia com foco na melhoria contínua e excelência no cuidado aos usuários.

Destacamos ainda como medida implementada o *huddle* nas internações, uma iniciativa do projeto Lean, como estratégias para evidenciar e levantar os pontos de atenção nos setores relacionados às pendências de internações, pendências médicas, enfermagem, equipe multidisciplinar e garantir apoio da equipe operacional da unidade visando garantir assertividade na condução do tratamento do paciente evitando riscos aos processos assistenciais e gerenciamento de leitos. Tal estratégia é relacionada também com a necessidade de reduzir taxa de ocupação e média de permanência, impactando positivamente nos demais indicadores assistenciais.

A partir do 4º trimestre de 2021 foi instituído no HUGOL o Serviço de Atenção Domiciliar - SAD, que oferece atendimento a pacientes com dificuldades motoras,

politraumatizados e grandes incapacitados que necessitam de intervenções multiprofissionais e que estejam em condições de serem assistidos em domicílio, sendo destinado prioritariamente aos pacientes egressos do serviço de internação. O serviço é de extrema importância para a desospitalização dos pacientes de longa permanência na unidade, garantindo assistência segura e maior conforto aos pacientes, familiares e cuidadores e melhor performance da utilização de leitos, ampliando assim a oferta de atendimentos de internação aos usuários do SUS em Goiás.

4.8 Avaliação e Valoração dos indicadores de desempenho

Cada indicador de desempenho acima descrito será avaliado sua performance calculando-se o PCM – Percentual de Cumprimento de Meta, conforme fórmula de cálculo de desempenho a seguir:

$$PCM = \frac{V_A}{V_M} \times 100$$

Onde:

PCM = Percentual de cumprimento da meta:

V_A = Valor Atingido;

V_M = Valor da Meta.

Em caso de polaridade do indicador, ou seja, quanto menor o resultado melhor a performance, o cálculo deverá ser realizado conforme descrito na fórmula a seguir:

$$PCM = \{1 – [(V_A - V_M) / V_M]\} \times 100$$

Uma vez calculado o PCM de cada indicador, será determinada uma nota que varia de 0 (zero) a 10 (dez) para cada um deles, conforme regra de pontuação descrita na tabela a seguir.

Tabela 23 - Regra de pontuação dos indicadores

% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
≥ 100%	10
90,00% até 99,99%	9
80,00% até 89,99%	8
70,00% até 79,99%	7
60,00% até 69,99%	6
50,00% até 59,99%	5
40,00% até 49,99%	4
< 40%	**0**

Fonte: 8º Termo Aditivo

Apresentamos na tabela abaixo os indicadores de desempenho para a composição do repasse financeiro pactuado nos 8º e 9º Termos Aditivos ao contrato de gestão, com os seus respectivos percentuais de execução atingidos em relação a meta contratada, estratificados em 1º semestre (jan-jun) e 2º semestre (jul-nov), conforme tabelas 24 à 27.

Tabela 24 - Cálculo e Percentual de Cumprimento de Metas – 1º Semestre

Indicadores de desempenho	Formula adequada à polaridade do indicador	% de execução em relação à meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	PCM = (86,62/85) x 100	**101,91%**
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	PCM = {1 - [7,03- 7)/7]} x 100	**99,55%**
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	PCM = {1 - [(26,28-30)/30]} x 100	**112,42%**
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	PCM = {1 - [(4,77- 20)/20]} x 100	**176,14%**
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	PCM = {1 - [(2,15- 5)/5]} x 100	**157,00%**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais	PCM = {1 - [(2,10- 5)/5]} x 100	**158,03%**
Taxa de reinternação por infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca	PCM = {1 - [(2,13- 5)/5]} x 100	**157,47%**

Tabela 25 – Percentuais de Execução em relação à meta e notas de desempenho – 1º Semestre

Indicadores de desempenho	% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
Taxa de Ocupação Hospitalar	101,91%	10
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	99,55%	9
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	112,41%	10
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	176,14%	10
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	157,00%	10
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais	158,03%	10
Taxa de reinternação por infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca	157,47%	10
TOTAL		9,9

Fonte: GPLORC/HUGOL

Tabela 26 - Cálculo e Percentual de Cumprimento de Metas – 2º Semestre

Indicadores de desempenho	Formula adequada à polaridade do indicador	% de execução em relação à meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	PCM = (90,95/85) x 100	107,00%
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	PCM = {1 - [(6,97- 7)/7]} x 100	100,48%
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	PCM = {1 - [(16,63-30)/30]} x 100	144,57%
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	PCM = {1 - [(3,94 20)/20]} x 100	180,33%
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	PCM = {1 - [(2,68- 5)/5]} x 100	146,33%
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas	PCM = {1 - [(1,70- 1)/1]} x 100	29,67%

relacionadas à organização da instituição)		
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	PCM = {1 - [(1,52 - 5)/5]} x 100	**169,63%**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	PCM = (100-95/95) x 100	**105,26%**
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	PCM = (1,02/1) x 100	**102,00%**
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	PCM = (100/70) x 100	**142,86%**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	PCM = {1 - [(0,19- 5)/5]} x 100	**196,27%**
Índice de infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca	PCM = {1 - [(2,04- 5)/5]} x 100	**159,27%**
Concentrado de Hemácias (mensal)	PCM = (95,02/90) x 100	**105,57%**
Concentrado de Hemácias Desleucocitadas (mensal)	PCM = (90,00/90) x 100	**100,00%**
Concentrado de Plaquetas randômicas (mensal)	PCM = (97,33/90) x 100	**108,15%**
Concentrado de Plaquetas por aférese (mensal)	PCM = (97,82/90) x 100	**108,69%**
Plasma Fresco Congelado (semestral)	PCM = (100/90) x 100	**111,11%**
Crioprecipitado (semestral)	PCM = (100/90) x 100	**111,11%**

Fonte: GPLORC/HUGOL

Tabela 27 - Percentuais de Execução em relação à meta e notas de desempenho – 2º Semestre

Indicadores de desempenho	% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
Taxa de Ocupação Hospitalar	**107,00%**	**10**
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	**100,48%**	**10**

Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	**144,57%**	**10**
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	**180,33%**	**10**
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	**146,33%**	**10**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da instituição)	**29,67%**	**0**
Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	**169,63%**	**10**
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	**105,26%**	**10**
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	**102,00%**	**10**
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	**142,86%**	**10**
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	**196,27%**	**10**
Taxa de reinternação por infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca	**159,27%**	**10**
Concentrado de Hemácias (mensal)	**105,57%**	**10**
Concentrado de Hemácias Desleucocitadas (mensal)	**100,00%**	**10**
Concentrado de Plaquetas randômicas (mensal)	**108,15%**	**10**
Concentrado de Plaquetas por aférese (mensal)	**108,69%**	**10**
Plasma Fresco Congelado (semestral)	**111,11%**	**10**
Crioprecipitado (semestral)	**111,11%**	**10**
TOTAL		**9,4**

Fonte: GPLORC/HUGOL

A pontuação global das metas de desempenho será calculada pela média das notas de cada indicador, conforme fórmula a seguir:

$$\frac{\Sigma \text{ (nota de cada indicador)}}{\text{Quantidade de indicadores}} = \text{Pontuação Global}$$

1º Semestre	2º Semestre
$\frac{\Sigma(69)}{7} = \mathbf{9,9}$	$\frac{\Sigma(170)}{18} = \mathbf{9,4}$

5. 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. A seguir apresentamos a Pesquisa NPS, método aplicado mensura a satisfação dos pacientes das internações e seus acompanhantes e dos pacientes egressos do ambulatório, sendo a amostragem de no mínimo 10% de cada perfil. Ao final o cálculo é feito com base na soma desses quantitativos.

De acordo com as notas do *Net Promoter Score* é possível estabelecer uma classificação em quatro zonas distintas, que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

Figura 14 - Classificação Net Promoter Score - NPS

Fonte: S.A.U/Ouvidoria/HUGOL

Desta forma, os usuários que avaliam com notas de 0 a 6, são os “detratores”, que segundo a metodologia, não recomendariam os serviços/atendimentos 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 que recebeu. Os que avaliaram com notas 9 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.

Abaixo apresentamos as perguntas que compõem o questionário aplicado na pesquisa de satisfação e os percentuais de satisfação em relação a assistência oferecida, avaliando equipes, serviços, estrutura e atendimento de forma geral:

Figura 15 - Questionário - Pesquisa de Satisfação

Fonte: S.A.U/Ouvidoria/HUGOL

5.1 Resultados obtidos

Por meio de planilhas de cálculo do NPS, demonstramos o índice de satisfação dos pacientes internados e acompanhantes das unidades de internação do HUGOL, dentre elas: clínica cirúrgica, clínica médica, clínica ortopédica, clínica pediátrica, unidade especial de queimados, clínica de especialidades e clínica cardiológica, além de pacientes atendidos no ambulatório do Hospital, no período de janeiro a dezembro de 2021.

Informamos que os dados referentes ao ambulatório e internação foram coletados por meio eletrônico (tablets) onde cada usuário (paciente e acompanhante) avaliou os serviços oferecidos pela instituição, respondendo a um questionário composto por perguntas relacionadas à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, não sendo necessária a identificação, apenas idade, escolaridade e sexo.

Memória de Cálculo: NPS = [Total de Promotores - Total de Detratores / Total de respostas] x 100%

5.1.2 Pesquisa de satisfação no Ambulatório

Tabela 28 - NPS Ambulatório - janeiro a dezembro de 2021

Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%		
Total de clientes detratores	189	0,47%	**95,16%**	**Zona de Excelência**
Total de clientes neutros	1.551	3,89%		
Total de clientes Promotores	38.122	95,63%		
Total Geral de Respostas	39.862	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: S.A.U/Ouvidoria/HUGOL

5.1.3 Pesquisa de satisfação na Internação

Tabela 29 - NPS Internação - janeiro a dezembro de 2021

Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%		
Total de clientes detratores	1.280	3,24%	85,62%	Zona de Excelência
Total de clientes neutros	3.122	7,90%		
Total de clientes Promotores	35.099	88,86%		
Total Geral de Respostas	39.501	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				

5.1.4 Resultados Consolidados – Ambulatório e Internação

Tabela 30 - Ambulatório e Internação de janeiro a dezembro de 2021

Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%		
Total de clientes detratores	1.461	1,85%	90,43%	Zona de Excelência
Total de clientes neutros	4.652	5,88%		
Total de clientes Promotores	73.030	92,28%		

Total Geral de Respostas	79.143	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: S.A.U/Ouvidoria/HUGOL

***Conclusão**: Os parâmetros definidos pelo NPS, demonstram que o percentual acima de, 76% diz que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da instituição na "Zona de Excelência". Sendo assim, o percentual alcançado pelo (HUGOL) é satisfatório, porém reconhecemos que há margem de melhorias*

5.2 Resolução de Queixas

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. Cabe ressaltar que este indicador não contempla mais as metas estabelecidas no Contrato de Gestão para valoração e repasse. Porém, a unidade decidiu manter a meta de 80% de resolução das queixas recebidas e continuar com a mensuração do indicador.

Os registros de reclamações recebidos no SAU/Ouvidoria do HUGOL são registrados no sistema Interact e sistema Ouvidor SUS simultaneamente, após coleta das informações junto aos usuários: pessoalmente, por telefone, e-mail, correspondências e caixas de sugestão. As demandas são encaminhadas também

via sistema Interact aos setores responsáveis da unidade para providências. Ao recebermos a resposta com as devidas tratativas, é feita análise desta, repassando-a ao registrante na íntegra (pessoalmente, por telefone ou via e-mail) cumprindo-se o prazo conforme Decreto abaixo:

> DECRETO Estadual Nº 7.903, DE 11 DE JUNHO DE 2013. Art. 5º O órgão, a entidade autárquica, fundacional, a empresa pública e a sociedade de economia mista em que o Estado seja acionista majoritário responderão às manifestações registradas com agilidade e clareza, devendo, quando a elas não puderem atender prontamente, ofertar resposta, mesmo que preliminar, até o quinto dia a contar de seu protocolo, e finalizá-la em até 30 (trinta) dias ininterruptos.

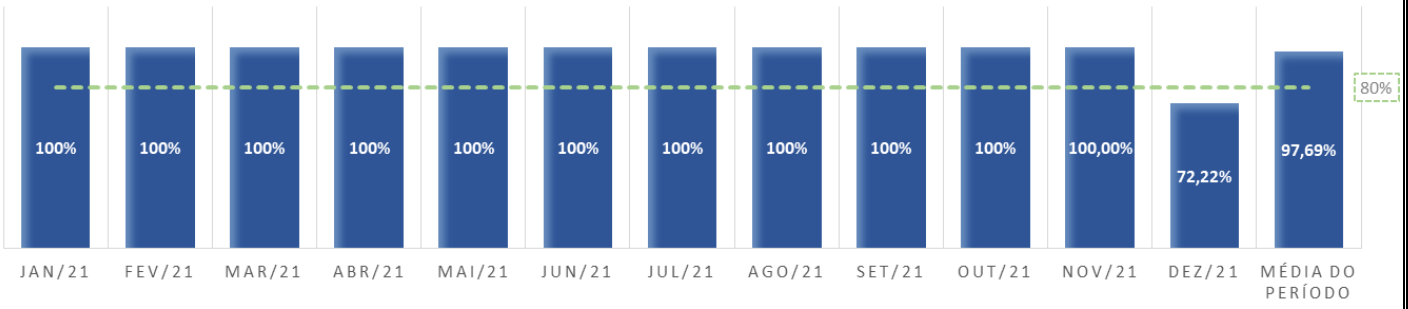
Nos casos em que são feitas 03 tentativas de contato para repasse da resposta, e o contato deixado não atenda, finalizamos a demanda e aguardamos retorno do usuário (a resposta só poderá ser dada a quem fez o registro). Nesses casos entende-se que houve resolução do caso, já que a tratativa foi feita por parte da unidade.

Mensalmente são realizadas reuniões de análises críticas dos registros de reclamações de maior impacto na assistência ao paciente feitos na ouvidoria da unidade, bem como das suas tratativas, com a participação dos representantes dos seguintes setores: diretoria técnica, diretoria administrativa, gerência de enfermagem, gerência multiprofissional, SAU/ouvidoria e qualidade.

Nesses encontros, que são registrados em atas de reuniões, o propósito é verificar se as demandas de insatisfação estão sendo tratadas de forma adequada ou se há necessidade de melhoria dessas ações, por meio de propostas de plano de ação aos setores envolvidos nos registros, visando o aumento da qualidade dos processos hospitalares, consequentemente aumentando a satisfação dos usuários do serviço.

Fórmula de cálculo do indicador: [nº total de queixas solucionadas / nº total de queixas] x 100

Gráfico 57 - Resolução de Queixas – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: S.A.U/Ouvidoria/HUGOL

A média de resoluções do período apresentou performance de 98%, em consonância com a meta proposta pela unidade.

Ao considerar o percentual de cada mês analisado, ressaltamos que os registros e demandas podem ser feitos até o último dia do mês. Sendo assim, essas queixas podem estar em andamento e permanecer dentro do prazo de resolução, porém dentro do mês subsequente, caso que foi observado no mês de outubro.

Cabe ressaltar ainda que o mês de dezembro ainda apresenta prazo de resolução das queixas registradas, podendo o percentual sofrer alterações.

5.3 Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU tem como uma de suas atividades a busca ativa de pacientes para avaliar e identificar as demandas dos usuários. Os colaboradores do serviço circulam diariamente no hospital, atendendo as demandas de acordo com as necessidades, nas unidades de internação (ortopédica, cirúrgica, médica, pediátrica, queimados, especialidades, cardiologia, pronto socorro, observações e UTIs), bem como nas recepções e demais ambientes, onde há circulação de usuários do serviço, apresentando e divulgando o serviço do SAU/Ouvidoria, esclarecendo sobre o

funcionamento do hospital, esclarecendo dúvidas e registrando informações dos pacientes, acompanhantes e visitantes.

O registro das informações é feito por meio da escuta qualificada e compilação dos dados, que podem se tratar de elogios, sugestões, solicitações e/ou reclamações.

Os atendimentos em sala, telefônicos, whatsapp e e-mail são feitos pelos agentes administrativos e pela ouvidora que, após fazer a escuta qualificada do cidadão, registra os elogios, sugestões, solicitações e reclamações. Os atendimentos do SAU e as mediações, intervenções do serviço de atendimento ao usuário em situações pontuais, buscam antecipar-se a possíveis conflitos, acrescentando um diferencial no cuidado humanizado.

Os encaminhamentos das demandas são feitos pelo próprio sistema Interact aos setores envolvidos nos registros e todos os colaboradores do setor executam esta tarefa. 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 a partir do 5º dia de envio das demandas aos setores.

As tratativas realizadas pelos setores são enviadas para que sejam repassadas ao registrante, é feita então a análise de resposta, em que se verifica o número do documento para que este conste como evidência, como C.Is, atas de reunião, planos de ação criados, quando for o caso. O contato é feito com o cidadão por meio de telefone, e-mail e pessoalmente para repassar a resposta do registro. Esta atividade é executada por todos os colaboradores do setor.

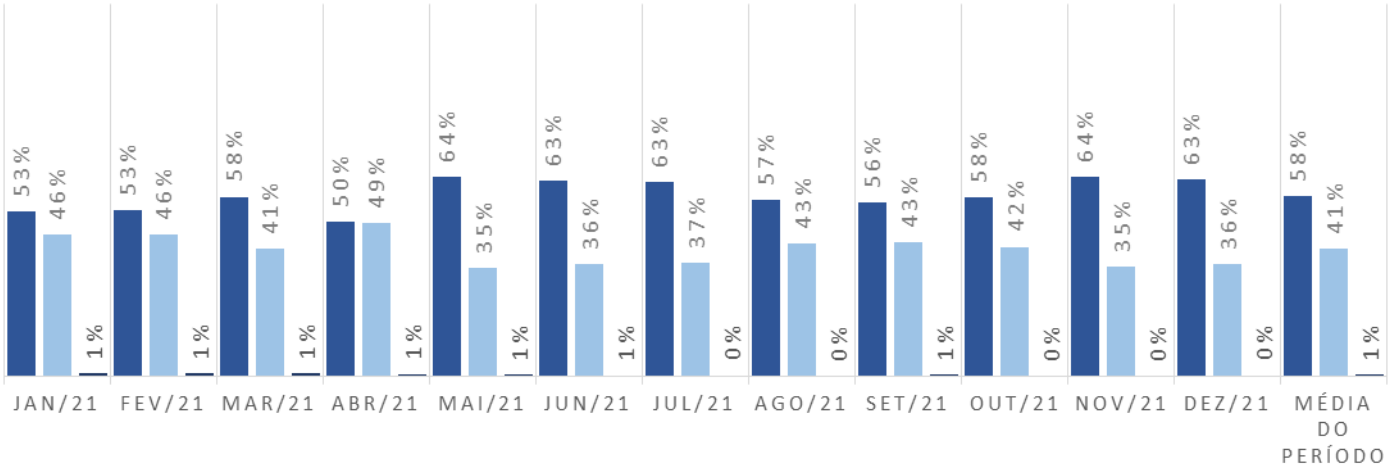
O monitoramento e acompanhamento das demandas registradas é realizado diariamente. Todas as terças e quintas-feiras é feita a coleta dos formulários nas 12 caixas de sugestão distribuídas em todas as recepções da unidade, bem como nos corredores de acesso das internações, UTIs e centro cirúrgico. A análise dos registros é

analisada e os que estiverem com preenchimento correto dos campos disponibilizados no formulário, são registrados após contato, quando houver, e validação com o registrante, dando então o devido encaminhamento.

6. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

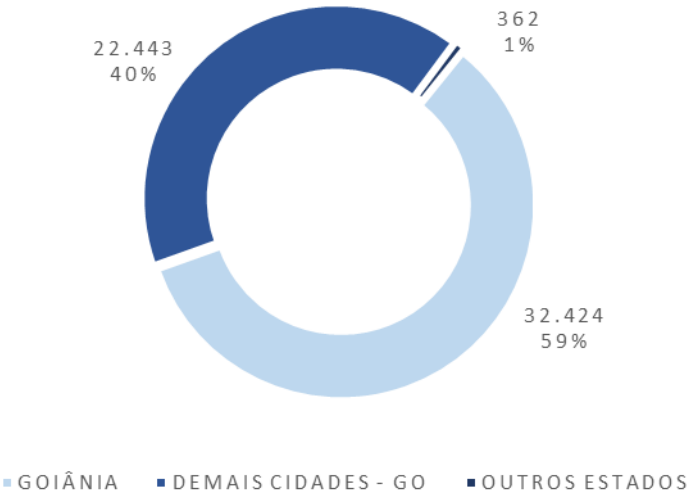
Demonstramos nos Gráficos 57 e 58 o censo de origem dos pacientes atendidos no HUGOL no período de janeiro a dezembro de 2021. Destacamos que houve equilíbrio entre os atendimentos realizados a usuários da capital e do interior do estado. Houve também a presença de atendimentos de pacientes de outros estados, demonstrando a abrangência da unidade para os usuários do interior de Goiás e para outras localidades do país.

Gráfico 58 - Censo de origem dos pacientes atendidos – janeiro a dezembro de 2021



Fonte: MVSoul/HUGOL

Gráfico 59 - Distribuição dos atendimentos por origem - janeiro a dezembro de 2021



Fonte: MVSoul/HUGOL

7. DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL

- **15/01/2021 - HUGOL capacitou nova turma da Brigada de Incêndio**

Mais de 300 colaboradores do HUGOL foram capacitados nos meses de dezembro de 2020 e janeiro de 2021 para se tornarem brigadistas contra incêndio. Esse quantitativo foi selecionado em uma amostragem geral de todos os setores da unidade, visando que, em casos de fatalidades, todos estejam treinados para agir de acordo com o protocolo padrão para essas contingências. A ação contou com a participação de efetivos do Corpo de Bombeiros Militar de Goiás.

A capacitação dos brigadistas na unidade foi de grande importância para o cumprimento da Norma Regulamentadora NR23 – Proteção contra Incêndios e da Norma Técnica nº 17/2019 do Corpo de Bombeiros Militar de Goiás, constituindo mais um monitoramento de segurança na unidade, como inspeção periódica dos sistemas móveis e fixos de combate a incêndio; desenvolvimento, orientação e assistência quanto ao Plano de Ação Emergencial – PAE; e verificação das manutenções prediais e tecnológicas.

- **29/01/2021 - HUGOL implanta nova metodologia de excelência na enfermagem**

Por meio de um evento virtual, HUGOL apresentou o projeto Primary Nursing, que tem como essência a priorização e a aplicação de cuidados integrais e sequenciais aos pacientes pela equipe de enfermagem, prevendo também a continuidade ao planejamento de cuidados prescritos desde sua admissão até a sua alta pelo mesmo profissional em cada período.

"*O Primary Nursing é uma metodologia que confere ao enfermeiro uma maior autonomia na prática clínica e no desempenho de seu papel profissional. Sua aplicação no HUGOL elevará ainda mais o nível da qualidade da enfermagem na unidade, que gerará melhores resultados, com o comprometimento de uma enfermagem competente, ética, humana e responsável, aspectos essenciais para esta conquista*", explicou a Gerente de Enfermagem do hospital, Lélia Sena.

A metodologia foi desenvolvida nos Estados Unidos, e sua aplicação gera diversos benefícios para os usuários das unidades de saúde que a adotam, pois o paciente e a sua família passam a ser realmente o centro da prática e dos cuidados assistenciais, administrados de forma individualizada, humana, integralmente e sequencialmente, com conhecimentos e competência. Ela também é benéfica para a equipe da instituição, pois aumenta o comprometimento do enfermeiro em ações conjuntas com o médico visando a recuperação e a cura do paciente. Segundo o Superintendente Executivo da Agir, Lucas Paula da Silva, "a metodologia Primary Nursing fortalece e amplia a filosofia de gestão humanizada e de alta performance do HUGOL. O desenvolvimento dos profissionais de enfermagem qualifica o cuidado centrado no paciente e reafirma o propósito da Agir de cuidar de vidas".

- **01/02/2021 - HUGOL realiza avaliação interna de riscos e processos**

O HUGOL realizou, entre os dias 18 e 22 de janeiro, o Quarto Ciclo de Avaliação Interna e o Quarto Ciclo de Gestão de Riscos, momento dedicado a identificar oportunidades de melhorias e os riscos dos processos vigentes na unidade.

"*O processo de auditoria interna baliza o andamento das práticas de controle dos processos realizados na unidade, e é por meio dele que conseguimos, como gestores, validar se os processos estão evoluindo e checar as melhorias que precisam ser implantadas*", relatou a Gerente da Qualidade do hospital, Thaisa Afonso.

Posteriormente às avaliações, são elaborados relatórios que identificam as conformidades, as não conformidades e os itens parcialmente conformes, que geram uma construção de um plano de ação a ser utilizado durante a próxima avaliação para verificar se houve evoluções com os ciclos de auditorias.

"Trabalhar acima dos parâmetros ideais, alcançar um alto índice de satisfação dos usuários e ter uma atitude autocorretiva são algumas das principais características que esperamos dos colaboradores dessa unidade de saúde, para que possamos, assim, implementar uma verdadeira cultura da Qualidade. Essa é a grande diferença entre trabalhar para simplesmente obter uma certificação e desenvolver uma estrutura forte e arrojada voltada constantemente às práticas de excelência, que é o que queremos construir juntos", conclui o Diretor Geral, Dr. Hélio Ponciano.

- **03/02/2021 - HUGOL implanta processo otimizado para controle de higienização**

Sempre prezando pelo bem-estar e segurança dos pacientes e acompanhantes, foi iniciado um projeto em parceria com a empresa Interativa para melhoria dos processos de higienização, com a instalação de códigos QR code em 10 banheiros da unidade para o monitoramento da higienização através de check-list eletrônico.

O novo processo facilita o controle e a supervisão dos serviços, otimiza tarefas, reduz a necessidade de impressos e centraliza as informações, permitindo o acompanhamento em tempo real das rondas. O profissional encarregado realiza a verificação da higienização por meio de check-list, solicita a adequação da higiene se necessário e o supervisor monitora as rondas realizadas.

- **10/02/2021 - HUGOL participa da campanha sobre respeito da Agir**

No mês de janeiro, o Hospital participou da disseminação da campanha "Respeito Gera Respeito", elaborada pela Agir – Associação de Gestão Inovação e Resultados, que envolve o corporativo e as unidades geridas pela Organização Social. Durante este ano, a cada mês será trabalhado um assunto relacionado à temática central, e em janeiro foi abordado o tema respeito, que contou com a participação da Gerência Corporativa de Recursos Humanos como responsável por propor ações de propagação da campanha.

Uma das dinâmicas desenvolvidas foi a “Árvore do Respeito”, uma construção coletiva de compromisso consigo e com o próximo, que foi espalhada em formato de cartaz em diversas áreas da instituição para que cada colaborador pudesse expressar seus sonhos para o ano de 2021. Esse material permanecerá exposto até o fim da campanha junto com uma árvore em formato banner, fixada no corredor principal do hospital, contendo uma reunião dos desejos de todas as áreas, para que os objetivos almejados por todos possam ser lembrados ao longo do ano. Além disso, também foi realizado o concurso “Respeito em Verso e Prosa”, com poemas encaminhados pelos colaboradores, que terá o resultado revelado em fevereiro.

“Participar de campanhas como a do Respeito Gera Respeito enche meu coração de alegria, pois confirma a reciprocidade de valores pessoais com os valores institucionais. Acredito que através do respeito somos capazes de olhar e cuidar do outro como ele merece, e desejo que as ações vivenciadas por nós em 2021 transformem nosso ambiente de trabalho e que isso possa encantar quem se relaciona conosco no hospital, sejam os demais colaboradores, fornecedores e, principalmente, os usuários”, relatou a psicóloga organizacional Priscila Brito.

- **22/02/2021 - HUGOL participa de projeto de melhoria profissional de âmbito nacional**

O HUGOL foi uma das 18 unidades de saúde no país selecionada para participar do projeto ReConecTAR, uma iniciativa conjunta da Johnson & Johnson, do Hospital Sírio-Libanês (HSL), e do Institute for Healthcare Improvement (IHI), que tem por objetivo aumentar a percepção de participação em decisões locais que afetam o trabalho, tendo o enfoque na resiliência diária da equipe assistencial. O projeto é aplicado em um setor específico da unidade, e no HUGOL foi escolhido o serviço de Ortopedia e Traumatologia.

"O intuito da unidade com o projeto é buscar resultados na melhoria da alegria e da resiliência de nossos colaboradores, por meio de envolvimento, treinamento e reflexões das equipes assistenciais. O bem-estar dos nossos profissionais reflete na qualidade do atendimento oferecido aos nossos usuários, e realizar ações como as propostas no ReConecTAR, especialmente nesse momento de pandemia, contribui com nossa missão de salvar vidas", relatou a Gerente de Recursos Humanos e líder do projeto no hospital, Nayara Assunção.

A ciência da melhoria do projeto tem o tema "Trabalho com Alegria", e possui a finalidade de engajar os profissionais e interligar as perspectivas pessoais de cada colaborador com fatores pertinentes ao trabalho e à cultura institucional, agregando valor e aumentando a satisfação da equipe no trabalho. A iniciativa acontecerá em um período de 12 meses, e o hospital terá o compromisso de participar de sessões de aprendizagem virtuais, além de encontros on-line com proposta de imersão para discussão da metodologia aplicada. O ReConecTAR fomentará a criação de uma comunidade de aprendizagem, em que todos ensinam e todos aprendem.

- **02/03/2021 - HUGOL promove ativação de novos leitos destinados a pacientes com covid-19**

O HUGOL é uma das unidades de saúde do Estado referência no combate à pandemia, e realiza, desde abril de 2020, o atendimento aos pacientes pediátricos com síndromes respiratórias agudas, ou seja, crianças acometidas ou com suspeita de H1N1 e do covid-19, via regulação. A partir de junho do mesmo ano, o HUGOL também começou a receber pacientes adultos acometidos desses sintomas.

Devido ao aumento expressivo e sustentado do número de casos e óbitos confirmados de covid-19 em Goiás durante o curso da segunda onda da pandemia, ao surgimento de novas variantes do SARS-CoV-2, em transmissão comunitária e com maior transmissibilidade, e à alta taxa de ocupação das Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) destinadas ao tratamento da covid-19, foi realizada uma nova reformulação temporária na estrutura do hospital, com abertura contingencial e imediata de 16 leitos de UTI Adulto destinados a pacientes acometidos pelo covid-19. Dessa forma, a unidade passa a contar com mais sete leitos individuais estruturados nas salas cirúrgicas com perfil “isolamento”, três leitos coletivos estruturados na sala de indução anestésica com perfil “salão” e seis leitos coletivos estruturados na sala de recuperação pós anestésicas (RPA) com perfil “salão”.

Segundo Fabrício Cardoso Leão, Gerente de Atendimento ao Paciente da unidade, “a equipe do HUGOL sempre esteve preparada para os desafios do atendimento ao paciente politraumatizado e, nessa pandemia, não tem sido diferente: temos nos adaptado para atender à população com a qualidade e o respeito necessários, e a ativação desses novos leitos destinados a pacientes com covid-19 reflete essa premissa.”

Medidas de segurança também foram reforçadas junto aos colaboradores da unidade, paramentados com os equipamentos de proteção individual adequados e coerentes a cada situação, conforme orientações dos órgãos competentes. Além disso, o HUGOL tem trabalhado para amenizar o isolamento social: os pacientes internados recebem visitas virtuais e teleorientações, para garantir um atendimento mais humanizado possível dentro das condições seguras de controle de infecção.

- **04/03/2021 - HUGOL promove treinamento interno para os preceptores da COREMU**

Aconteceu nos dias 17, 18, 22 e 23 de fevereiro, o primeiro treinamento interno para os preceptores da Residência Multiprofissional em Urgência e Trauma, realizado pela Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES) com o apoio do Ensino Agir.

Doze preceptores das áreas de psicologia e enfermagem participaram de quatro dias de aulas com temas voltados à capacitação desses profissionais para o papel de preceptor. Na programação foram abordadas temáticas como a inserção das residências no contexto do SUS, o processo de ensino aprendizagem, metodologias ativas, mediação de conflitos, oratória para professores, entre outras.

Uma das palestrantes foi a Gerente Corporativa de Ensino e Pesquisa da Agir, Rafaela Veronezi, neurocientista e doutora em Ciência Médicas, que abordou o tema Gestão de Conflitos na Residência, com o objetivo de proporcionar conhecimentos e aprimorar as habilidades de prevenção e gestão de conflitos na residência, ampliando as competências de inteligência emocional, comunicação e negociação.

A Supervisora de Ensino e Pesquisa do HUGOL, Geovana Sôffa Rézio, relata que “o objetivo do treinamento é melhorar o equilíbrio entre as responsabilidades de cuidado e de ensino, fortalecer as boas práticas já realizadas na residência e implementar a educação continuada como um importante processo no desenvolvimento da preceptoria, tendo em vista a nova modelagem proposta para o acompanhamento dos residentes multiprofissionais.”

Após vivenciar essas experiências no treinamento que envolve atividades de ensino e aprendizado, os profissionais receberam um certificado de 40 horas que contribui diretamente em sua formação profissional e os qualifica para a função de preceptoria.

- **08/03/2021 - Banco de Sangue do HUGOL faz apelo por doadores de O- e A-**

O Banco de Sangue do Hospital faz um apelo à população por doações de sangue do tipo O negativo (O-) e A negativo (A-), cujas reservas se encontram em estado crítico devido à diminuição das doações durante o período de pandemia.

"*Tivemos uma grande diminuição de doadores, e a necessidade de sangue tem aumentado na mesma proporção da quantidade de pacientes que o hospital tem recebido. Além de ter uma entrada exclusiva, separada do fluxo hospitalar, também adotamos outras medidas preventivas. É um momento de pensar no coletivo e de unir forças para superarmos esse momento, então pedimos que venham até o hospital e doem sangue e nos ajudem com essa ação extremamente importante*", declarou Adriano Arantes, supervisor médico do Banco de Sangue.

Para garantir a segurança dos doadores que se propuserem a esse ato de solidariedade, a Unidade de Coleta e Transfusão do hospital está realizando o agendamento prévio para evitar aglomerações e agilizar a doação, por meio dos telefones 62 3270-6661 e 62 3270-6662. Os requisitos básicos para passar pela entrevista pré-doação são: estar saudável, ter peso acima de 50kg, apresentar documento com foto válido em todo o território nacional e idade entre 16 e 69 anos, sendo que antes de completar 18 anos é necessária uma autorização dos pais ou responsáveis e, se acima de 60 anos, orientamos evitar a doação durante esse período. Quem tomou a vacina da febre amarela deve aguardar 30 dias para ser doador. E quem apresenta sintomas gripais ou de resfriado não deve doar sangue no momento.

Pacientes graves, politraumatizados ou acometidos de doenças necessitam de reposição sanguínea, por isso o Banco de Sangue mantém o estoque de bolsas dentro

de um limite satisfatório para uma assistência segura aos pacientes da unidade de saúde. Até dezembro de 2020, o hospital realizou 13.345.215 procedimentos, dentre urgência e emergência, internações, ambulatório e equipe multidisciplinar (9.794.498), procedimentos cirúrgicos (99.135), exames (3.346.571), transfusões (55.121) e coletas de sangue (49.890).

- **16/03/2021 - HUGOL promove mês da sustentabilidade em março**

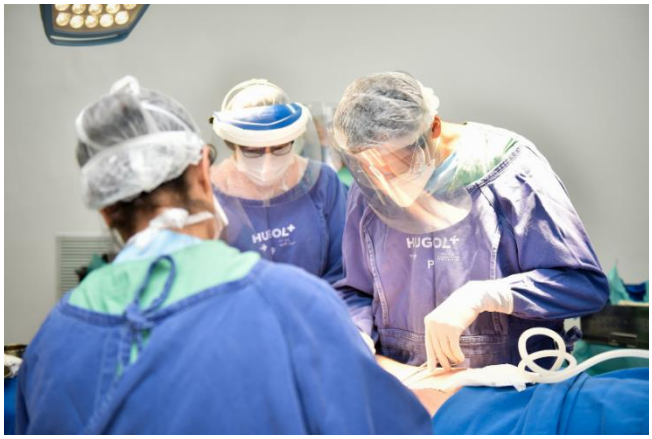
O mês de março no HUGOL é dedicado para a conscientização de seus colaboradores sobre sustentabilidade, um tema importante para assegurar o futuro do ecossistema em nosso planeta. Para isso, a unidade preparou uma série de ações socioeducativas para seus colaboradores e a distribuição de brindes criados com materiais sustentáveis.

Os colaboradores do hospital foram incentivados a encaminhar vídeos com a duração máxima de 1 minuto, demonstrando as ações sustentáveis que são exercidas em suas casas e como elas podem refletir positivamente na instituição. Os melhores vídeos participarão de um sorteio de terrários produzidos com lâmpadas queimadas de luminárias e troncos de árvores encontrados na unidade. Também serão distribuídos porta-canetas criados através das bobinas de sacos plásticos de materiais utilizados na instituição.

“Uma das maiores preocupações da humanidade é a implementação de uma cultura sustentável no planeta e, no hospital, esse também é nosso enfoque, por isso mesmo temos objetivos estratégicos específicos para uma gestão sustentável dos recursos ambientais, humanos e financeiros”, relatou Hélio Ponciano Trevenzol, Diretor Geral do HUGOL.

- **18/03/2021 - HUGOL é referência na captação de órgãos no Estado**

Referência Estadual na captação de órgãos, o HUGOL tendo sido responsável por aproximadamente 40% das captações do Estado em 2020, de acordo com a Central de Transplantes de Goiás, resultado obtido com o auxílio de um processo diário de acolhimento e conscientização de pacientes e familiares. No total foram 135 órgãos captados pelo hospital em 2020, dentre coração, fígado, rins, pâncreas e córneas, destinados para pacientes de Goiás e de outros estados.



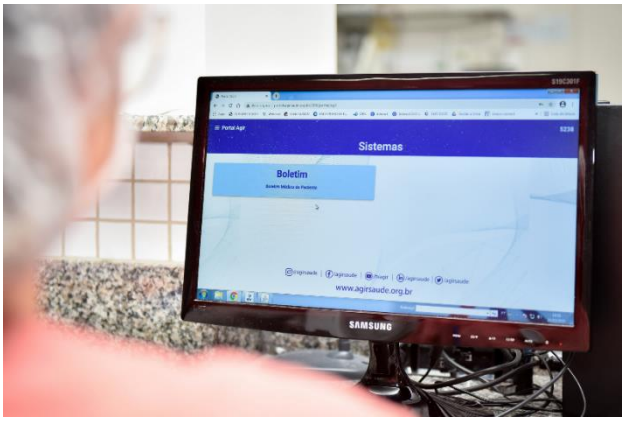
O Diretor Geral do hospital, Hélio Ponciano Trevenzol, acredita que o atendimento humanizado é um dos principais fatores para o sucesso em se obter essa alta taxa de consentimento familiar para a doação: “Entendemos que o acolhimento humanizado recebido pelos pacientes e familiares no HUGOL contribui para uma maior compreensão e sensibilidade quanto ao tema da doação de órgão, ocasionando em mais chances para salvar vidas”.

