



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Hospital Estadual da Criança
e do Adolescente



HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE – HECAD

Empenho N.º 2022.2850.125.00064 e 2022.2850.053.00486

Contrato de Gestão N.º 032/2022 – SES/GO

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

REFERÊNCIA: 01/11/2022 a 30/11/2022

GOIÂNIA–GO
Dezembro/2022

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Clidenor Gomes Filho

Salomão Rodrigues Filho

Wagner de Oliveira Reis

Rubens José Fileti

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Carlos André Pereira Nunes

CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

DIRETORIA

Washington Cruz – Diretor Presidente

José Evaristo dos Santos - Vice Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira - Diretor Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher – Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva – Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garciade Paula – Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico Assistencial

DIRETORIA DO HECAD

Monica Ribeiro Costa – Diretora Geral

Fabiana Lopes dos Santos - Diretora Administrativa e Financeira

André Rosetti Machado Resende - Diretor Técnico

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. PERFIL DA UNIDADE	6
3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	6
4. INDICADORES ESTATÍSTICO QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	7
4.1. Indicadores de Produção Assistencial.....	8
4.2. Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco.....	11
4.3. Indicadores de Desempenho e Conceitos.....	12
5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS	16
5.1. Indicadores de Produção Assistencial.....	16
5.1.1 Internação Hospitalares (saídas hospitalares).....	17
5.1.2. Cirurgias Programadas.....	18
5.1.3. Cirurgias Ambulatoriais.....	18
5.1.4. Atendimento Ambulatorial.....	19
5.1.5. Consultas Médicas por Especialidades.....	19
5.1.6. Consultas Não Médicas por Especialidades.....	21
5.1.7. SADT Externo.....	22
5.1.8. SADT Interno.....	23
5.1.9. Acolhimento, avaliação e Classificação de risco.....	24
5.1.10. Atendimento de urgência/emergência.....	25
6. INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO	26
6.1. Indicadores de Desempenho.....	26
6.1.1. Taxa de Ocupação Hospitalar.....	26
6.1.2. Média de Permanência Hospitalar (dias).....	27
6.1.3. Índice de Intervalo de Substituição (horas).....	27
6.1.4. Taxa de readmissão em UTI (48 horas).....	28
6.1.5. Taxa de readmissão Hospitalar (em até 29 dias).....	28
6.1.6. Percentual de ocorrência de Glosa no SIH – DATA /SUS.....	28
6.1.7. Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais causadas pela organização do hospital.....	29

6.1.8. Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais causadas relacionadas pelo paciente	29
6.1.9. Razão do quantitativo de consultas ofertadas.....	30
6.1.10. Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias .	30
6.1.11. Percentual de manifestação queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS ..	30
6.1.12. Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos ...	31
7. TAXA DE ABSENTEÍSMO	31
8. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.	31
8.1. Destaques de Novembro.....	33
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	38
9.1. Resolução de Queixas	39
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40

1. APRESENTAÇÃO

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, é qualificada como Organização da Sociedade Civil (OSC), conforme definição da Lei 13.019/2014, que estabelece o regime jurídico das parcerias entre a Administração Pública e as entidades do terceiro setor. Também é qualificada como Organização Social em Saúde – (OSS), nos termos da Lei Federal nº 9.637/98 e pelo Decreto Estadual nº 5591/02.

A AGIR é reconhecida e certificada como entidade de Utilidade Pública e de Interesse Social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/05 desde julho de 2012. Por meio da Portaria SAS/MS nº 1.076 de 17 de julho de 2018, é recertificada como Entidade Beneficiária de Assistência Social (CEBAS) pelo Ministério da Saúde e essa recertificação eleva a Associação à condição de entidade filantrópica. Membro, desde 2016 do Instituto Brasileiro das Organizações Sociais em Saúde (IBROSS), a AGIR notadamente se destaca no cenário do terceiro setor por vivenciar os valores descritos em sua identidade organizacional: Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento.