O transplante de órgãos é um procedimento cirúrgico que consiste na substituição de um órgão ou tecido de uma pessoa doente (receptor) por outro órgão ou tecido normal de um doador, vivo ou morto. A doação de alguns órgãos ou tecidos pode ser feita em vida, mas em geral, nos tornamos doadores em situação de morte encefálica quando autorizado por nossa família. A morte encefálica é a parada definitiva e irreversível do encéfalo (cérebro e tronco cerebral), provocando em poucos minutos a falência de todo o organismo. O Brasil possui uma legislação rigorosa para se chegar no diagnóstico de morte encefálica: as etapas para esse diagnóstico incluem dois exames clínicos, nos quais serão realizados testes neurológicos, com intervalo de pelo menos uma hora entre o primeiro e segundo exame, feitos por dois médicos capacitados. Além desses testes clínicos, é feito também um exame complementar (eletroencefalograma, arteriografia

cerebral ou Doppler transcraniano). Só após a conclusão dessas etapas a morte encefálica é constatada.

- **24/03/2021 - HUGOL beneficia familiares com Boletim Eletrônico**

O novo boletim eletrônico utilizado na Unidade humanizou ainda mais o atendimento prestado à família do paciente, que agora pode acessar as informações sobre seu estado de saúde de forma remota, utilizando computador, tablet ou smartphone, trazendo benefícios e gerando elogios de familiares.



O Boletim Eletrônico foi desenvolvido pela Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (Agir), responsável pela gestão do HUGOL, e é atualizado de acordo com o quadro clínico de cada paciente internado, podendo ser acessado pelos familiares do paciente diariamente. Segundo o Superintendente Executivo da Agir, Lucas Paula da Silva, a ferramenta visa facilitar o acesso às informações, possibilitando a consulta do quadro clínico de pacientes de forma prática. “O Boletim Eletrônico é uma ferramenta moderna e segura, com potencial para reduzir o fluxo de pessoas nas recepções dos hospitais e a quantidade de ligações. Com isso, conseguimos otimizar os atendimentos, prestando um suporte ágil e cada vez mais humanizado para todos”, complementou Lucas.

O HUGOL é uma unidade que preconiza a humanização em seu atendimento e o novo sistema veio para acrescentar ainda mais à interação de todas as partes envolvidas no tratamento. “Com o Boletim Eletrônico, a família pode acessar a qualquer momento as informações do paciente, humanizando a comunicação entre familiares e equipe e

aproximando, mesmo que de uma maneira virtual, a relação afetiva do paciente com seus entes queridos", explicou Jéssica Prado, psicóloga da unidade.

- **25/03/2021 - SAU/Ouvidoria do HUGOL realiza treinamento com outras unidades da Agir**

O HUGOL realizou na quarta-feira, 24 de março, treinamento virtual de alinhamento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário, com a participação de representantes do Crer e do HDS, outras unidades de saúde geridas pela Agir. Os assuntos abordados durante o evento foram: Conceito Ouvidoria e SAU; Embasamento Legal; Processo do SAU e atribuições macro dos colaboradores; Mediações; e Atribuições do setor responsável pela análise do registro.

"Esse encontro oportunizou um crescimento em conjunto, pois compartilhar nossas boas práticas enquanto Serviço de Atendimento ao Usuário/Ouvidoria, podendo contribuir positivamente através da interação com as outras unidades da Agir, é importante e essencial para alcançarmos ainda mais a qualidade em nossos processos, contribuindo com nossa valorosa missão, que é cuidar de vidas", relatou Viviane de Oliveira, Ouvidora do HUGOL.

A atividade do SAU no HUGOL foi pensada como um serviço complementar, que tem como diferencial o dinamismo, e amplia a acessibilidade dos usuários em manifestar suas percepções durante a jornada no ambiente hospitalar, através de um sistema ativo de coleta de informações e resoluções rápidas, principalmente no âmbito da comunicação efetiva, pautado na humanização do cuidado centrado na pessoa, entendendo suas particularidades, bem como para a aferição da satisfação dos usuários por meio de pesquisa metódica e periódica.

Os ouvidores das outras unidades da Agir também expressaram suas opiniões sobre a relevância do treinamento: “A integração entre as Ouvidorias da Agir só vem a somar e sanar dúvidas para conseguirmos trazer um trabalho padronizado e continuamente melhor. Juntos somos mais fortes!”, explicou Vilma Aparecida Domingos Bittencourt, Ouvidora do Crer. De acordo com Ailton Alves Silva, Ouvidor do HDS, “essa interação foi muito boa, ainda mais sendo mediada por uma Ouvidoria conceituada como a do HUGOL, reconhecida pelo excelente trabalho junto a um hospital referência não só em Goiás, mas no país”.

- **26/03/2021 - HUGOL realiza projeto sustentável com borra de café**

Realizado desde janeiro deste ano o projeto sustentável Recoffee, em parceria com o Nuclisolos, da Universidade Federal de Goiás, doando a borra do café produzida pela unidade e dando uma destinação ambientalmente correta a esse resíduo.

Essa é mais uma das ações da unidade para o fortalecimento dos pilares da sustentabilidade, em um papel socioambiental de conscientizar os colaboradores a empreenderem o descarte adequado de resíduos no hospital e em seus lares. De janeiro até o início desta semana, já foram realizadas 15 coletas, totalizando aproximadamente 480 quilos de borra.

Disposição ambientalmente correta

A borra descartada como lixo comum se decompõe e libera gases tóxicos do efeito estufa, como o metano, cujo efeito é 20 vezes mais potente que o do CO2 para o aquecimento global. O Nuclisolos transforma a borra do café em fertilizantes naturais, auxiliando no crescimento do cultivo de plantas e pesquisando ainda mais sobre os benefícios da borra de café.

- **31/03/2021 - SUENPES realiza ação de doação de sangue no HUGOL**

Nos dias 30 e 31, a Supervisão de Ensino e Pesquisa – SUENPES organizou ação de doação de sangue para o Banco de Sangue do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), unidade da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES).

"A ideia de realizar a ação veio após observarmos o aumento de casos de pacientes infectados pelo novo coronavírus e a baixa no estoque do Banco de Sangue da unidade. O mundo precisa de mais solidariedade, principalmente agora em tempos de pandemia. O ato de doação de sangue é muito generoso e pode salvar várias vidas", relatou Geovana Sôffa Rézio, Supervisora de Ensino e Pesquisa e idealizadora da ação.

A ação mobilizou os colaboradores do setor, entre agentes administrativos, tutores e preceptores, bem como os residentes multiprofissionais da unidade, que contribuíram com 15 captações para o Banco de Sangue do HUGOL.

Agende sua doação

Para garantir a segurança dos doadores que se propuserem a esse ato de solidariedade, a Unidade de Coleta e Transfusão do hospital realizou o agendamento prévio para evitar aglomerações e agilizar a doação, por meio dos telefones 62 3270-6661 e 62 3270-6662. Os requisitos básicos para passar pela entrevista pré-doação são: estar saudável, ter peso acima de 50 kg, apresentar documento com foto válido em todo o território nacional e idade entre 16 e 69 anos, sendo que antes de completar 18 anos

é necessária uma autorização dos pais ou responsáveis e, se acima de 60 anos, orientamos evitar a doação durante esse período. Quem tomou a vacina da febre amarela deve aguardar 30 dias para ser doador. E quem apresenta sintomas gripais ou de resfriado não deve doar sangue no momento.

- **02/04/2021 - HUGOL comemora a Páscoa na Pediatria**

A Comissão de Humanização do Hospital promoveu uma ação para comemorar a Páscoa com as crianças internadas na Pediatria da unidade. Fantasiados de coelhinhos da Páscoa, os profissionais da unidade e voluntárias levaram alegria as crianças internadas na enfermaria do hospital. Para a segurança de todos envolvidos na ação, foram seguidos os protocolos de segurança adotados pela unidade durante a pandemia.

"O intuito da ação de entrega dos ovos de páscoa é levar aos pacientes e familiares um pouco da ludicidade da páscoa, promovendo assim o bem-estar e a humanização do ambiente hospitalar. Estamos vivendo um momento de muita tensão e ansiedade, e ações como esta, que fazem as crianças sorrirem e se divertirem, nos dão esperança de que dias melhores estão por vir", relatou a terapeuta hospitalar Aline Scapim.

- **05/04/2021 - Som da Esperança encanta pacientes do HUGOL**

A unidade recebeu a Orquestra Sinfônica Jovem de Goiás, que realizou duas apresentações com quatro de seus musicistas, sendo uma acústica e uma sobre um caminhão de som, respeitando todos os protocolos para a segurança. A ação faz parte do "Som da Esperança" e é uma iniciativa da Fecomércio, do Sesc e do Senac Goiás.

O objetivo do projeto é levar, por meio da música, uma mensagem positiva e de conforto para profissionais, pacientes e familiares presentes em hospitais que atuam na linha de frente contra a covid-19. De acordo com Dagoberto Miranda, Gerente Multiprofisional do HUGOL, a ação foi "um momento especial, uma oportunidade de homenagear nossos colaboradores e acalentar o coração de nossos pacientes e acompanhantes nesse sábado de Aleluia!".

- **06/04/2021 - HUGOL premia vencedores de concurso sobre respeito**

O HUGOL premiou os colaboradores da unidade contemplados com o 1º e 2º lugares no concurso "Respeito em Verso e Prosa", que faz parte da "Campanha do Respeito", idealizada pela Agir.

Os profissionais Samuel dos Santos Mafra, maqueiro (1º lugar) e Arleide Silva, técnica em enfermagem (2º lugar) foram premiados com kits doados pelo Empório Pequi, uma distribuidora de produtos naturais e artesanais direto de pequenos produtores rurais, com produção familiar. Ao todo se inscreveram 87 colaboradores da Agir e das unidades geridas, resultando em dez premiações distribuídas.

A Campanha

A "Campanha do Respeito" originou-se de uma iniciativa da Agir, objetivando a intensificação de atitudes promotoras de bem-estar no ambiente laboral e exercitadas

em relações pautadas no respeito mútuo, na comunicação direcionada e em feedbacks empáticos. Nesse intento, foram selecionados subtemas, afins à proposta, distribuídos ao longo dos doze meses do ano.

- **09/04/2021 - HUGOL alerta sobre perigos do AVC**

O acidente vascular cerebral (AVC), segundos dados da OMS, é uma das principais causas de morte no Brasil, HUGOL faz alerta sobre os perigos dessa doença, mais comumente conhecida como derrame cerebral, que tem tratamento e, se a pessoa é atendida com agilidade, dentro da "janela terapêutica", grande parte das sequelas pode ser evitada.

"*A desinformação sobre os sintomas da doença tem um impacto muito grande na condução da vítima de AVC para um diagnóstico em uma unidade de saúde, que deve ser feito com até quatro horas e meia desde os primeiros indícios, no caso do AVC isquêmico, para um tratamento mais eficaz. Normalmente não se dá a devida atenção para os sinais, que podem ser deficit motor (fraqueza ou paralisia do corpo), dificuldade de fala ou visão, vertigem e dor de cabeça aguda. Como a população está mais estressada durante a pandemia, cuidando menos da saúde, isso leva ao aumento dos fatores de risco da doença*", explicou o neurocirurgião do HUGOL, Dr. Dionísio Figueiredo Lopes.

Os números de atendimentos para pacientes vítimas de AVC no HUGOL, dentre urgência e emergência, internação e ambulatorial, seguem uma crescente ano a ano desde o início das atividades da unidade, totalizando 9.289 atendimentos de julho de 2015 a março de 2021.

De acordo com o Supervisor Médico de Neurocirurgia do HUGOL, Francisco Azeredo, o “acidente vascular cerebral isquêmico é uma interrupção abrupta do fluxo sanguíneo cerebral, podendo levar à morte da região acometida. Há também o AVC hemorrágico, que é o sangramento dentro do cérebro, decorrente da ruptura de vasos intracranianos, como, por exemplo, a ruptura de um aneurisma ou de uma malformação arteriovenosa”.

O médico ainda completa que “a prevenção passa por hábitos de vida saudáveis, como alimentação adequada, atividades físicas regulares, não fumar e não beber em excesso, além do controle da hipertensão arterial, do diabetes e dos níveis de colesterol, quando presentes”.

- **16/04/2021 - Café com Elogios do HUGOL homenageia colaboradores em sua 20ª edição**

Prezando por um atendimento humanizado, em que há o acolhimento dos pacientes e acompanhantes, o Hospital recebeu retribuições de carinho com elogios registrados no Serviço de Atendimento ao Usuário/Ouvidoria do hospital, e nessa quarta-feira, 14, celebrou a 20ª edição do Café com Elogios, com uma transmissão virtual que homenageou 200 profissionais que receberam essas mensagens de gratidão.

“Chegar à 20ª edição desse evento, idealizado com o objetivo de compartilhar todo o reconhecimento que os usuários têm pelos profissionais que atuam nessa missão de salvar vidas, é uma marca histórica. Acredito que o amor que carregamos dentro de nós é o diferencial no momento de uma assistência de qualidade, centrada na pessoa, com humanização e respeito. Seguimos confiantes que continuaremos fazendo

a diferença nas vidas das pessoas, atuando com qualidade e excelência no atendimento do SUS", relatou Viviane de Oliveira, ouvidora do HUGOL.

Ao longo das vinte edições do evento, já foram entregues 4.740 cartões elogio nominais, e em 2020 ele foi um dos finalistas do prêmio Ser Humano da ABRH, Associação Brasileira de Recursos Humanos, que reconhece as melhores iniciativas dedicadas ao desenvolvimento das pessoas, além de ser benchmarking para outras unidades hospitalares do Estado.

- **24/04/2021 - HUGOL homenageia profissionais no início das comemorações do Dia do Trabalhador**

A Comissão de Humanização iniciou as ações em alusão ao Dia do Trabalho nesse sábado, 24, com uma equipe de voluntários do projeto "Espalhando Amor" fantasiados de personagens e super-heróis, posicionada ao lado de um tapete vermelho, aplaudindo e proferindo mensagens de apoio aos funcionários da unidade. O momento contou com o som de dois musicistas, um violonista e um saxofonista, em uma apresentação musical.

"Sempre focados no bem-estar de nossos colaboradores, no zelo e carinho àqueles que dedicam seu talento a cuidar de vidas, essa surpresa foi preparada com muito carinho, visando homenagear a quem tanto faz pelo hospital e seus pacientes, principalmente em um momento tão difícil como o que estamos passando. É realmente um orgulho fazer parte de uma constelação de estrelas como os profissionais que adentram as portas do HUGOL todos os dias", relatou Dagoberto Barbosa, Presidente da Comissão de Humanização da unidade.

- **23/04/2021 - HUGOL comemora Dia do Jovem Aprendiz**

Foi comemorado no dia 23 de Abril o Dia do Jovem Aprendiz, evento organizado e conduzido pelo setor de Recursos Humanos da unidade. O momento abordou assuntos relacionados à oportunidade de ser Jovem Aprendiz no início da vida profissional, às atitudes e comportamentos adequados e também às oportunidades no futuro. O encontro contou com a participação da auxiliar de formalização de pessoal Fabiana Ferreira, que compartilhou sua experiência como Jovem Aprendiz no CRER e os passos que está dando para alcançar seus objetivos, em um bate-papo descontraído e repleto de reflexões.

“Apesar de não terem vivência prévia de trabalho, todos eles nos surpreendem a cada dia com seu desenvolvimento, sendo uma grata descoberta de novos talentos. É com muita alegria que comemoramos esse dia e desejamos todo o sucesso do mundo para esses jovens trabalhadores”, declarou a Gerente de Recursos Humanos da unidade, Nayara Assunção.

- **28/04/2021 - Roleta da Prevenção conscientiza colaboradores do HUGOL**

Para comemorar o Dia Mundial em Memória às Vítimas de Acidente e Doenças Relacionadas ao Trabalho, foi realizado durante toda semana a “Roleta da Prevenção”, uma ação de conscientização dos profissionais da unidade com premiação a todos os participantes e perguntas voltadas aos fluxogramas de acidentes e à prevenção de doenças relacionadas ao trabalho.

“*Nosso maior e melhor recurso é o ser humano, nossos colaboradores, logo precisamos cuidar de todos para que a unidade esteja em perfeita harmonia e possa*

dedicar todos os esforços no atendimento aos pacientes", declarou o Diretor Técnico do HUGOL, Luiz Arantes Resende.

O momento foi organizado pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) da unidade, e aborda assuntos relacionados à prevenção, tipos de acidentes e fluxogramas diversos, com intuito de trazer reflexão sobre a importância dessa data para todos os profissionais, principalmente da saúde, nesse período de pandemia.

- **30/04/2021 - Pacientes e acompanhantes do HUGOL homenageiam os profissionais da unidade**

Nesse Dia do Trabalhador, pacientes e acompanhantes do HUGOL homenageiam todos que cuidam deles diariamente. Confira o vídeo abaixo:

Agradecemos a todos os profissionais que fazem parte da família HUGOL, que se dedicam todos os dias, que saem das suas casas e doam a sua vida para cuidar de outras vidas. Diante do momento tão difícil que estamos vivendo com a pandemia, vocês estão fazendo a diferença na vida de milhares de pessoas, contribuindo com o nosso propósito que é cuidar de vidas… Você é importante e essencial! Desejamos dias felizes, cheios de saúde, paz e esperança. Feliz Dia do Trabalhador!

- **14/04/2021 - HUGOL realiza Dia D de conscientização no trânsito no Maio Amarelo**

Em alusão à campanha de conscientização sobre os perigos do trânsito, Maio Amarelo, o Hospital realizou nessa sexta-feira, 14, o "Dia D" de orientação sobre o tema

na unidade, incentivando os colaboradores a trajarem camisetas na cor amarela e realizando ações lúdicas alertando sobre regras para um trânsito mais seguro, dentro e fora do hospital.

"O foco de todas as ações do Maio Amarelo deve ser a prevenção, pois, se estivermos mais conscientes dos perigos no trânsito, a chance de evitá-los é maior. Ficamos muito satisfeitos com os objetivos alcançados pelo nosso programa de Prevenção de Acidentes e Reeducação para o trânsito (PARE) até hoje, por isso vamos continuar intensificando as ações para conscientizar o maior número de pessoas possível", declarou o Diretor Geral do HUGOL, Hélio Ponciano Trevenzol.

O PARE é um programa de prevenção, conscientização e educação, e desde 2016, até abril de 2021, promoveu ações no trânsito e com pacientes e acompanhantes internados na unidade que resultaram na orientação de 40.935 motoristas e 2.326 usuários. No período de julho de 2015 a abril de 2021, o HUGOL realizou 33.716 atendimentos de urgência e emergência às vítimas de acidentes de trânsito, sendo 63% acidentes de moto, 28% automobilísticos e 9% atropelamentos. Esse é um cenário trágico, que torna a existência do programa ainda mais necessária.

- **18/05/2021 - Ouvidoria do HUGOL recebe visita de ouvidora do HCSC de Jataí**

O Hospital recebeu a ouvidora do Hospital das Clínicas Dr. Serafim de Carvalho (HCSC) de Jataí, Mariana Vilela, para uma troca de conhecimentos sobre o

funcionamento e a prática da Ouvidoria da unidade, que é referência em atendimento ao público no Estado.

"Conhecer a Ouvidoria do HUGOL foi de grande valia para mim e para o HCSC de Jataí, pois o compartilhamento de ações, conhecimento e organização que recebi hoje será muito bem direcionado e implantado da melhor forma possível em nossa ouvidoria. Agradeço a todos e me coloco à disposição para o que precisarem", relatou Mariana.

A Ouvidoria é um canal democrático de comunicação destinado a esclarecer dúvidas, receber reclamações e sugestões e também oferecer informações aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). É papel da Ouvidoria efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda e o retorno ao cidadão, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

- **21/05/2021 - HUGOL recebe novos colaboradores em Tecnologia da Informação**

O Serviço de Tecnologia da Informação e o Núcleo de Inovação e Tecnologia do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), iniciaram o recebimento da nova equipe de técnicos em Tecnologia da Informação.

Com a crescente demanda por transformação digital, processo que integra a tecnologia a todos os aspectos da unidade e que é fundamental para a disseminação da

cultura digital empreendida pela Agir, a nova equipe será capacitada e segmentada para o Negócio Hospitalar.

- **31/05/2021 - CIPA do HUGOL realiza ações de conscientização durante o Maio Amarelo**

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, CIPA, do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) participou ativamente do Maio Amarelo, campanha de conscientização sobre os perigos no trânsito, realizando diversas ações sobre o tema voltadas para os colaboradores da unidade.

No dia 14, foi realizada blitz nos setores com o propósito de chamar a atenção para o alto índice de mortes e feridos no trânsito em todo o mundo, conscientizando a todos sobre as regras a serem seguidas para deixar o trânsito mais seguro. Foram entregues fitilhos amarelos em alusão à campanha e brindes em forma de plaquinhas de trânsito pregadas em pirulitos.

Foram entregues kits com lixocar e álcool em gel aos colaboradores no momento da saída entre os dias 25 e 28, deixando a mensagem para uma direção mais segura e da importância da higienização das mãos contra o covid-19. No total, foram disponibilizados 903 frascos de álcool e lixocar para esta ação.

Foram instalados espelhos convexos no corredor principal do hospital, visando a segurança dos colaboradores, pacientes e acompanhantes. Eles permitem um ângulo de visão de 90º, mitigando os riscos de acidentes entre macas e pessoas.

- **02/06/2021 - HUGOL apresenta projeto de Centralização de Pertences**

A Coordenação de Hotelaria do Hospital em colaboração com o Nexo – Núcleo de Excelencia Operacional, realizou no dia 28/05 a entrega do projeto de Centralização de Pertences para a unidade na reunião mensal de gestores e supervisores. O projeto surgiu com o intuito principal de implantar uma Central de Pertences para atender às necessidades vivenciadas no cotidiano hospitalar.

O serviço de guardar os pertences era realizado por assistentes sociais, vigilantes e recepcionistas, que tinham dificuldades em relação aos espaços para armazenamento e à disponibilidade para atendimento em alguns momentos de necessidade. Logo, a Central surge como o setor unificador da guarda de pertences, que atende de forma bem estabelecida aos clientes do hospital, garantindo um melhor controle e possibilitando que os profissionais anteriormente relacionados possam exercer suas funções com maior tranquilidade.

A Central de Pertences iniciou suas atividades no dia 05/01, contando com mais de 21 mil atendimentos até o momento. O setor conta com colaboradores exclusivos para a atividade, atendimento 24 horas e local adequado para a guarda de pertences dos pacientes, acompanhantes e visitantes da unidade.

- **11/06/2021 - HUGOL recebe visita do Governador de Rondônia**

O Hospital recebeu no dia 10 de junho a visita do Governador de Rondônia, Coronel Marcos Rocha, e do Secretário de Estado da Saúde de Rondônia, Fernando Máximo, acompanhados do Secretário da Saúde de Goiás, Ismael Alexandrino, que vieram

conhecer os serviços prestados pela unidade. O momento também contou com a presença do Superintendente Executivo da Agir, Lucas Paula da Silva, e do Superintendente de Gestão e Planejamento da Agir, Dante Garcia de Paula.

"Fico feliz de ter conhecido uma estrutura tão imponente como a do HUGOL, um hospital que nos surpreende. Ele é o que estamos buscando como referência para a Saúde do nosso Estado", declarou o Governador Coronel Marcos Rocha. O Secretário de Saúde Fernando Máximo também teceu elogios à unidade e sua equipe: "O HUGOL é um case de sucesso, com estrutura, equipe e atendimento de excelência".

Prestes a completar seis anos em julho, o hospital realizou, de julho de 2015 a maio de 2021, mais de 15 milhões de procedimentos, dentre urgência e emergência, internações, ambulatório e equipe multidisciplinar (10.951.716), procedimentos cirúrgicos (109.523), exames (3.844.747), transfusões (59.079) e coletas de sangue (54.125). O cuidado dedicado às vidas foi avaliado pelos usuários com 95% de satisfação nesse mesmo período, o que reflete a filosofia de trabalho voltada à humanização do atendimento e, acima de tudo, à resolutividade, com qualidade e segurança para os pacientes.

"Nossa história tem sido construída com desafios e conquistas, sempre focando nas pessoas que aqui trabalham e são atendidas. A pandemia da Covid-19 transformou não somente a rotina da unidade, mas também de toda a sociedade, tornando nossos serviços ainda mais essenciais e reforçando a nossa filosofia de que juntos somos mais fortes. Nós somos diferentes e fazemos a diferença, por isso temos muito a comemorar e a agradecer. Continuaremos focando em nosso principal dever: atender com

excelência, encantando os pacientes e os familiares que adentrarem essa instituição", declarou o Diretor Geral do hospital, Hélio Ponciano Trevenzol.

- **14/06/2021 - HUGOL conscientiza população e colaboradores no Dia Mundial do Doador de Sangue**

Em comemoração ao Dia Mundial do Doador de Sangue, 14/06, o Banco de Sangue do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), reforça suas atividades de conscientização sobre a importância do tema, em segmento às ações que já vêm sendo realizadas durante todo o mês como parte da campanha Junho Vermelho, dentre elas a fachada iluminada nessa cor em alusão à importância da doação de sangue.

"*Este é um mês em que damos ênfase à importância da doação de sangue e, com a colaboração maior dos doadores, conseguimos uma manutenção mais segura dos nossos estoques. Durante a pandemia, tivemos uma grande diminuição de doadores, e a necessidade de sangue tem aumentado na mesma proporção da quantidade de pacientes que o hospital tem recebido. É um momento de pensar no coletivo e de unir forças para superarmos esse momento, então pedimos que venham até o hospital e doem sangue e nos ajudem com essa ação extremamente importante*", declarou o supervisor da Unidade de Coleta e Transfusão do HUGOL, Adriano Arantes.

Wesley da Costa, doador do Banco de Sangue da unidade, expressou sua opinião sobre a importância da doação: "Sempre que tenho oportunidade, venho doar sangue, pois essa é uma forma de salvar vidas e ajudar ao próximo. Mesmo em tempo de

pandemia devemos continuar com esse ato altruísta, pois nesse momento, mais do que nunca, existem pessoas que estão precisando e que não podem esperar".

Para garantir a segurança dos doadores que se propuserem a esse ato de solidariedade, a Unidade de Coleta e Transfusão do hospital está realizando o agendamento prévio para evitar aglomerações e agilizar a doação, por meio dos telefones 62 3270-6661 e 62 3270-6662. Os requisitos básicos para passar pela entrevista pré-doação são: estar saudável, ter peso acima de 50kg, apresentar documento com foto válido em todo o território nacional e idade entre 16 e 69 anos, sendo que antes de completar 18 anos é necessária uma autorização dos pais ou responsáveis e, se acima de 60 anos, orientamos evitar a doação durante esse período. Quem tomou a vacina da febre amarela deve aguardar 30 dias para ser doador. E quem apresenta sintomas gripais ou de resfriado não deve doar sangue no momento.

- **18/06/2021 - HUGOL inicia programa Acolher +**

No dia 16 de junho o HUGOL iniciou os treinamentos do Programa Acolher +, uma iniciativa da Coordenação de Hotelaria Hospitalar da unidade, que visa qualificar o atendimento dos profissionais recepcionistas, telefonistas, camareiros e agentes administrativos que atuam diretamente com o atendimento ao público externo.

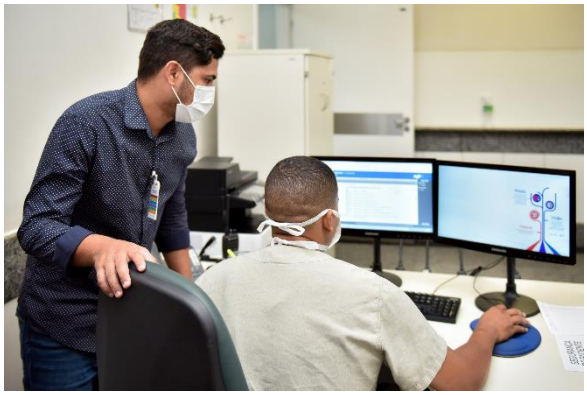
"Conseguimos trabalhar de forma leve, lúdica e descontraída os assuntos associados ao tema Engajamento Profissional. Usamos muitos exemplos diários e fizemos novos acordos como o comprometimento com o trabalho e o atendimento acolhedor e humanizado", comemorou o Coordenador de Hotelaria do HUGOL e palestrante do primeiro módulo, Luiz Carlos Freitas.

A ação, que atingiu um público de 90 pessoas, estabeleceu a missão do recepcionista/atendente da unidade: “Acolher e apoiar as pessoas que necessitam de atendimento e direcionamento, prezando pela ética, atenção e cuidado nas informações”. O programa continua por mais quatro semanas, sendo todas as quartas e quintas-feiras, e abordará os seguintes temas: Ética profissional, Etiqueta profissional, Gestão de conflitos e Êxito profissional – “Reconstruindo”.

- **21/06/2021 - HUGOL dá início a projeto para redução do uso de papel**

O HUGOL alinhado aos seus objetivos estratégicos de implantação da cultura digital, com foco na sua missão de acolher e cuidar das pessoas promovendo assistência segura em saúde pública, dá início ao Projeto Paperless, que tem como objetivo implantar os sistemas de Recepção Digital e Same Digital, com foco na geração de documentos digitais, validados por assinaturas biométricas e eliminando a impressão de papel.

A gestão dos prontuários dos pacientes por meio digital mitigará a necessidade de espaços físicos de armazenamento, ações estas que contribuirão para a sustentabilidade do hospital. Os sistemas possuem integração com o MV Soul e o MV PEP, garantindo processos integrados e inteligentes, apoiando os profissionais e colaborando para processos decisórios mais eficientes e efetivos.



Para o sucesso do projeto é imprescindível a participação dos profissionais assistenciais e de apoio, que possuem interação direta ou indireta com o prontuário do paciente. Com este e outros projetos e ações em andamento, o HUGOL dá mais um passo rumo à certificação HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society).

- **22/06/2021 - HUGOL conscientiza sobre o perigo**

Participando da campanha de prevenção de queimaduras Junho Laranja, o HUGOL alerta sobre os perigos de acidentes que podem causar queimaduras. A campanha é realizada neste mês em alusão ao Dia Nacional de Luta Contra Queimaduras, comemorado no dia 6, e alerta sobre esses incidentes que atingem cerca de 1 milhão de pessoas todos os anos, segundo a SBQ – Sociedade Brasileira de Queimaduras.

“É essencial ter uma campanha específica para ressaltar a importância da prevenção a queimaduras nesse momento que estamos vivendo. O uso do álcool em gel para higienização das mãos é uma orientação das principais entidades de saúde nessa pandemia, então o cuidado tem que ser redobrado. Ainda temos o fato de que, com as aulas presenciais suspensas, as crianças estão passando mais tempo em casa, o que as tornam mais suscetíveis a acidentes domésticos. Também temos visto diversos casos de queimaduras elétricas, reforçando a ideia de que o perigo está em toda parte, e o melhor remédio contra a queimadura é a prevenção”, relatou Fabiano Arruda, supervisor médico da Unidade de Queimados do HUGOL.

Os acidentes com queimaduras ocorrem, em muitos casos, em situações corriqueiras, em que a vítima já é acostumada a realizar a ação que causou o fato.

“Sempre acendi a chapa da mesma forma para fazer as refeições de casa, mas dessa vez, não sei o porquê, o álcool explodiu em mim”, explicou a paciente Gislene Amorim. “O meu acidente aconteceu em um momento de distração na hora de acender a churrasqueira, e foi tudo muito rápido”, declarou a paciente Laís da Silva.

O Centro de Referência em Assistência a Queimados do HUGOL é um dos mais modernos do país e, até maio de 2021, já tratou 2.792 vítimas de queimaduras graves. Recebe pacientes regulados pelas centrais de regulação do Estado que apresentam critérios de internação normatizados pela Sociedade Brasileira de Queimaduras. O serviço conta com equipe médica (plástica, intensivista e clínica), de enfermagem e multiprofissional (fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia, serviço social e terapia ocupacional), especializadas e dedicadas ao atendimento dos pacientes com queimaduras; aparelhos modernos; produtos e curativos específicos; e agilidade para a realização de exames (imagem e laboratorial).

- **29/06/2021 - Pacientes comemoram a vitória contra a covid-19 no HUGOL**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), uma das unidades de saúde do Estado na linha de frente no combate ao COVID-19 com atendimento a adultos e crianças, acompanhou a alta hospitalar de pacientes que conseguiram vencer a doença, registrando momentos de alegria e muita emoção.

A paciente Tatiana de Oliveira, que aguarda ansiosa a chegada de seu primeiro neto, esteve 17 dias internada na unidade e buscou forças no amor pela família para sua

recuperação: “Durante o tempo que fiquei internada, só pensava nos meus filhos. Não foi fácil, mas foi por eles que lutei e consegui vencer”. Alessandra, irmã de Tatiane, estava presente no momento da alta e agradeceu à equipe do hospital: “Essa foi uma situação bem conturbada para nossa família, mas tivemos um apoio muito grande de todos do HUGOL, sempre nos dando suporte e esclarecendo nossas dúvidas”.

A unidade também pôde acompanhar a alta de outros pacientes diagnosticados com covid-19, como Valdeir Pontes e Jane Costa, que também contaram com muita emoção e agradecimentos à equipe do hospital. De janeiro deste ano a 18 de junho, o HUGOL atendeu 1101 pacientes com critérios clínicos de Covid-19, sendo aproximadamente 58% homens e 42% mulheres, com 459 casos confirmados com o vírus. O maior índice por faixa etária dos casos confirmados foi entre pacientes de 50 a 69 anos.

- **06/07/2021 - HUGOL celebra 6 anos com marca histórica**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) comemorou no dia 06 de julho seu aniversário, completando 6 anos de existência e ultrapassando a marca de 15 milhões de procedimentos realizados nesse período, número que impressiona e reforça a qualidade dos atendimentos oferecidos pela unidade.

“*Essa é uma jornada de muito aprendizado, esforço e dedicação que nos fez crescer muito em tão pouco tempo. Os mais de 15 milhões de procedimentos oferecidos aos nossos usuários demostram a importância do HUGOL na Saúde de Goiás. Devemos ressaltar que, mesmo com os desafios enfrentados desde abril do ano passado, quando o hospital se tornou uma das unidades de saúde do Estado referência no combate à*

pandemia, com atendimento aos pacientes pediátricos com síndromes respiratórias agudas e, posteriormente, também atendendo pacientes adultos, o HUGOL sempre buscou a excelência na qualidade de seus serviços", declarou o Diretor Geral do hospital, Hélio Ponciano Trevenzol.

Nesses últimos doze meses, a unidade foi novamente destaque nacional, sendo uma das 18 unidades de saúde no país selecionadas para participar do projeto ReConecTAR, uma iniciativa conjunta da Johnson & Johnson, do Hospital Sírio-Libanês e do Institute for Healthcare Improvement (IHI). Também foi aceito no projeto Paciente Seguro, desenvolvido pelo Hospital Moinhos de Vento em parceria com o Ministério da Saúde, para consagrar o compromisso da unidade com a ciência da melhoria assistencial. Iniciou o serviço de cirurgia cardíaca pediátrica em agosto de 2020, com o atendimento ambulatorial dos pacientes para a realização de triagem e exames iniciais, visando o agendamento do procedimento cirúrgico, conforme disponibilidade de leito e condições clínicas das crianças atendidas. Por fim, confirmando a excelência de seus processos, o HUGOL obteve sucesso na manutenção do certificado ONA 2 – Acreditado Pleno.

Culto Ecumênico

A unidade celebrou culto ecumênico no formato virtual, que contou com a participação de autoridades eclesiásticas, diretoria, colaboradores e pacientes da unidade de saúde e da superintendência da Agir – Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde. O culto ecumênico foi presidido pelo preletor espírita Lourivan Macedo Domingos, pelo Pastor Rogério Bernardes da Mota e pelo Arcebispo de Goiânia, Dom Washington Cruz. O evento virtual contou ainda com uma apresentação musical da banda da Igreja Presbiteriana Vera Cruz.

- **09/07/2021 - Arraiá do HUGOL combina diversão e solidariedade**

Dando continuidade às atividades em comemoração aos seus seis anos de funcionamento, o Hospital realizou entre os dias 09 e 10 de julho, a 6ª edição do "Arraiá

Unidos do HUGOL". O evento, que combina diversão e solidariedade, tem decoração temática, comidas e músicas típicas, entretendo os usuários e sensibilizando para a doação de sangue na Unidade de Coleta e Transfusão do hospital.

"*Essa ação vem para minimizar os aspectos desfavoráveis da internação, como o isolamento das atividades cotidianas com as quais o paciente estava acostumado, trazendo um momento festivo para o meio hospitalar e proporcionando uma maior socialização entre internos e colaboradores da unidade, o que cria uma atmosfera mais amena e propícia para a recuperação do paciente*", relatou a fisioterapeuta Marciclene Mesquita, membro da Comissão de Humanização e uma das organizadoras do evento.

- **10/07/2021 - Acolher + do HUGOL traz dicas a etiqueta profissional**

O Programa Acolher + do HUGOL apresentou dicas de etiqueta profissional aos colaboradores que lidam diretamente com o atendimento ao público externo em um novo encontro nos dias 30/06 e 01/07.

Desta vez quem conduziu as palestras foi a Analista de Projetos da Agir, Rafaela Torres Amaral Braga, que relatou: "*Foi uma experiência incrível participar do Programa Acolher+ e poder contribuir com a construção do conhecimento dessas pessoas tão especiais que estão atuando com tanta dedicação e presteza no HUGOL. Foram dois dias intensos, porém descontraídos e participativos, com uma*

comunicação fluida e assertiva. A Etiqueta Profissional traz algumas mudanças de grande relevância nesse novo cenário que o HUGOL busca entregar. Foi um momento importante para alinhar os objetivos desse trabalho com os colaboradores e reafirmar o comprometimento de cada um em fazer o seu papel junto ao propósito da instituição, que é cuidar de vidas. Além de uma experiência incrível, foi também um momento enriquecedor para minha carreira profissional e desenvolvimento pessoal. Agradeço pela oportunidade e confiança e todo apoio dado pela sua equipe".

Junto as orientações e discussões sobre o tema, o momento contou também com sorteio de brindes voltados ao cuidado pessoal e vários tutoriais de beleza, com a contribuição de dicas de maquiagem para o trabalho da maquiadora e modelo influenciadora plus size Brunna Karoline, dicas de cuidados com os cabelos com Christian Angley e penteados para o trabalho com a especialista em penteados, Janaína Mendes.

12/07/2021 - HUGOL traz esperança para pacientes pediátricos cardiopatas

O Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), primeiro serviço do tipo 100% SUS de Goiás, vem atendendo a uma demanda que se encontrava reprimida no Estado, trazendo esperança para diversas famílias, ajudando no diagnóstico de centenas de crianças e recebendo em sua UTI pacientes com cardiopatias suspeitas ou confirmadas.

"*Um diagnóstico precoce é essencial para pacientes pediátricos com cardiopatias, impactando diretamente no tratamento a ser realizado. Goiás é referência no país para tratamento de crianças com cardiopatias congênitas, e o Serviço de Cardiologia Pediátrica do HUGOL conta com uma equipe especializada e com capacidade resolutiva que vem crescendo desde o início de suas atividades*", declarou Mirna de Sousa, cardiologista pediátrica do HUGOL.

A instituição iniciou o serviço de cirurgia cardíaca pediátrica em agosto de 2020, com o atendimento ambulatorial dos pacientes para a realização de triagem e exames iniciais, visando o agendamento do procedimento cirúrgico, conforme disponibilidade de leitos e condições clínicas das crianças atendidas. Em relação aos atendimentos em cardiologia pediátrica, até junho de 2021, a unidade realizou 471 consultas eletivas via regulação, 388 exames de ecocardiografias, 77 procedimentos hemodinâmicos, 42 procedimentos de cirurgia cardíaca e 165 internações na UTI Cardíaca Pediátrica.