A parceria ao gerenciamento, operacionalização e à execução das atividades do HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE- HECAD, implantado, mediante o Despacho nº. 4074/2021 - SES, nas dependências do antigo HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO FERNANDO CUNHA JÚNIOR, oferta atendimento, em regime de 24 horas por dia, à pacientes acometidos por pneumonias graves, insuficiências respiratórias, problemas renais, cardiopatias não cirúrgicas, diabetes, apendicites e fraturas não expostas, dentre outras.

Como instrumento de natureza colaborativa a parceria da gestão privada e o setor público, é executado de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados, conferindo eficácia, e efetividade às diretrizes e às políticas públicas na área da saúde.

A AGIR, como organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de uma análise criteriosa dos dados e informações como norteador de decisões eficazes. Portanto, o relatório de prestação de contas apresentado parte deste princípio.

Nesta oportunidade, apresentamos o **Relatório de Prestação de Contas Mensal**

do Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD, referente ao período de **01 a 30 de novembro de 2022**, de modo a propiciar os subsídios necessários para que a Secretaria Estadual de Saúde de Goiás - SES/GO analise o desempenho global de todas as atividades realizadas no Hospital e assim fundamente sua avaliação.

2. PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD.

CNES: 0965324

Endereço: Avenida Bela Vista, nº2.333, Parque Acalanto, em Goiânia-GO.

Tipo de Unidade: Hospital de grande porte, especializado em pediatria clínica e cirúrgica de média e alta complexidades, com foco no atendimento de pacientes com idade de 29 dias de vida a 13 anos 11 meses e 29 dias.

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

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

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

3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

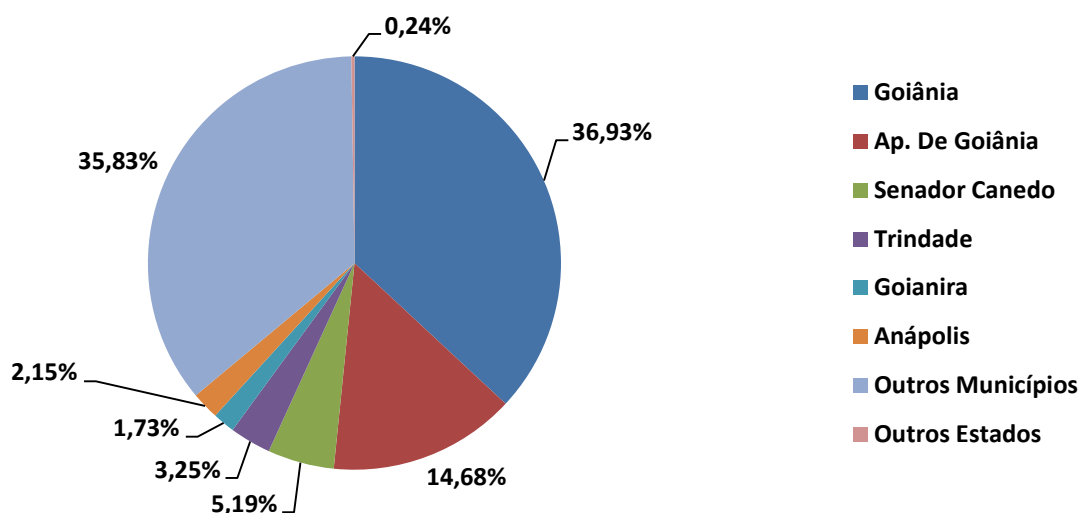
Apresenta-se a seguir o mapeamento dos locais de origem, com maior número de atendimentos, no período compreendido. Em novembro de 2022, do total de 10.462 atendimentos no HECAD, 36,93% foram do município de Goiânia, 14,68% de Aparecida de Goiânia, 5,19% de Senador Canedo, 3,25% de Trindade, 2,15% de Anapólis, 1,73% de Goianira, 35,83% são de outros municípios e 0,24% são de outros estados do Brasil, conforme tabela 01 e gráfico 01 a seguir.