- **14/07/2021 - Acolher + do HUGOL tratou sobre gestão de conflitos**

Em todos os momentos e lugares temos que lidar com conflitos dos mais diversos, como o intrapessoal, o interpessoal e o organizacional, os quais podem ser latentes, percebidos, sentidos ou manifestados. Para quem lida com o atendimento ao público isso não poderia ser diferente, e foi pensando nisso que o Programa Acolher + do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), convidou nos dias 07 e 08 de julho a ouvidora da unidade, Viviane de Oliveira, e a Gerente de Ensino da Agir, Rafaela Veronezi, para tratarem sobre o tema e apresentarem dicas preciosas para tornarem esses momentos mais leves.

Viviane trouxe alguns exemplos de conflitos do dia a dia que chegam até a Ouvidoria, mostrando formas simples de como esses conflitos poderiam ser evitados. “Para mim foi uma honra poder contribuir com esse projeto tão importante para o aperfeiçoamento de profissionais essenciais nos processos da nossa unidade. Poder compartilhar um pouco sobre a atuação do serviço de Ouvidoria e integrar ainda mais com essas equipes é motivo de muita alegria”, relatou a ouvidora.

No módulo “Gestão de Conflitos” do Programa Acolher +, os envolvidos tiveram a oportunidade de participar e concluir, juntos, que saber lidar com a situação é que define se o conflito será prejudicial ou benéfico. Foi um momento de troca de experiências e desenvolvimento de autoconhecimento que, certamente, impactou os colaboradores, trazendo uma visão reflexiva e de mudança positiva de comportamento.

- **21/07/2021 - Acolher + do HUGOL tratou sobre gestão de conflitos**

O Programa Acolher+ do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) apresentou, nos dias 14 e 15, o tema “Êxito profissional – Reconstruindo.” Neste módulo, os recepcionistas, telefonistas, agentes administrativos e camareiros da unidade puderam aprender sobre limitações no trabalho e como superá-las.

A psicóloga e analista de recursos humanos da Agir, Priscila Brito Guimarães, foi a palestrante do módulo, e emocionou a todos com a forma que tratou o tema, trazendo exemplos claro e apresentados com muita sensibilidade.

"Quanta coragem é requerida para superar os obstáculos que se apresentam em nossa vida profissional e, por mais que as dificuldades se façam presentes, são elas que nos edificam, nos fazem resilientes, nos mostram nossa capacidade de perseverar e acreditar que tudo faz parte do nosso aprendizado. Pude perceber, através do olhar sincero de muitos participantes, que o tema fez com que alguns comportamentos fossem reavaliados. Por vezes é necessário modificar algumas atitudes para alcançar o tão almejado sucesso profissional".

Reconhecer nossas imperfeições é o primeiro passo para fazer prevalecer o mindset de crescimento, que pressupõe: sermos todos aprendizes, devemos servir dando o nosso melhor, e precisamos valorizar as pessoas e todo processo de aprendizado, pois a felicidade está no caminho e não apenas no final.

Ao Claudemiro Euzébio Queiroz e a Ingrid da Silva Monteiro, obrigada pela honra de compartilhar os desafios, os medos e as alegrias que encontraram em suas jornadas", relatou Priscila.

- **26/07/2021 - HUGOL recebe emocionante depoimento de paciente cardíaco**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) busca diariamente oferecer o melhor atendimento para seus usuários e, em diversas ocasiões, recebe o reconhecimento dos pacientes que vivenciam o processo de internação hospitalar, como Eurípedes de Sousa, que retornou ao hospital para uma consulta ambulatorial de acompanhamento relativa a uma

cirurgia cardiovascular realizada na unidade, e fez questão de prestar uma bela homenagem para todos os profissionais que cuidaram de sua vida.

A Cardiologia do HUGOL é composta pelos serviços de cardiologia clínica, hemodinâmica, cirurgia cardíaca de adultos e crianças, com três UTIs de suporte para a especialidade. De julho de 2015 a junho de 2021 foram realizados 5.640 atendimentos cardiológicos na emergência, e o serviço de hemodinâmica, desde abril de 2018 até junho de 2020, já empreendeu 8.332 procedimentos. As cirurgias cardíacas adulto foram iniciadas em janeiro de 2020, totalizando até junho deste ano, 304 procedimentos.

- **30/07/2021 - 21º Café com Elogios homenageou colaboradores no aniversário do HUGOL**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) recebe de pacientes e acompanhantes retribuições de carinho com elogios registrados no Serviço de Atendimento ao Usuário/Ouvidoria do hospital, e em julho, como parte das ações de seu aniversário de 6 anos, celebrou no dia 15 a 21ª edição do Café com Elogios, com uma transmissão virtual que homenageou 140 profissionais que receberam essas mensagens de gratidão.

O evento contou com uma apresentação musical especial, feita pelo cirurgião geral da unidade Ricardo Araújo e músicos convidados, que além de cuidar de vidas com seu talento na medicina, também tocou o coração de todos com seu dom musical.

- **05/08/2021 - HUGOL realiza palestra sobre Gestão de Conflitos**

A Supervisão de Ensino e Pesquisa do HUGOL (SUENPES) realizou no dia 03 de agosto palestra sobre Gestão de Conflitos para os Residentes Multiprofissionais em Saúde da unidade, que foi conduzido pela Gerente Corporativa de Ensino e Pesquisa da Agir, Rafaela Veronezi.

O intuito da palestra foi desenvolver competências comportamentais nos residentes, capacitando-os para lidar com interesses opostos entre indivíduos ou equipes, por meio da utilização de técnicas, práticas e processos que envolvem comunicação assertiva, inteligência emocional e escuta ativa.

“A abordagem desse tema junto aos residentes é fundamental para o crescimento profissional desses, uma vez que a capacidade de interagir com pessoas é ainda mais importante em ambientes de trabalho complexos e acelerados, como é o caso do hospital de urgências”, relatou Lorena Melchior, tutora de enfermagem da COREMU do HUGOL.

- **06/08/2021 - HUGOL realiza primeiro Webinar de logística**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), através do departamento de operações e logística, com a parceria da ferramenta Gtplan, realizou no dia 04 de agosto o seu primeiro Webinar na área de logística, com os temas Qualificação de Fornecedores e follow-up para fornecedores.

De acordo com Washington Bernardes, Gerente de Operações do HUGOL, “ações como essa denotam a importância que nossos parceiros tem para o cumprimento do propósito da Agir, que é cuidar de vidas. Esse processo perpassa pela participação dos fornecedores da unidade”.

O principal objetivo do Webinar foi propiciar a qualificação, capacitação dos fornecedores e colaboradores das unidades Agir com relação aos temas, buscando uma maior proximidade entre unidade e fornecedor.

“A iniciativa de se levar conhecimento e novos processos, que venham agregar e facilitar as operações diárias, tanto para fornecedores e colaboradores das unidades Agir, faz parte de uma posição de destaque na busca da melhoria contínua”, relatou Luciano Gomes, Coordenador de Logística da unidade.

- **09/08/2021 - HUGOL comemora 1º ano da Supervisão de Ensino e Pesquisa da unidade**

A Supervisão de Ensino e Pesquisa do HUGOL (SUENPES) comemorou no dia 3 o seu 1º ano, e preparou uma dinâmica lúdica com os colaboradores da instituição para informar sobre o funcionamento das atividades do setor. Os participantes da dinâmica foram convidados a responder perguntas aleatórias sobre a SUENPES utilizando uma roleta.

A divulgação do serviço também aconteceu através de um mural com fotos das ações já realizadas neste primeiro ano, como: treinamento de preceptores e residentes; Semana de incentivo a Pesquisa; Reuniões científicas; Ação dos cinco sentidos, dentre outras.

Aproveitando o momento, também foi realizado o convite para a participação da 3° Reunião Científica da SUENPES, com Tema: Manejo da Dor em Paciente Queimado, que acontecerá no dia 26/08.

- **09/08/2021 - HUGOL comemora Dia dos Pais com brindes e alegria**

Em alusão ao dia dos pais, o Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou ações com foco na valorização dos profissionais da unidade e na humanização da experiência dos pacientes, celebrando todos os pais da unidade.

A campanha desenvolvida pela equipe de Recursos Humanos da unidade trouxe o tema “Meu Pai, meu Herói”, e incentivou os pais da unidade a encaminharem fotos com seus filhos para a criação de um vídeo e de um mural. “Ser pai é plantar raízes. É ensinar segurando a mão com coragem e determinação”, destacou a analista de rh, Raquel Santiago. No total, foram mais de 30 fotos encaminhadas, e após sorteio, 4 colaboradores receberam brindes especiais.

A Comissão de Humanização da unidade também participou do momento, distribuindo mimos para pais e colaboradores que se encontravam na unidade. A equipe da Nutrição, com a empresa Vogue, também abrilhantou o momento, proporcionando um cardápio diferenciado aos pais que estavam em trabalho na data e aos que estão internados no HUGOL.

- **10/08/2021 - HUGOL realiza Workshop de Gestão por Competências**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou nessa sexta-feira, 06, Workshop de Gestão por Competências para as lideranças da unidade. O evento foi conduzido pela equipe de Desenvolvimento da unidade e RH corporativo.

Para entender como funciona a gestão por competências, é preciso, antes, entender o que são competências. Esse conceito é obtido por meio de 3 pilares: o conhecimento, a habilidade e a atitude. O conhecimento é a bagagem teórica sobre algum tema; a habilidade pode ser resumida como a experiência prática e vivenciada de algum conhecimento teórico; a atitude, por sua vez, envolve as emoções particulares, os valores e o comportamento humano de modo geral.

Para uma competência existir, é necessário um equilíbrio nessa tríade, ou seja, uma pessoa que detém o conhecimento para resolver um problema e não teve experiência prática dele não é tida como detentora de competência para a sua solução.

Com o objetivo de aprimorar o desenvolvimento de pessoas, o HUGOL realizará a aplicação de ferramentas e metodologia baseada em gestão por competência na qual é definida a descrição de cargos, alinhada ao recrutamento e seleção contribuindo com a gestão de pessoas.

A Agir tem desenvolvido diversas estratégias baseadas na gestão por competência, com a realização de treinamentos, workshop com gestores e o levantamento das necessidades de treinamentos Institucionais.

Durante o evento foram apresentados os conceitos e teoria sobre gestão de pessoas por competências e realizado exercícios em grupos com finalidade de praticar as ferramentas apresentadas. De acordo com a Gerente de Recursos Humanos do HUGOL, Nayara Assunção, “a gestão por competências traz benefícios como maior motivação dos profissionais, maior produtividade e melhoria de resultados. É um processo que necessita de uma avaliação real da gestão de pessoas, identificando os aspectos que podem ser melhorados, treinamentos mais adequados, sempre buscando a melhoria contínua”.

- **20/08/2021 - HUGOL realiza treinamento sobre gerenciamento de projetos**

O Núcleo de Excelência Operacional – NEXO do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou no dia 03/08 o primeiro treinamento de gerenciamento de projetos, ministrado para membros da equipe do Projeto Hospital Paperless, a fim de disseminar a cultura sobre o tema dentro da unidade.

O conhecimento sobre a dinâmica e gerenciamento de um projeto possibilita que as equipes designadas tenham mais responsabilidade e abre espaço para novas ideias. Adotar uma metodologia de gerenciamento eficaz é uma necessidade para as organizações que procuram soluções efetivas na busca por

resultados. Nesse sentido, o HUGOL possui diversos projetos em andamento que agregam valor aos objetivos de seu planejamento estratégico.

- **25/08/2021 - Visita virtual do HUGOL une famílias em tempos de pandemia**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), uma das unidades de saúde do Estado na linha de frente no combate à COVID-19 com atendimento a adultos e crianças, acredita que a manutenção do elo afetivo entre familiares exerce papel fundamental durante o tratamento e realiza visitas virtuais entre pacientes da unidade e familiares através de chamadas de vídeos em tablets.

A segurança nestes procedimentos, oferecidos pelos psicólogos da unidade, também foi priorizada, e os equipamentos são higienizados conforme protocolo definido junto ao Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde – SCIRAS do HUGOL. De janeiro desse ano a 20 de agosto, o HUGOL atendeu 1498 pacientes com critérios clínicos de Covid-19.

“A videochamada é uma importante ferramenta que visa acalentar o coração dos pacientes e familiares durante esse período de maior isolamento devido a restrição de visitas presenciais na unidade. É um momento muito esperado por todos, onde vemos uma forte conexão, e o paciente consegue receber o apoio e carinho que a família proporciona para ele, possibilitando uma melhora da parte emocional, e os parentes têm um contato mais direto com o ente querido, assimilando melhor a situação”, relatou a Libna Raquel, psicóloga da unidade.

- **27/08/2021 - HUGOL realiza treinamento de implantação de metodologia para otimização dos processos**

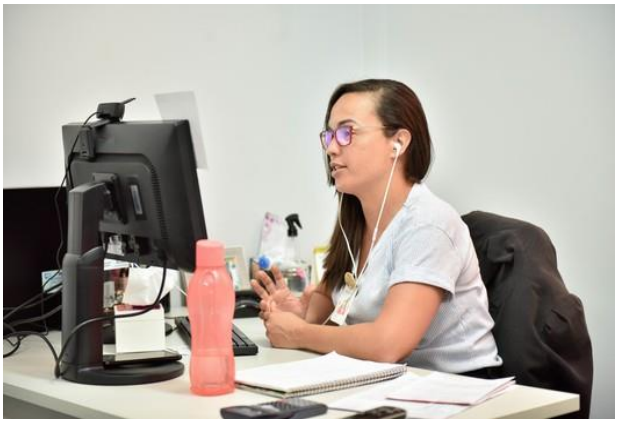
O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), recebeu nos dias 25 e 26 de agosto a segunda visita dos representantes do Hospital Sírio-Libanês, Paulo Roberto Cavallaro Azevedo e Jean Kleber Chini, dando início ao treinamento de implantação da fase 2 da metodologia Lean no Centro Cirúrgico e internações da unidade, objetivando uma eficiência ainda maior nos processos da instituição.

O Projeto “Transformação Lean”, nova fase do projeto Lean nas Emergências, faz parte do PROADI-SUS em parceria com o Hospital Sírio-Libanês, que é o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde, que iniciou em Agosto de 2021. O Projeto busca organizar fluxos internos para otimizar recursos, espaços e insumos. Nessa nova visita a unidade, os consultores Jean e Paulo aplicaram a ferramenta denominada Makigami, que evidencia os gargalos operacionais e inúmeros desperdícios que interferem no tratamento do paciente e que não poderiam ser identificados pelos outros modelos de mapeamento.

De acordo com estudos internacionais, a filosofia Lean, aplicada em sistemas de saúde, é capaz de ajustar os processos, melhorar a experiência dos pacientes e da equipe durante o tratamento. Desse modo, os gerentes do projeto no HUGOL, Fabrício Cardoso e Lélia Sena, ratificam a relevância dos aprendizados com a segunda fase, que nos proporciona a continuidade da metodologia em busca da melhoria contínua e qualidade assistencial.

- **27/08/2021 - HUGOL realiza encontro de Ouvidorias da Agir**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), foi anfitrião do primeiro encontro das Ouvidorias da Agir: HDS, Crer, HUGOL, HCAMP e HCN. O evento, realizado no dia 26, teve como objetivo compartilhar conhecimento e boas práticas, abordando como tema a Lei 13.460, que rege o trabalho das ouvidorias do SUS, e foi idealizado em conjunto com o Núcleo de Compliance da Agir.



A ouvidora do HUGOL, Viviane de Oliveira, destacou a importância da interação e troca de experiências entre as Ouvidorias da Agir, que tem o mesmo objetivo, de ser interlocutores entre os usuários e a gestão das unidades, oportunizando melhorias nos processos através da percepção de quem é atendido, sempre pautados na humanização, ética, respeito, credibilidade, que são alguns dos nossos valores.

A Ouvidoria é um canal democrático de comunicação destinado a esclarecer dúvidas, receber reclamações e sugestões e também oferecer informações aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). É papel da Ouvidoria efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda e o retorno ao cidadão, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

Os ouvidores das outras unidades da Agir tiveram as expectativas superadas, aproveitaram o momento para realizar troca de conhecimento e esclarecimento de dúvidas, considerando o evento muito proveitoso. O encontro fortalece o trabalho dos

ouvidores e traz novos desafios para contribuir com o propósito da Agir, que é cuidar de vidas.

- **30/08/2021 - HUGOL conscientiza sobre Farmacovigilância**

O Serviço de Farmácia do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) realiza no mês de agosto campanha institucional sobre Farmacovigilância Hospitalar, com o intuito de disseminar e conscientizar a todos sobre a importância desse serviço, fundamental para auxiliar na promoção da segurança dos pacientes.

A Coordenadora do Serviço de Farmácia da unidade, Liza Flores Figueiredo, reforçou a importância da farmacovigilância para o acompanhamento e monitoramento das reações adversas a medicamentos e suas possíveis causas. A iniciativa faz parte de um ciclo de palestras e capacitações realizadas pela equipe de farmacêuticos do setor, ao longo dos meses de Agosto e Setembro, com a participação de técnicos de farmácia, farmacêuticos e toda a equipe assistencial da unidade.

- **31/08/2021 - HUGOL debate sobre o manejo da dor em pacientes com queimaduras**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou no dia 26 a 3ª Reunião Científica da Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES) da unidade, que abordou o tema: “Manejo de dor no paciente queimado”.

O evento iniciou com uma contextualização do tema pelos preceptores de fisioterapia, enfermagem e psicologia da SUENPES. Uma mesa redonda foi composta pela Drª Cristina Lopes Afonso, fisioterapeuta, professora e atualmente secretária municipal de Direitos Humanos e Políticos, e com profissionais da unidade referência em queimaduras: Roberto Zonta, médico clínico geral; Cristiane Fernandes, fonoaudióloga; Érica de Castro, nutricionista; Jéssica Siqueira, odontóloga; e Aline Braz, Terapeuta Ocupacional.

- **08/09/2021 - HUGOL celebra mesversário de paciente vestida de anjinha**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou no início de setembro um pedido muito especial dos pais da pequena Rebeca, comemorando o quarto mesversário dessa vitoriosa paciente, com direito a decoração temática, homenagem da equipe e uma linda fantasia de “anjinha” para ornamentar a aniversariante.

Rebeca chegou ao hospital no dia 15 de agosto, após sofrer lesões graves em acidente com animal peçonhento. Durante esse tempo de internação, ela cativou toda a equipe, que possibilitou a realização do momento. “Estas datas são muito significativas para as famílias, que normalmente registram estes momentos para, anos depois, relembrarem. Durante o atendimento psicológico aos pais da paciente, foi expressada a vontade de realizar o “mesversário”. Diante da delicadeza do quadro da bebê, somada à importância de tal momento para esta família, promovemos

a celebração da vida da Rebeca, que completa seus quatro meses", relatou a psicóloga da unidade, Luciana de Carvalho.

"Escolhemos essa fantasia de anjinha devido ao milagre que Deus fez na nossa vida e na da nossa filha ao nos trazer para o HUGOL. Durante esse tempo em que estive aqui, observei que todas as crianças da UTI são tratadas de forma muito humana e com carinho, como se fossem filhos dos profissionais que cuidam delas. Eu gostaria de parabenizar toda essa equipe fantástica do hospital, sempre empenhada em nos oferecer o melhor atendimento e um tratamento de excelência para a Rebeca", relatou Jarlete de Oliveira, mãe da paciente Rebeca.

- **10/09/2021 - Usuários contribuem para melhorias do HUGOL**

O Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou no dia 10 mais uma reunião virtual do "Conselho Consultivo do Usuário", após passar por uma reestruturação em que esse canal de comunicação entre usuário e hospital, discute possíveis melhorias baseadas no conhecimento obtido de quem viveu a experiência de estar internado na unidade.