Tabela 01 - Origem dos Pacientes Atendidos em Nov/22

Município de Origem	Total de atendimentos	Percentual
Goiânia	3.864	36,93%
Ap. De Goiânia	1.536	14,68%
Senador Canedo	543	5,19%
Trindade	340	3,25%
Goianira	181	1,73%
Anápolis	225	2,15%
Outros Municípios	3.749	35,83%
Outros Estados	24	0,24%
Total	10.462	100,00%

Fonte: Relatório Atendimento por Cidade - SoulMV, novembro de 2022.

Gráfico 1 – Origem dos Pacientes Atendidos em Novembro/22



Fonte: Relatório Atendimento por Cidade - SoulMV, novembro de 2022.

4. INDICADORES ESTATÍSTICO QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no Contrato de Gestão nº 032/2022-SES/GO e seus aditivos, que permitem uma variação de até ± 10% no volume total de cada linha contratada.

4.1 Indicadores de Produção Assistencial

4.1.1 Internações Hospitalares (Saídas Hospitalares)

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas e a pedido, transferências externas e óbitos ocorridos no período. O quantitativo mensal de saídas hospitalares deverá ser informado estratificado em clínica cirúrgica pediátrica, clínica cirúrgica pediátrica (CERFIS), clínica pediátrica, clínica pediátrica crônica, de acordo com o número de leitos operacionais da unidade:

Tabela 2 - Linhas de Contratação de Serviços

Saídas Hospitalares	
Clínica de Internação	Meta Mensal
Clínica Cirúrgica Pediátrica	358
Clínica Cirúrgicas CERFIS	77
Clínica Pediátrica	258
Clínica Pediátrica Crônica	9
Total de Saídas Hospitalares	702

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO e seus aditivos.

4.1.2 Cirurgias Programadas

As cirurgias programadas realizadas no HECAD contemplam as cirurgias pediátricas e do CERFIS, ofertadas pelo Complexo Regulador Estadual conforme demanda mínima a ser atendida mensalmente pela unidade hospitalar de acordo com os critérios estabelecidos. Para este indicador a unidade deve realizar mensalmente o seguinte quantitativo:

Tabela 3 - Volume Contratado de Cirurgias Programadas

Saídas Cirúrgicas	
Cirurgias Eletivas	Meta Mensal
Clínica Cirúrgica Pediátrica	215
Clínica Cirúrgicas CERFIS	77
Total de Saídas Cirúrgicas	292

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO e seus aditivos.

As saídas cirúrgicas programadas correspondem a 60% das Saídas Cirúrgicas, e TMP de 3 dias. Contemplam ainda as cirurgias de urgência/emergência encaminhadas para atendimento de acordo com os critérios de regionalização.

4.1.3 Cirurgias Ambulatoriais

Consideram-se as cirurgias ambulatoriais as intervenções que abrangem as cirurgias de pequeno e médio porte, de diferentes especialidades, em pacientes que não necessitam de internação hospitalar. Os pacientes poderão ser provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital. Em ambos os casos, todas as cirurgias ambulatoriais devem ser regulados pelo Complexo Regulador Estadual.

Tabela 4 - Volume Contratado de Cirurgias Ambulatoriais

Saídas Cirúrgicas	
Cirurgias Ambulatoriais	Meta Mensal
Cirurgias Ambulatoriais	100
Total de Saídas Hospitalares	100

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO e seus aditivos.

4.1.4 Atendimento Ambulatorial

Serão considerados como Atendimento Ambulatorial, pacientes em primeira consulta, primeira consulta de egresso, interconsulta e consultas subsequentes (retornos).

Entende-se por primeira consulta, a visita inicial do paciente encaminhado pelo Complexo Regulador Estadual ao Hospital, para atendimento a uma determinada especialidade.

Entende-se por primeira consulta de egresso, a visita do paciente encaminhada pela própria instituição, que teve sua consulta agendada no momento da alta hospitalar, para atendimento à especialidade referida.