"O Conselho Consultivo de usuários é um dos caminhos para o cuidado centrado na pessoa em que por meio da escuta ativa dos pacientes e familiares, o HUGOL identifica, elabora e implementa ações institucionais para as melhorias na experiência das pessoas. Ele é formado por um grupo de voluntários (pacientes e familiares) e possibilita o planejamento, avaliação e revisão do cuidado na jornada do usuário, agregando valor às suas experiências", relatou Thaisa Afonso, Gerente da Qualidade do HUGOL.

A atividade que desse mês foi mediada pelo SAU/Ouvidoria junto as Gerências Multiprofissional e Qualidade, com participação das Diretorias Geral e Técnica, e representantes da Coordenação de Hotelaria, que seleciona os participantes(pacientes, acompanhantes ou familiares) em uma amostragem aleatória dos pacientes que estiveram internado nos últimos três meses na unidade.

As sugestões obtidas durante o encontro são analisadas e tratadas para a implantação de mudanças positivas. Um feedback do resultado das sugestões é repassado ao usuário que propiciou a melhoria em novo diálogo.

“A soma de todas as interações, moldadas pela cultura da organização, que influenciam a percepção do paciente através da continuidade do cuidado.” (The Beryl Institute)

- **16/09/2021 - HUGOL é o primeiro hospital público de Goiás a realizar exame que permite ajustes individualizados na nutrição de pacientes**

Sabendo da importância da nutrição adequada no tratamento de seus usuários, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), iniciou em setembro a realização de exames de calorimetria indireta em pacientes de UTI, sendo o primeiro hospital público do estado a oferecer esse tipo de procedimento. O aparelho mede o gasto energético de repouso e fornece medições precisas para que os profissionais de saúde da unidade possam estabelecer a terapia nutricional adequada baseada em dados, e não em estimativas.

"A aquisição de aparelhos de calorimetria coloca o HUGOL na vanguarda de um grupo seleto de hospitais no país que possuem essa tecnologia, que além de importante no manejo clínico de pacientes, poderá ser utilizada com fins de ensino e pesquisa", relatou o médico nutrólogo e coordenador médico da Comissão Multiprofissional de Terapia Nutricional (CMTN) da unidade, Rodrigo Gonçalves.

Estudos indicam que essa tecnologia reduz mortalidade a curto prazo em pacientes críticos. O exame deve ser realizado em pacientes críticos em ventilação mecânica invasiva, prioritariamente nos casos de pacientes grandes queimados, obesos, amputados e com resposta clínica inadequada a nutrição, segundo avaliação da CMTN.

"É um marco para a saúde de Goiás o hospital ter a disponibilidade de utilizar um exame com altíssimo padrão de excelência para o cálculo das necessidades calóricas individualizadas do paciente, levando em conta a injúria a que foi submetido", relatou a supervisora de Nutrição Clínica e coordenadora técnica da CMTN do HUGOL, Eula Ferraz.

- **17/09/2021 - HUGOL realiza treinamento sobre Canvas de Projeto**

O Núcleo de Excelência Operacional | NEXO do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), promoveu no dia 15 de setembro o treinamento Canvas: o que é e como elaborar visando a construção da proposta do projeto.

A Supervisora do Núcleo de Excelência Operacional, Letícia Rabelo relata que o "objetivo do treinamento é capacitar os colaboradores para a construção do Canvas do

Projeto, que tem como finalidade explicitar de forma visual as propostas de projetos de inovação e melhoria no HUGOL.”

O treinamento foi realizado pelos facilitadores Letícia Rabelo, Saulo Borges e Antonio Venilson, onde os participantes colocaram em prática o conhecimento adquirido por meio de uma oficina em que foram elaborados 2 painéis de Canvas do Projeto, que é uma ferramenta de planejamento, que contém as principais informações sobre um projeto, sendo estruturado em um quadro, dividido em blocos e preenchido por post-its.

- **20/09/2021 - HUGOL reconhece os feitos bem feitos de profissionais que se destacaram no primeiro semestre**

A Gerência de Recursos Humanos do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), reconheceu no dia 15 de setembro, durante a Reunião da Qualidade do mês de setembro, as ações que se destacaram no primeiro semestre de 2021, por meio do projeto “Conte um Feito bem Feito.

Os projetos reconhecidos nesse semestre foram: Acolher +, Time de Resposta Rápida - TRR e Certificado de Sustentabilidade. Os registros realizados por profissionais da unidade, que valorizam o serviço prestado por seus colegas de trabalho, passam por uma verificação a fim de checar se os requisitos do projeto foram atendidos e, posteriormente, uma comissão técnica avalia a veracidade e a pertinência das ações.

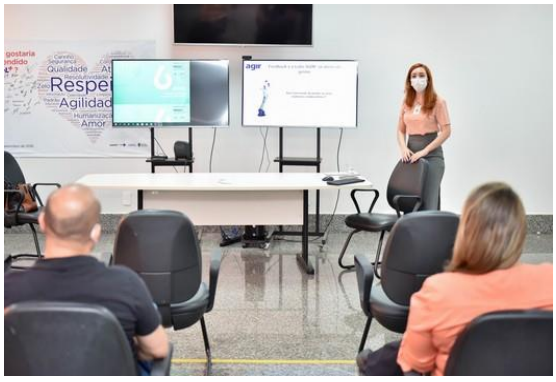
- **21/09/2021 - Oficina de Feedback é realizada com os gestores do HUGOL**

Os gestores do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), participaram nos dias 17 e 20/09 da oficina sobre Feedback, ministrada pela

Supervisora de RH do HDS, Larissa Andrade Bento. O momento foi promovido pelas equipes de Recursos Humanos da Agir e HUGOL.

"O feedback é mais uma ferramenta utilizada pela gestão por competência que, quando usado assertivamente, impacta positivamente o desempenho organizacional. Além de saber dar um retorno de forma estruturada, buscando auxiliar a equipe a se desenvolver, estamos capacitando os nossos gestores na utilização dessa ferramenta como forma de autodesenvolvimento, uma vez que quando recebemos bem um feedback, temos a possibilidade de acessar pontos de melhoria que não conseguiríamos enxergar sozinhos. Isso nos leva aprimorar capacidades, habilidades e atitudes", relatou Larissa Andrade.

A Supervisora de Ensino e Pesquisa do HUGOL, Geovana Rézio, participou do treinamento e relatou sua importância: "A oficina nos proporcionou um aprendizado relevante, e conseguimos absorver o quanto é fundamental trabalharmos o feedback com os colaboradores como forma de desenvolvê-los, para que sejam produtivos, motivados e comprometidos. Além de abrir a nossa mente e nos mostrar como identificar e eliminar os gatilhos, aprendemos o quanto é importante ser um líder que sabe ouvir, falar e aprender. Ele gera grandes melhorias, aperfeiçoamento de habilidades e do comportamento, mas para conseguirmos atingir esse ponto precisamos trabalhar o autoconhecimento e o autodesenvolvimento, e a oficina nos trouxe ferramentas para colocarmos o feedback em prática no nosso dia a dia."



A gerente de Recursos Humanos do HUGOL, Nayara Assunção, ressaltou ainda que "quando o feedback é feito da maneira correta, tanto o gestor quanto o colaborador ficam engajados e motivados, criando uma comunicação direta muito benéfica. Ele demonstra consideração e respeito pelo colaborador, pois auxilia a minimizar incertezas e ansiedades, e quando a pessoa sabe que

está realizando um bom trabalho ou tem uma orientação para melhorá-lo, ele se torna mais seguro para realizar suas tarefas, inovar e trazer coisas boas para a empresa".

- **24/09/2021 - HUGOL nas Escolas retoma suas atividades em 2021 abordando Primeiros Socorros**

O HUGOL nas Escolas, programa de conscientização e ensino do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), retomou suas atividades com visita realizada nessa quinta-feira, 23, a Escola Estadual Prof. Vitor José de Araújo. Devido a retomada das aulas ser de modelo híbrido, que combina aulas presenciais no formato tradicional com o aprendizado online em um ambiente virtual, as turmas orientadas contaram com quantidade reduzida de alunos. No total foram 44 estudantes orientados, com faixa etária de 12 a 16 anos, de 4 turmas do Ensino Fundamental, cumprindo todos os protocolos de segurança referente a prevenção contra a Covid-19.

"Retomar as atividades desse programa traz sensações de renovação, de felicidade em poder compartilhar esse conhecimento e de zelar pelo bem-estar da sociedade. Falar de saúde para esses alunos é ir de encontro ao nosso propósito, que é cuidar de vidas. Nosso objetivo é ir além, e alcançar o maior número de pessoas possíveis com a mensagem do quanto é importante educar em saúde", afirmou Viviane Oliveira, ouvidora do hospital e responsável pela atividade no âmbito da Comissão de Qualidade.

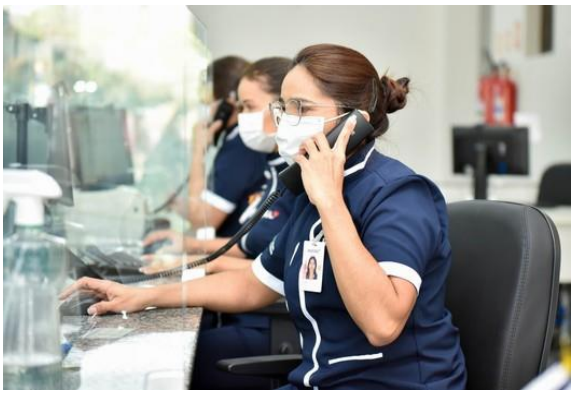
Essa foi a 32ª aula do programa, que já orientou 6.734 alunos das escolas da região Noroeste de Goiânia. A aula teve como tema "Primeiros Socorros" e foi ministrada pelas residentes multiprofissionais da unidade, enfermeira Suzy Aparecida Luiz da Silva e fisioterapeuta Jhennyfer Gonzaga de Oliveira, que

capacitaram os alunos a se comportarem adequadamente em situações emergenciais do cotidiano, como quedas, desmaios, sangramentos, queimaduras e engasgamentos.

- **27/09/2021 - Nova Recepção Geral do HUGOL é entregue à sociedade**

O Governador do Estado de Goiás, Ronaldo Caiado, e o Secretário de Estado da Saúde de Goiás, Ismael Alexandrino, estiveram hoje, 27, no Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), para a inauguração da nova Recepção Geral e da passarela de interligação do hospital gerido pela Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (Agir). As obras fazem parte do planejamento de melhorias na estrutura da unidade, que visa sempre oferecer um serviço de excelência para todos os usuários do SUS de Goiás e de outros Estados.

“É uma honra enorme poder estar aqui, em um hospital que todos nós sabemos que possui uma situação diferenciada, sendo referência nacional em diversas áreas. Aqui os pacientes são acolhidos, se sentem respeitados, e lhes é ofertado o que existe de melhor na medicina. Isso que é importante”, declarou o governado Ronaldo Caiado em seu discurso durante o evento.



A obra é de suma importância para a unidade, que possui hoje aproximadamente 55 mil metros quadrados, necessitando de adequações para o atendimento da estrutura atual. A nova recepção possui capacidade de atendimento de 232 acompanhantes e visitantes, espaços PCD e assentos PMR, com completa acessibilidade. Outro ganho importante são os 10 novos postos de atendimento interligados a outros 6 postos existentes na recepção da unidade coronariana, agregando o fluxo com a interligação direta pela nova passarela

da recepção à rampa e às unidades de internação, com maior comodidade e capacidade de atendimento.

As obras fazem parte do Plano de Aplicação, Ampliação e Adaptação de Áreas Físicas do HUGOL, iniciado em agosto de 2020, que conta também com a construção e instalação da UTI Coronariana, construção de novos abrigos de resíduos, adequação das instalações junto ao Corpo de Bombeiros, entre outros. Uma importante fase do Plano é a adequação do espaço físico e instalação do Serviço de Ressonância Magnética, com um aparelho de última geração, capaz de produzir imagens de alta resolução com até 180 canais da cabeça/pescoço, mama, joelho, ombro, pulso, pé, tornozelo, coluna total e cardio, que complementará o parque de Imaginologia da unidade. O valor total do investimento é de R$ 5.688.763,85 em obras e R$ 6.873.817,09 em equipamentos.

- **28/09/2021 - HUGOL realiza abertura do Projeto Farmacoeconomia**

O Núcleo de Excelência Operacional (NEXO), apoiado pelo Núcleo de Inovação e Tecnologia (NIT) do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), promoveu no dia 13 de setembro a abertura do projeto de Farmacoeconomia.

O projeto tem o objetivo de estabelecer alternativas que garantam a efetividade do tratamento e cuidado com o paciente, observando a melhor aplicação dos recursos. Para tanto, segundo Adriano Barbosa, Chefe do NIT, “é necessário utilizar-se de todos os recursos tecnológicos disponíveis para que as rotinas/fluxos a serem operacionalizados pelas equipes, sejam de fácil acesso, intuitivos e que a adesão aos protocolos que serão estabelecidos ao final do Projeto tenha a máxima efetividade possível. Dessa forma, subiremos mais um degrau, cujo objetivo é gerar uma necessidade de cultura de pensamento digital, baseada em dados, de forma que, em um futuro muito breve, toda a cadeia produtiva e de performance do hospital insira a organização na Cultura Data Driven (orientada a dados)”.

Com o foco direcionado para a descrição, análise, a comparação dos custos e das consequências de terapias medicamentosas para os pacientes, este projeto visa conciliar as necessidades terapêuticas com as possibilidades de custeamento.

Segundo Liza Flores Figueiredo, Coordenadora de Farmácia da unidade, “embora haja processos assistenciais bem estabelecidos em nossa unidade, ainda é necessário estabelecer e dar robustez a relação entre o propósito institucional de cuidar de vidas e a sustentabilidade financeira da unidade, de forma a instituir em todas as esferas do nosso serviço a cultura da racionalização, prevenção de desperdícios e melhor aplicação dos recursos disponíveis, beneficiando e garantindo a continuidade da assistência a nosso principal cliente, o paciente”.

- **29/09/2021- HUGOL alerta sobre suicídio no Setembro Amarelo**

Como parte das ações de humanização do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), a equipe de psicologia da Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES) realizou, no dia 23, atividade voltada para conscientização dos colaborados sobre o Setembro Amarelo, uma campanha nacional dedicada à ações de prevenção contra o suicídio, buscando romper com o tabu envolto do tema e promover educação em saúde mental.

Foi realizada blitz educativa voltada aos colaboradores, com o intuito de sensibilizar quanto a importância do acolhimento a pessoas em sofrimento emocional. Foram distribuídos folders com dicas sobre como ajudar pessoas com ideação suicida, destacando a importância da busca por ajuda profissional especializada. Além disso, os colaboradores foram convidados a deixar mensagens de apoio e acolhimento no “Mural de Valorização da Vida”, as quais posteriormente foram espalhadas pelo hospital. Segundo Gabriela Vieira, psicóloga da unidade, “a proposta foi receber mensagens dos próprios colaborados para depois compartilhar o sentimento de acolhida e apoio presente nos bilhetinhos, objetivando passara a ideia central da nossa ação: Sempre é possível recomeçar”.

- **30/09/2021 - HUGOL conscientiza sobre a importância da doação de órgãos**

No mês do Setembro Verde, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), conscientizou seus colaboradores sobre a importância de ser um doador de órgãos e tecidos, como parte das ações da campanha nacional relativa ao tema. Além de orientar seus funcionários, a unidade buscou também conscientizar a população sobre a doação de órgãos, com live realizada no dia 23 com o tema “Doação de órgãos: O cenário atual de Goiás e a experiência do HUGOL”.

"Existe uma fila invisível aos olhos: a fila de pacientes aguardando por um transplante. É motivada por ela que precisamos nos conscientizar e sensibilizar profissionais da saúde e a população em geral para que comuniquem suas famílias sobre o desejo de se tornar um doador de órgãos. O direito de escolha quanto a doação cabe a família, e é através do sim que podemos fazer do nosso trabalho uma chance de salvar a vida de alguém. Terminamos o Setembro Verde com a Gratidão do Dever cumprido e com foco na vida!", relatou Lucijane Martins, Supervisora da OPO/HUGOL, que é responsável por acompanhar e auxiliar no processo de doação na unidade.

De janeiro até agosto desse ano, já foram realizadas no hospital captações de órgãos e tecidos de 25 doadores, sendo coração, rins, fígados, córneas e pâncreas, que representaram uma oportunidade de nova vida para até 86 pacientes.

O Diretor Geral do hospital, Hélio Ponciano Trevenzol, acredita que o atendimento humanizado é um dos principais fatores para o sucesso em se obter essa alta taxa de consentimento familiar para a doação: "Entendemos que o acolhimento humanizado recebido pelos pacientes e familiares no HUGOL contribui para uma maior compreensão e sensibilidade quanto ao tema da doação de órgão, ocasionando em mais chances para salvar vidas".

- **11/10/2021 - Pacientes pediátricos do HUGOL recebem um presentão de dia das crianças**

Nesse dia das crianças, a pediatria do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), recebeu a doação de um presente muito especial da

família do paciente Hudson Filho, que esteve internado na unidade em junho deste ano: um carrinho elétrico controlado por controle remoto, que servirá de transporte dos pequenos usuários do hospital para o Centro Cirúrgico, uma forma lúdica de diminuir o estresse do momento, trazendo mais descontração durante o percurso.

“Gostaria de agradecer a todos do hospital por tudo que fizeram por nosso filho. Foi um momento muito delicado, pois estávamos todos em choque com aquela situação. Fomos todos amparados por essa equipe, que nos deu a maior atenção, tanto ao Hudson Filho como às outras crianças que também se encontravam ali. Vocês foram humanos, e naquele momento difícil estavam todos lá: fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros e médicos, tirando nossas dúvidas e receios com a maior paciência. Criamos verdadeiro vínculo e gostaríamos de retribuir por tudo que fizeram por nós. Por isso, tendo em vista a ala pediátrica, decidimos fazer essa doação para que possa servir os pacientes, descontraindo as crianças até o Centro Cirúrgico. Desejamos de coração que Deus abençoe e esteja sempre ao lado de cada profissional do HUGOL. Em nome do Hudson Filho, só gratidão por todos vocês!”, relatou Valdelice Rodrigues, mãe de Hudson.

A Clínica e a UTI Pediátrica da unidade promovem o cuidado humanizado, estabelecido como uma prática diária no hospital, com ações para pacientes, visitantes e acompanhantes, recebendo vários estímulos que propiciam a reintegração às atividades que realizariam habitualmente, mesmo durante seu tratamento hospitalar. O uso do carrinho faz parte desse conjunto de ações, e será utilizado por pacientes que atenderem os critérios necessários estabelecidos pela equipe assistencial, proporcionando conforto e acolhimento aos pacientes pediátricos, sendo essa rotina baseada em normas de segurança e controle de infecção.

- **13/10/2021 - HUGOL celebra Dia das Crianças com muita alegria e solidariedade**

Em comemoração ao Dia das Crianças, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), preparou uma programação especial voltada para os pequenos internados e profissionais da unidade, que além de muita brincadeira, contou com solidariedade e muito amor.

A equipe de Recursos Humanos da unidade desenvolveu a campanha “Quem eu era na infância”, que contou com sorteio de brindes, em que foi pedido aos profissionais do hospital que enviassem uma foto de quando eram crianças para criação de vídeo, de uma forma bem nostálgica para despertar boas lembranças e resgatar nossa criança interior, a essência de quem escolhe ver o lado doce da vida, com olhar de inocência, esperança, amor e alegria.

A comissão de humanização, SUENPES e parceiros proporcionaram diversas ações voltadas para os pequenos pacientes da unidade com decoração temática, Oficina de balões, palhaço, cosplayers, entrega de brinquedos da OVG, refeições divertidas, guloseimas.

“Todas as pessoas grandes foram um dia crianças. Mas poucas se lembram disso! ” Antoine de Saint-Exupéry, autor do “O Pequeno Príncipe”.

Desperte a Criança que há em Você!

- **14/10/2021 - HUGOL alerta sobre os perigos da trombose**

No dia em que se comemora o Dia Mundial da Trombose, 13/10, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), conscientiza seus colaboradores sobre a importância do Protocolo de TEV (tromboembolismo venoso) estabelecido na unidade, cuja participação da equipe multidisciplinar do hospital na aplicação do mesmo é essencial para o sucesso na prevenção. Foi preparada uma decoração temática, criação de painel com informações e dinâmicas.

“O TEV pode ser grave, mas a avaliação de risco e as ações preventivas são simples. Evitar esse acontecimento torna-se prioridade no HUGOL. O nosso protocolo tem o objetivo de estratificar os pacientes quanto ao risco e estabelecer diretrizes que orientem a profilaxia para os pacientes internados”, relatou Erival Batista Santana, Supervisor Médico de Cirurgia Vascular da unidade.

A trombose é caracterizada pela formação ou desenvolvimento de um coágulo sanguíneo responsável por causar a obstrução e inflamação na parede do vaso, dificultando o fornecimento de sangue para o corpo. O HUGOL aplica o Protocolo de Prevenção de Trombo Embolismo Venoso com o foco de instituir profilaxia aos pacientes internados. O termo tromboembolismo venoso inclui a trombose venosa profunda (TVP) e o tromboembolismo pulmonar (TEP).

- **15/10/2021 - HUGOL realiza Oficinas de Avaliação de Desempenho**

O Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou nos dias 07 e 08, Oficinas sobre Avaliação de Desempenho para os gestores da unidade. O evento foi conduzido pelas equipes de Desenvolvimento do HUGOL e CRER.

A avaliação de desempenho profissional é uma ação estratégica que as organizações empreendem para mensurar o desempenho de cada colaborador, a partir da relação entre a performance profissional, metas e as competências essenciais para o cumprir sua função e os objetivos organizacionais. O foco da avaliação é desenvolver os profissionais, lapidando-os para crescerem individual e coletivamente.

De acordo com a Supervisora de Desenvolvimento do hospital, Lorrane Nunes, “a avaliação de desempenho é uma ferramenta amplamente utilizada no processo de gestão de pessoas, pois proporciona mensuração de resultado, desenvolvimento dos profissionais, promoção e retenção de talentos, aumento da performance do capital intel ectual e redução de turnover”.

A gerente da Qualidade da unidade, Thaisa Afonso, relatou ainda que “a oficina de Avaliação de Desempenho veio reforçar o nosso compromisso enquanto gestores para avaliar e oferecer feedback para nossos colaboradores em prol da melhoria contínua, da realização das atividades e processos, desenvolvendo ferramentas para aperfeiçoar nosso trabalho para cumprirmos com o propósito de cuidar de vidas”.

- **20/10/2021 - Banco de Sangue do HUGOL necessita de doadores de sangue O negativo**

O Banco de Sangue do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), faz um apelo à população por doações de sangue do tipo O negativo (O-), cujas reservas se encontram em estado crítico devido à diminuição das doações durante o período de pandemia.

"Tivemos uma grande diminuição de doadores, e a necessidade de sangue tem aumentado na mesma proporção da quantidade de pacientes que o hospital tem recebido. Além de ter uma entrada exclusiva, separada do fluxo hospitalar, também adotamos outras medidas preventivas. É um momento de pensar no coletivo e de unir forças para superarmos esse momento, então pedimos que venham até o hospital e doem sangue e nos ajudem com essa ação extremamente importante", declarou Adriano Arantes, supervisor médico do Banco de Sangue.

- **25/10/2021 - HUGOL conscientiza colaboradores no Outubro Rosa**

Em alusão a campanha Outubro Rosa, a equipe da Supervisão de Governança do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realiza ações de conscientização para os colaboradores da unidade com a entrega de brindes e informativos sobre o tema "Câncer de Mama", além de disponibilizar um belo painel de fotos para registrar o apoio a esta causa.

"Mesmo em tempos de pandemia e com todos os obstáculos do dia dia, não podemos esquecer de nos cuidar. O câncer de mama é a maior causa de morte pela doença na população feminina no Brasil, e a prevenção é a melhor forma de se cuidar", relatou Solange Pires, Supervisora de Governança do HUGOL.

- **27/10/2021 - HUGOL Participa de evento sobre acreditação na área de saúde**

O Diretor Administrativo e Financeiro do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), Luiz Carlos Sampaio, participou no dia 20/10 do Webinar “Como as certificações podem beneficiar as instituições de Saúde?”, promovido pela Fundação Vanzolini.

O Evento apresentou quais são os benefícios para os atores da área em buscarem ser certificados ou acreditados. As certificações da saúde são de extrema importância no processo de melhoria contínua no atendimento promovido pelas instituições de saúde. Elas comprovam que as instituições foram avaliadas e seguem padrões normativos assistenciais baseados na segurança do paciente e na melhoria da qualidade assistencial.

O Chefe do Núcleo de Compliance e Qualidade da Agir, J. Antônio Cirino, também participou do evento, e comentou sobre o tema: “Trilhar uma jornada voltada à busca da melhoria contínua é essencial para a entrega de valor aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), por isso a Agir promove a implantação e monitoramento de uma cultura de qualidade e segurança nas unidades de saúde, como as estratégias realizadas no HUGOL, sobre as quais pudemos apresentar durante a live”.

- **28/10/2021 - HUGOL promove treinamento sobre AVC**

O Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou no dia 28 de outubro, treinamento sobre o Protocolo de Acidente Vascular Cerebral (AVC) instituído na unidade, com o objetivo de capacitar os colaboradores da unidade sobre essa doença que é a segunda causa de morte no mundo e a primeira causa de incapacidade. De acordo com dados do Ministério da Saúde, somente em 2017, foram registradas 101,1 mil mortes decorrentes da doença.

O treinamento foi ministrado pela neurologista da unidade Louise Azevedo, que reforçou a importância da “janela de tempo” para o tratamento do AVC isquêmico: “O paciente que chega ao hospital em até 4 horas e meia do início dos sintomas, tem a oportunidade de ter sua história mudada. Este paciente em ‘fase aguda’ ainda tem áreas de cérebro salváveis e se for instituído o tratamento correto pode haver reversão dos sintomas”.

O protocolo de AVC é multiprofissional e interdisciplinar para a avaliação e tratamento dos pacientes com a doença na unidade, visando promover atendimento ágil, com segurança e eficácia, baseado nas melhores evidências disponíveis na literatura. Os números de atendimentos para pacientes vítimas de AVC no HUGOL, dentre urgência e emergência, internação e ambulatorial, seguem uma crescente ano a ano desde o início das atividades da unidade, totalizando 10.892 atendimentos de julho de 2015 a setembro de 2021.

- **29/10/2021 - HUGOL realiza encontros de Chef de cozinha com usuários**

Sempre preconizando a humanização no atendimento aos seus usuários, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), por meio do Projeto

Experiência do Paciente, realiza visitas do Chef de Cozinha da empresa VOGUE, que fornece as refeições da unidade, acompanhado de nutricionistas, nas enfermarias do hospital para ouvir as críticas e sugestões de pacientes e acompanhantes.

Nas visitas, o intuito é de ouvir sugestões de melhorias em relação a alimentação servida dentro do ambiente hospitalar, proporcionando mais bem-estar para que os pacientes e acompanhantes se sintam mais acolhidos e tenham oportunidade de realizar sugestões em relação as refeições recebidas. Lidar com a mudança do hábito alimentar, associado a restrição de alguns alimentos no preparo das refeições, e ainda assim conferir sabor às preparações é um desafio diário que exige criatividade.

"A Visita do Chef é importante para aproximar o paciente do responsável por preparar suas refeições. Esse profissional vai desenvolver um vínculo de empatia e vai entender a dimensão e importância do trabalho dele dentro do processo de recuperação do paciente. O HUGOL sempre busca acolher e encantar os pacientes através do trabalho conjunto de toda sua equipe multidisciplinar, envolvendo todos os setores para uma melhor humanização do atendimento", relatou a Nutricionista Supervisora da Nutrição e Dietética da unidade, Mabya Faria.

- **04/11/2021 - HUGOL participa de treinamento sobre empatia e gestão de conflitos**

Os gestores do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) e a equipe de Desenvolvimento da unidade participaram, no dia 29/10, do Treinamento de Líderes do Programa Estamos Juntos. O evento contou com a Gerente de

Ensino e Pesquisa do Centro de Desenvolvimento da Agir, Rafaela Veronezi, que falou sobre “Empatia e Gestão de conflitos”.

Segundo a palestrante, o tema abordado é fundamental para o sucesso pessoal e profissional, já que no mundo contemporâneo as atividades técnicas não são mais suficientes para o desempenho das atribuições cotidianas com a melhor performance. “Este treinamento é crucial. Nós não ficamos só na teoria, houve a parte prática em que apresentamos ferramentas e testamos as mesmas para inserir na rotina dos nossos colaboradores”, pontuou Veronezi.

A Supervisora do Serviço de Desenvolvimento da unidade, Lorrane Nunes, relatou que o treinamento “foi muito assertivo, e que de modo geral, a cooperação e boa comunicação são necessárias em todas as situações do ambiente organizacional. O diálogo e a empatia são instrumentos poderosos na hora de gerir conflitos”.

- **05/11/2021 - HUGOL nas Escolas orienta alunos sobre primeiros socorros**

No dia 26 de outubro, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) realizou mais uma aula do HUGOL nas Escolas, ação que faz parte dos programas de conscientização e ensino voltada para os moradores da região Noroeste de Goiânia. No total foram 207 estudantes orientados, cumprindo todos os protocolos de segurança referente a prevenção contra a Covid-19.

A aula, realizada no Colégio Estadual Sebastião Alves de Souza, teve como tema “Primeiros Socorros” e foi ministrada pelos residentes da unidade Sérgio Lucas de Carvalho Andrade, fisioterapeuta, e Isabela Leal Moreira, enfermeira. Nela, os estudantes aprenderam a se comportarem em situações emergenciais do cotidiano, como quedas, desmaios, sangramentos, queimaduras e engasgamentos.

De acordo com Viviane Oliveira, ouvidora do hospital e responsável por essa atividade no âmbito da Comissão de Humanização, “o HUGOL nas Escolas traz para os alunos um alerta sobre a importância da prevenção, conscientizando-os sobre os perigos das situações cotidianas que os rodeiam e que podem ser evitados. Acreditamos que eles possam ser multiplicadores desse conhecimento e, com isso, transmitir o que foi aprendido para familiares e amigos. Esperamos, com essas ações, contribuir para a melhora da qualidade de vida dos moradores da Região Noroeste”.

- **23/11/2021 - HUGOL orienta colaboradores sobre cuidados ao paciente**

A Comissão Multiprofissional de Terapia Nutricional (CMTN) do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), realizou entre os dias 17 e 23 de dezembro, Blitz educativa nas Unidades de Internação, orientando sobre a não interrupção de dietas para banhos, curativos e atendimentos de fisioterapia, fortalecendo o posicionamento adequado do paciente no leito.

A Blitz foi uma iniciativa da fisioterapeuta Andressa de Sousa Soares e da enfermeira Sabytha Araújo. “A Blitz, de forma interativa e lúdica, levou a mensagem para conscientizar a equipe quanto a importância e os benefícios da Terapia Nutricional segura, e sua contribuição na cicatrização, resposta imunológica, diminuição de complicações cirúrgicas e infecciosas, além da diminuição do tempo de internação do paciente”, relatou Sabytha.

A CMTN é formada por médicos nutrólogos, nutricionistas, enfermeiras, farmacêutica, fisioterapeuta e fonoaudióloga. Ela é regida principalmente pela RDC nº 63, de 6 de julho de 2000 e possui natureza normativa, consultiva, assistencial, acadêmica e científica, mediante atuação multidisciplinar, multiprofissional e multissetorial com escopo de prestar assessoria institucional no que diz respeito a Terapia Nutricional.

- **26/11/2021 - HUGOL realiza homenagem no Dia Nacional do Doador de Sangue**

No dia Nacional do Doador de Sangue, 25, o Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), homenageou os principais doadores e apoiadores do Banco de Sangue do hospital em 2021, que receberam uma medalha de honra em agradecimento e tiveram seus nomes gravados em uma placa de homenagem.

"Esse é um dia para agradecermos e aproximar ainda mais o doador, que é peça fundamental para o suporte no atendimento dos pacientes da unidade. Estamos em um momento de intensificação na busca de doadores, pois o número de internações tem aumentado e precisamos manter nossos estoques em níveis seguros", declarou o médico hematologista e supervisor da UCT do HUGOL, Adriano Arantes.

- **26/11/2021 - HUGOL orienta sobre os canais de comunicação do RH**

Nos dias 10, 11 e 12 de novembro, a área de Desenvolvimento – RH do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) realizou Ação para disseminar os principais canais de comunicação do RH com os profissionais da unidade:

• Converse com RH: Canal para curiosidades, sugestões, duvidas e outros processos de Recursos Humanos;

• Canal da Integridade: Registro de condutas concretas ou suspeitas que sejam divergentes da legislação vigente e/ou do Código de Conduta e Ética e das Políticas da Agir;

• Conte um Feito bem Feito: O projeto tem como objetivo valorizar e reconhecer os colaboradores que realizaram projetos / ações com maestria, de forma exímia, contribuindo com a qualidade e a inovação nos serviços prestados;

• Demonstre sua Gratidão: Esse é o espaço dedicado a demonstrar a gratidão por um profissional ou setor, agradecendo sua entrega;

• OPM E INP – Oportunidade de Melhoria e Interação de Processos: Esses formulários objetivam melhorar os processos com foco na qualidade e na segurança do paciente;

• SAU / Ouvidoria Registro de Usuários: O objetivo é analisar as demandas dos pacientes, acompanhantes e visitantes e melhorar nossos processos. O foco principal da ação foi apresentar aos profissionais as diferenças entre o canal “Converse com RH” e “Canal da Integridade”.

O Converse com RH se tornou um canal exclusivo para dúvidas referentes a RH, curiosidades, sugestões e outros processos de Recursos Humanos, já o Canal da Integridade é para registros de condutas que sejam divergentes da legislação e/ou código de conduta e ética e políticas da AGIR. O RH abordou os profissionais, e de uma maneira lúdica através de dinâmica da roleta, disseminou as informações sobre o objetivo de cada um dos canais de comunicação.

“Consideramos de extrema importância estarmos próximos dos profissionais, disseminando informação de forma dinâmica, pois estas são mais absorvidas quando são repassadas de forma presencial e lúdica, e estes momentos aproximam o RH da unidade com os nossos profissionais”, relatou a Supervisora de Desenvolvimento da unidade, Lorrane Nunes.

- **29/11/2021 - HUGOL recebe a visita do Secretário-Executivo do Ministério da Saúde**

O Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), recebeu no dia 26 de novembro, visita do Secretário-Executivo do Ministério da Saúde, Rodrigo Otávio Moreira da Cruz, acompanhado do Secretário da Saúde de Goiás, Ismael Alexandrino, em visita técnica para conhecer os serviços da unidade.

O Diretor Geral do HUGOL, Hélio Ponciano Trevenzol, e o Superintendente Executivo da Agir, Lucas Paula Silva, estiveram presentes no momento, conduzindo a visita por diversos setores do hospital. “O HUGOL se tornou, uma referência para a saúde do Estado de Goiás, amadurecendo e expandindo seus serviços para oferecer uma assistência ainda mais humanizada e de qualidade a toda população”, relatou Hélio Ponciano.

- **08/12/2021 - HUGOL doou mais de 150 quilos de tampinhas plásticas para ONG de proteção a animais**

Em alusão ao Dezembro Verde, mês de conscientização contra o abandono de animais o HUGOL lançou seu o coletor de tampas itinerante, que coletará as tampinhas plásticas trazidas por colaboradores e visitantes, e que serão doadas para a ONG Tampatas, que reverte o lucro da venda desse material reciclável para castração de cachorros e gatos abandonados.

“Estamos muito satisfeitos com a adesão dos colaboradores ao projeto Tampatas, solicitando mais postos de coletas internamente e pensando nas causas ambientais que a instituição exerce. Até o momento, já coletamos mais de 150 quilos de tampinhas. Nesta quarta fase do projeto, o Serviço de manutenção da unidade confeccionou um coletor itinerante com restos de madeiras providos de caixa de transporte de novos equipamentos, que chamamos de ‘coletampas’, e já na primeira semana de uso conseguimos juntar 15 kg de tampinhas”, afirma Rhuan Alves, Biólogo do hospital.

- **14/12/2021 - HUGOL realiza quiz sobre o Planejamento Estratégico da unidade**

Com o propósito de reforçar a Identidade Organizacional e o Planejamento Estratégico na unidade, foi disponibilizado na intranet entre os dias 14 e 22 de dezembro um quiz com perguntas relacionadas ao Planejamento Estratégico, com a entrega de prêmios para os melhores resultados que ocorreu no dia 29 do mesmo mês.

Para Valéria Nunes, administradora do setor de planejamento, “ações internas como essa contribuem para reforçar entre os colaboradores diversos aspectos do Planejamento Estratégico do Hospital, tendo como horizonte o alcance da nossa visão, que é ser reconhecida nacionalmente pela excelência no cuidado às pessoas.”

- **22/12/2021 - HUGOL realiza ações comemorativas em alusão ao Natal**

Nos dias 22 e 23 de dezembro em alusão ao Natal, o Serviço de Formalização da unidade realizou diversas ações comemorativas para os profissionais do hospital, reforçando um ambiente de valorização, bem-estar e cuidado, reforçando o propósito da unidade, que é Cuidar de Vidas.

Foi realizada a campanha “Minha Equipe é TOP”, onde foi solicitado a todo gestor que enviasse uma foto da sua equipe para a montagem de uma árvore de Natal. Também foi construída a árvore da Gratidão, com vídeos dos colaboradores trazendo uma mensagem de Feliz Natal e próspero Ano Novo, com acesso disponibilizado através de bolas de natal com *QR codes*. Nos dias 22 e 23, o Papai e

Mamãe Noel, fizeram visita em todo o hospital, acompanhados por músicos e pelo grupo de Animadores do Projeto Florescer, proporcionando alegria, distribuindo amor e presenteando com um bombom e uma mensagem de Natal.

- **22/12/2021 – Banco de Sangue do HUGOL recebe profissionais da Clínica Teia Agir**

O banco de sangue do HUGOL recebeu no dia 21 de dezembro a visita de 16 profissionais da Clínica Teia Agir, que é voltada ao atendimento precoce de crianças com autismo de 1 a 6 anos de idade, que doaram sangue para ajudar a manter o estoque da unidade em níveis seguros nesse fim de ano, momento em que as doações normalmente sofrem uma queda.

“A Teia resolveu desenvolver uma atividade de ação solidária nesse fim de ano, como forma de retribuir a tudo que a sociedade nos tem ofertado. A doação de sangue foi escolhida pois esse é um ato de extrema importância, e entendemos que, nesse momento de festas, os bancos de sangue acabam necessitando de mais doadores. Todos os colaboradores da Teia que estavam habilitados a doar realizaram esse gesto altruísta”, relatou Eliezer Rangel, Diretor da Clínica Teia Agir.

8. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA E CONTÁBIL

Apresentamos a seguir por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez, e o Índice Contábil a nível de economicidade alcançados pela unidade HUGOL, durante o período de janeiro a dezembro de 2021:

Índice de Execução Financeira

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

ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO, INOVAÇÃO E RESULTADOS EM SAÚDE - AGIR - 2021

JANEIRO - DEZEMBRO

EXECUÇÃO FINANCEIRA	SALDO INICIAL	ENTRADAS	SAÍDAS	ÍNDICE
	42.669.035,09	352.665.513,16	367.979.019,45	1,07

Conforme pode ser analisado na tabela acima, o HUGOL demonstra um equilíbrio referente ao Índice de execução financeira de R$ 1,07. Este índice sofreu oscilações no decorrer dos meses de janeiro a dezembro de 2021, pois no período de julho a unidade passou por uma fase de renovação contratual impactando nas receitas previstas a serem realizadas dentro do mês corrente. No entanto, identificou-se que até o fechamento do mês de dezembro considerando o cenário acumulado a unidade hospitalar revelou um resultando conservador em relação ao índice que seria **> R$ 1,00**.

Índice Contábil

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

Índice Contábil - Janeiro a dezembro de 2021

HUGOL	Receita (R$)	Despesa (R$)	Índice
Índice Contábil	388.003.646,52	388.003.646,52	1,00

Conforme pode ser analisado na Tabelas acima, o HUGOL demonstra um equilíbrio no Índice Contábil 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a dezembro/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.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme pactuado nos 8º e 9º Termos Aditivos ao Contrato de Gestão nº 003/2014, o Hospital de Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL apresentou mensalmente aos órgãos fiscalizadores os resultados dos indicadores de produção referentes à parte fixa e variável, no período de janeiro à dezembro de 2021.

Durante o ano de 2021 o HUGOL alcançou resultados satisfatórios para os indicadores contratuais. Com o início do 9º Termo Aditivo, a unidade procedeu com a implantação de diversos novos serviços, como os serviços de neurocirurgia, Serviço de Atenção Domiciliar e SADT Externo. A unidade inaugurou ainda no mês de setembro a nova Recepção Geral do HUGOL, bem como a passarela de interligação. Tais investimentos são fundamentais, atendendo ao que preconiza a "visita aberta" da Política de Humanização.

A AGIR, em conjunto com a Gestão da unidade, ratifica seu compromisso de garantir que a instituição continue trabalhando a fim de entregar a sociedade uma atenção especializada e de referência, cumprindo seu propósito de cuidar de vidas.

HÉLIO PONCIANO TREVENZOL

Diretor Geral da Unidade

LUCAS PAULA DA SILVA:89482875168

Assinado de forma digital por LUCAS PAULA DA SILVA:89482875168

LUCAS PAULA DA SILVA

Superintendente Executivo

10. APÊNDICES

APÊNDICE A – Adequações em contingência à COVID-19

Em contingência à COVID-19 e por demanda da SES-GO, a partir do mês de abril de 2021, a unidade disponibilizou leitos de retaguarda para o atendimento aos pacientes em tratamento de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG). Sendo assim, apresentamos abaixo a estrutura contratualizada dos leitos até março de 2021 e as alterações realizadas em ordem cronológica, bem como a configuração atual de contingência e comparativo da estrutura de leitos de internação para destinação aos pacientes de SRAG e COVID-19.

Tabela 31 - Estrutura contratualizada das Unidades de Internação até Março/2020

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. De Queimados Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	60
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	90
Clínica de Traumatologia/Ortopedia	75
Unid. Cuidado Esp. De Queimados Uti	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	20
Observação[1]	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL	**472**

Fonte: HUGOL

1. Em comparação às prestações de contas anteriores, houve redução de dois leitos de observação na unidade de Hemodinâmica para adequação da nova estrutura de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, que se encontra em processo de estruturação física, visando adaptar-se às necessidades deste perfil de pacientes. O hospital passa a ter, em condições habituais, 472 leitos ativos, com capacidade total para 512 leitos, contabilizados os leitos de observação e os boxes de urgência.

Tabela 32 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 – Abril de 2020

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. De Queimados Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica de Traumatologia/Ortopedia	75
Unid. Cuidado Esp. De Queimados Uti	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Semicrítica Pediátrica	**15**
Unid. Crítica Pediátrica	**13**
Observação	32
Urgência e Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**450**

Fonte: HUGOL

Conforme demanda da SES-GO, a unidade promoveu readequação em suas clínicas para abrigar as novas unidades destinadas exclusivamente aos pacientes de SRAG/COVID-19. Abaixo seguem as reestruturações realizadas no mês de abril de 2021:

I. Térreo: Era composto por 60 leitos da Clínica de Traumatologia/Ortopedia. A Ala 1 permaneceu com 30 leitos de ortopedia e a Ala 2 foi destinada à Unidade Semi Crítica Pediátrica, com 15 leitos ativos e capacidade total de até 30 leitos;

II. 1º Andar: Permaneceu a configuração original com 15 leitos de ortopedia e 45 da clínica cirúrgica;

I. 2º Andar: Abrigava 60 leitos pediátricos. Permaneceu ativa a Ala 2 com 30 leitos de pediatria e a Ala 1 foi inativada como contingência, caso fosse necessário disponibilizar mais leitos para o perfil COVID;

II. 3º Andar: Permaneceu a configuração original com 60 leitos da clínica médica;

III. 4º Andar: Anteriormente abrigava 60 leitos da clínica de especialidades. Passou a contar com 50 leitos de especialidades e os outros 10 foram destinados à enfermaria de queimados;

IV. 5º Andar: Abrigava 30 leitos da cardiologia. Passa a ser composto por mais 30 leitos da clínica de Traumatologia/Ortopedia que antes ficavam no térreo;

V. UTI Pediátrica H: Contava com 10 leitos intensivos. A unidade cedeu o espaço físico à Unidade de Cuidados Especiais de Queimados, que conta com 7 leitos, ficando 3 leitos inativados, porém com capacidade de ampliação. Fica ativa, portanto, apenas a UTI Pediátrica G com 10 leitos.

VI. Queimados: A unidade de queimados deu lugar à Unidade Crítica Pediátrica, contando com 13 leitos ativos e capacidade total para até 17;

As demais Unidades de Terapia Intensiva e leitos de urgência/observação não sofreram alterações.

Em 10 de julho, devido ao aumento nos casos de COVID-19 em Goiás e a consequente demanda por internações, a unidade passa a oferecer novos leitos de destinação exclusiva aos pacientes SRAG/COVID-19, ficando a estrutura da seguinte forma:

Tabela 33 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 – Julho/2020

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. De Queimados Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica Traumatologia/Ortopedia	45
Unid. Cuidado Esp. De Queimados Uti	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	49
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**10**
Unid. Semicrítica Adulto I	**30**
Unid. Semicrítica Adulto II	**16**
Unid. Semicrítica Adulto III	**30**
Unid. Crítica Adulto (UTI F)	**10**
Observação	32
Urgência e Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**508**

Fonte: HUGOL

I. O Centro Cirúrgico I da unidade foi adaptado para receber a Unidade Semicrítica Adulto II, sendo criados 16 leitos de internação;

II. A Unidade Crítica Pediátrica passou de 13 para 10 leitos; A redução se deu pela estrutura não comportar o quantitativo de leitos sem a realização de coorte (pacientes de mesma patologia infecciosa no mesmo ambiente), sendo assim, o máximo que o ambiente consegue comportar simultaneamente são 8 pacientes;

III. Foi criada a Unidade Crítica Adulto I, com 10 leitos;

IV. A Unidade Semicrítica Pediátrica foi convertida em Semicrítica Adulto I, sendo ativados mais 15 leitos, totalizando 30 leitos de internação;

V. Foi criada a Unidade Semicrítica Adulto III, com 30 leitos que faziam parte da clínica de ortopedia e que foram destinados aos pacientes SRAG/COVID-19,

VI. A Clínica Ortopédica passou a contar com 45 leitos;

VII. A UTI Adulto F foi transformada em Unidade Crítica Adulto (UTI F), permanecendo com 10 leitos, pois já estava recebendo pacientes deste perfil. A Unidade Crítica Adulto criada anteriormente foi desativada;

VIII. Em 18 de julho foram ativados 30 leitos para compor a Unidade Semicrítica Pediátrica I, ficando o hospital com 462 leitos de internação e 508 leitos totais ativos, que configuram a estrutura atual de leitos da unidade;

No final de agosto de 2021, a unidade procedeu com a desmobilização da Unidade Semicrítica Adulto III, em virtude do aumento da demanda por internações de pacientes com o perfil original do hospital e da superlotação do Pronto-Socorro.

Desta forma, os 30 leitos que compunham a referida unidade retornaram à Clínica de Ortopedia e Traumatologia, que passa à sua configuração original de 75 leitos, conforme quadro abaixo:

Tabela 34 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Agosto/2020

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. De Queimados Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Unid. Cuidado Esp. De Queimados Uti	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	49
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**10**
Unid. Semicrítica Adulto I	**30**
Unid. Semicrítica Adulto II	**16**
Unid. Crítica Adulto (UTI F)	**10**
Observação	32
Urgência e Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**508**

Fonte: HUGOL

Em setembro a unidade inaugurou a UTI Cardíaca Pediátrica, com 10 leitos intensivos, disponibilizados para internação a partir de 21/09/2021. Com a abertura dos novos leitos, a

unidade passou a ter 472 leitos de internação e 518 leitos totais ativos, conforme quadro abaixo:

Tabela 35 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Setembro/2020

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. De Queimados Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Unid. Cuidado Esp. De Queimados Uti	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	49
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**10**
Unid. Semicrítica Adulto I	**30**
Unid. Semicrítica Adulto II	**16**
Unid. Crítica Adulto (UTI F)	**10**
Observação	32
Urgência e Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**518**

Fonte: HUGOL

Tabela 36 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Dezembro/2020

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados - Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	110
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**10**
Unid. Semicrítica Adulto II	**16**
Observação	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**518**

Fonte: HUGOL

I. Desmobilização dos 30 leitos da Unidade Semicrítica Adulto I;

II. Retorno dos 10 leitos da UTI F para o perfil original de atendimento (cirúrgico);

III. Ativação de 30 leitos para a Clínica de Especialidades, totalizando 80 leitos para a unidade de internação

Tabela 37 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Março de 2021

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica Traumatologia/Ortopedia	45
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**11**
Unid. Semicrítica Adulto I	**30**
Unid. Semicrítica Adulto II	**30**
Unid. Crítica Adulto	**16**
Observação	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**519**

Fonte: HUGOL

I. Ativação de 30 (trinta) leitos na Unidade Semi Crítica Adulto I;

II. Redução de leitos da Clínica de Especialidades, totalizando 30 (trinta) leitos.

Tabela 38 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Abril de 2021

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	35
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Médica II	30
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	60
Clínica Traumatologia/Ortopedia	45
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**11**
Unid. Semicrítica Adulto I	**30**
Unid. Semicrítica Adulto II	**30**
Unid. Crítica Adulto	**16**
Observação	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**519**

Fonte: HUGOL

I. Ativação de 30 (trinta) leitos na Clínica Médica II;

II. Redução de 10 (dez) leitos da Clínica Cirúrgica, totalizando 35 (trinta e cinco) leitos.

III. Desativação dos 20 (vinte) leitos da Clínica de Especialidades Giro Rápido.

Tabela 39 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Junho de 2021

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**11**
Unid. Semicrítica Adulto I	**30**
Unid. Crítica Adulto	**16**
Observação	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**519**

Fonte: HUGOL

I. Desmobilização da Clínica Médica II e destinação dos 30 leitos à Ortopedia;

II. Desmobilização da Unidade Semicrítica Adulto II e destinação de 10 leitos à Clínica Cirúrgica e 20 leitos à Especialidades.

Tabela 40 - Configuração dos leitos em contingência à COVID-19 - Outubro de 2021

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	99
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Clínica Neurológica	11
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
UNIDADES SRAG/COVID-19	
Unid. Semicrítica Pediátrica	**30**
Unid. Crítica Pediátrica	**11**
Unid. Crítica Adulto	**10**
Observação	32
Urgência E Emergência	14
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**513**

Fonte: HUGOL

I. Desmobilização da Unidade Semi Crítica Adulto I;

II. Ativação de 11 leitos na Clínica Neurológica;

III. Ampliação de 19 leitos na Clínica de Cardiologia, que tinha anteriormente 30 leitos de internação, totalizando 49 leitos;

IV. Inativação de 06 leitos na Unidade Crítica Adulto.

11. ANEXOS

I. Portaria nº312/2021 – SES - 01 de março de 2021

II. Lei nº 14.189/2021 - República Federativa do Brasil – 28 de julho de 2021

Secretaria de Estado da Saúde

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
Portaria 312/2021 - SES

O **SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE** no uso de suas atribuições legais e,

Considerando:

- A Declaração da Organização Mundial de Saúde, em 11 de março de 2020, que decreta situação de pandemia no que se refere à infecção pelo Sars-CoV-2;

- O Decreto n° 9.633, de 13 de março de 2020, do Governador do Estado de Goiás, que decreta a situação de emergência na saúde pública do Estado de Goiás, em razão da disseminação do novo coronavírus (2019-nCoV);

- O previsto nos Artigos 4. e 5. do referido Decreto, que delega ao Secretário de Saúde a edição de atos complementares para contenção da pandemia do novo coronavírus e de suas novas variantes;

- O Decreto n° 9.778, de 07 de janeiro de 2021, que prorroga a situação de emergência na saúde pública do Estado de Goiás até dia 30 de junho de 2021;

- O atual cenário epidemiológico relacionado à pandemia COVID-19 no Brasil e no Estado de Goiás;

- A taxa de ocupação dos leitos de UTI acima de 95% nas unidades hospitalares da SES/GO;

RESOLVE:

Art. 1º - Suspender todos os procedimentos cirúrgicos eletivos que possam envolver a necessidade complementar de leitos de unidade de terapia intensiva (UTI) e/ou enfermaria, conforme avaliação do médico assistente, com vistas à possível necessidade assistencial destes leitos.

Parágrafo único. Ficam excepcionalizados os procedimentos relacionados à oncologia, cardiologia, neurologia intervencionista e neurocirurgia.

Art. 2º - Realização imediata de cirurgia em todos os pacientes com indicação cirúrgica em todos os pacientes com indicação cirúrgica que estejam internados nas unidades estaduais de saúde no momento da publicação desta portaria, respeitando-se a programação operacional do hospital.

Art. 3º - Ficam permitidas as cirurgias ambulatoriais, ou seja, sem a necessidade de leito de internação, desde que respeitados todos os protocolos sanitários.

Art. 4º Esta Portaria revoga a Portaria nº 229/2021 - SES, e as disposições em contrário.

Art. 5º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

ISMAEL ALEXANDRINO

GABINETE DO SECRETÁRIO, aos 01 dias do mês de março de 2021.

Documento assinado eletronicamente por **ISMAEL ALEXANDRINO JUNIOR**, **Secretário (a) de Estado**, em 01/03/2021, às 16:56, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site **http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1** informando o código verificador **000018829700** e o código CRC **4D9CD82B**.

GABINETE DO SECRETÁRIO
RUA SC 1 299 - Bairro PARQUE SANTA CRUZ - CEP 74860-270 - GOIANIA - GO -

Referência: Processo nº 202100010006408 SEI 000018829700

ISSN 1677-7042

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL • IMPRENSA NACIONAL

Ano CLIX Nº 142 Brasília - DF, quinta-feira, 29 de julho de 2021 SEÇÃO 1

Sumário

Atos do Poder Legislativo 1
Presidência da República 1
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento 2
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações 2
Ministério das Comunicações 4
Ministério da Defesa 5
Ministério do Desenvolvimento Regional 5
Ministério da Economia 7
Ministério da Educação 44
Ministério da Infraestrutura 47
Ministério da Justiça e Segurança Pública 51
Ministério do Meio Ambiente 63
Ministério de Minas e Energia 63
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos 73
Ministério da Saúde 79
Ministério do Turismo 95
Tribunal de Contas da União 97
Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais 142

Esta edição completa do DOU é composta de 143 páginas

Atos do Poder Legislativo

LEI Nº 14.188, DE 28 DE JULHO DE 2021

Define o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como uma das medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher previstas na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), em todo o território nacional; e altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para modificar a modalidade da pena da lesão corporal simples cometida contra a mulher por razões da condição do sexo feminino e para criar o tipo penal de violência psicológica contra a mulher.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei define o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como uma das medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher previstas na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), altera a modalidade da pena da lesão corporal simples cometida contra a mulher por razões da condição do sexo feminino e cria o tipo penal de violência psicológica contra a mulher.

Art. 2º Fica autorizada a integração entre o Poder Executivo, o Poder Judiciário, o Ministério Público, a Defensoria Pública, os órgãos de segurança pública e as entidades privadas, para a promoção e a realização do programa Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como medida de ajuda à mulher vítima de violência doméstica e familiar, conforme os incisos I, V e VII do **caput** do art. 8º da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.

Parágrafo único. Os órgãos mencionados no **caput** deste artigo deverão estabelecer um canal de comunicação imediata com as entidades privadas de todo o País participantes do programa, a fim de viabilizar assistência e segurança à vítima, a partir do momento em que houver sido efetuada a denúncia por meio do código "sinal em formato de X", preferencialmente feito na mão e na cor vermelha.

Art. 3º A identificação do código referido no parágrafo único do art. 2º desta Lei poderá ser feita pela vítima pessoalmente em repartições públicas e entidades privadas de todo o País e, para isso, deverão ser realizadas campanha informativa e capacitação permanente dos profissionais pertencentes ao programa, conforme dispõe o inciso VII do **caput** do art. 8º da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para encaminhamento da vítima ao atendimento especializado na localidade.

Art. 4º O Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 129 .....
.....

§ 13. Se a lesão for praticada contra a mulher, por razões da condição do sexo feminino, nos termos do § 2º-A do art. 121 deste Código:

Pena - reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro anos)." (NR)

"Violência psicológica contra a mulher

Art. 147-B. Causar dano emocional à mulher que a prejudique e perturbe seu pleno desenvolvimento ou que vise a degradar ou a controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, chantagem, ridicularização, limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à sua saúde psicológica e autodeterminação:

Pena - reclusão, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, e multa, se a conduta não constitui crime mais grave."

Art. 5º O **caput** do art. 12-C da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 12-C. Verificada a existência de risco atual ou iminente à vida ou à integridade física ou psicológica da mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou de seus dependentes, o agressor será imediatamente afastado do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida:

....." (NR)

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 28 de julho de 2021; 200º da Independência e 133º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Damares Regina Alves

LEI Nº 14.189, DE 28 DE JULHO DE 2021

Altera a Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020, para prorrogar a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020, para prorrogar até 31 de dezembro de 2021 a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Art. 2º A Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 1º Esta Lei prorroga até 31 de dezembro de 2021, a partir de 1º de janeiro de 2021, a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Parágrafo único. Incluem-se nos prestadores de serviço de saúde referidos no **caput** deste artigo pessoas jurídicas de direito público e pessoas jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos." (NR)

"Art. 2º O pagamento dos procedimentos financiados pelo Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (Faec) deve ser efetuado conforme produção aprovada pelos gestores estaduais, distrital e municipais de saúde, nos mesmos termos estabelecidos antes da vigência desta Lei." (NR)

"Art. 2º-A. Fica suspensa a obrigatoriedade da manutenção de metas quantitativas relativas à produção de serviço das organizações sociais de saúde."

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

Brasília, 28 de julho de 2021; 200º da Independência e 133º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO
Marcelo Antônio Cartaxo Queiroga Lopes

Presidência da República

DESPACHOS DO PRESIDENTE DA REPÚBLICA

MENSAGEM

Nº 363, de 28 de julho de 2021. Restituição ao Congresso Nacional de autógrafos do projeto de lei que, sancionado, se transforma na Lei nº 14.188, de 28 de julho de 2021.

Nº 364, de 28 de julho de 2021. Restituição ao Congresso Nacional de autógrafos do projeto de lei que, sancionado, se transforma na Lei nº 14.189, de 28 de julho de 2021.

CASA CIVIL

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DESPACHO

DEFIRO o pedido de descredenciamento das AC VALID BRASIL CODESIGNING, AC VALID JUS SSL, AC VALID JUS CODESIGNING, AC VALID PLUS SSL, AC VALID PLUS CODESIGNING, AC VALID RFB SSL e AC VALID RFB CODESIGNING, todas vinculadas na cadeia V5 da estrutura de Certificação da AC VALID.

MAURÍCIO AUGUSTO COELHO
Diretor-Presidente
Substituto

AVISO

Foi publicada em 28/7/2021 a edição extra nº 141-A do *DOU*.
Para acessar o conteúdo, clique aqui.

IMPRENSA NACIONAL
Conexão com a informação oficial