Entende-se por interconsulta, a primeira consulta realizada por outro profissional em outra especialidade, com solicitação gerada pela própria instituição.

Entende-se por consulta subsequente, todas as consultas de seguimento ambulatorial, em todas as categorias profissionais, decorrentes tanto das consultas oferecidas à rede básica de saúde quanto às subsequentes das interconsultas.

Para os atendimentos referentes a processos terapêuticos de média e longa duração, tais como, sessões de Fisioterapia, Psicoterapia etc., os mesmos, a partir do 2º atendimento, serão registrados como consultas subsequentes.

Tabela 6 - Volume Contratado para SADT Externo

SADT Externo	
Exames	Meta Mensal
Broncoscopia	10
Colonoscopia	10
Endoscopia	20
Eletrocardiograma	80
Ecocardiograma	80
Ultrassonografia	150
Tomografia	110
Raio-X	200
Total de Oferta de Exames	660

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO e seus aditivos.

4.1.8 SADT Interno

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) interno compreende os exames realizados aos pacientes internados na unidade hospitalar.

Os exames de Análises Clínicas, Broncoscopia, Colonoscopia, Endoscopia Digestiva Alta, Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Eletroencefalograma, Ultrassonografia, Tomografia e Raio-x são ofertados com o objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes. Não há estimativa prevista de produção para SADT Interno estipulada no Contrato de Gestão em vigor.

4.2 Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

O HECAD mantém o Serviço de Acolhimento e Classificação de Risco (ACCR), conforme preconizado pela Secretaria Estadual de Saúde, método este que permite saber a gravidade do estado de saúde dos pacientes, seu potencial de risco, o grau de sofrimento, entre outras informações. Não há estimativa prevista de produção estipulada no Contrato de Gestão em vigor.

4.2.1 Atendimento de Urgência/Emergência

A unidade hospitalar mantém o serviço de urgência/emergência em funcionamento 24 horas, assegurando todos os exames e ações diagnósticas e terapêuticas necessárias para o atendimento adequado aos usuários, conforme nível de risco que o indivíduo se encontra.

Entende-se por atendimentos de urgência condição ou ocorrência imprevista com ou

sem risco potencial à vida, no qual o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que os casos de emergência são condições que implicam sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

Não há estimativa prevista de produção estipulada no Contrato de Gestão em vigor, para atendimento de pacientes regulados ou de demanda espontânea.

4.3 Indicadores de Desempenho e seus Conceitos

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme o Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, conforme metas informadas na tabela a seguir.

Tabela 07 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	Metas
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85 %
Média de Permanência Hospitalar (dia)	≤ 6
Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≤ 25
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS	≤ 1%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)	≤ 3%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%
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%
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%

*Indicador estratificado do quadro 10 (Item 13.2).

Fonte: Contrato de Gestão nº 032/2022 SES/GO.

4.11.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

É a Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período.

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

4.11.2 Média de Permanência Hospitalar (dia)

É 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). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares.

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

4.11.3 Índice de Intervalo de Substituição (horas)

Assinala o tempo médio 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.

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

4.11.4 Taxa de Readmissão em UTI em até 48 horas

Mede a taxa de pacientes que retornaram à UTI do mesmo hospital em até 48 horas desde a última vez que deixaram a UTI da unidade hospitalar após a primeira admissão. Trata-se de indicador de qualidade da assistência e pode refletir a qualidade de cuidado baixa e/ou altas precoces da UTI. O acompanhamento do indicador deve ser realizado mensalmente e a avaliação de acordo com o resultado acumulado do ano.

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

4.11.5 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. Internações por câncer e obstetrícia são excluídas, pois podem integrar o plano de cuidado do paciente. O acompanhamento do indicador deve ser realizado mensalmente e a avaliação de acordo com o resultado acumulado do ano.

Fórmula: *[Nº de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar / Nº total de internações hospitalares] x 100*

4.11.6 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH

Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período.

Fórmula: $[Total\ de\ procedimentos\ rejeitados\ no\ SIH / total\ de\ procedimentos\ apresentados\ no\ SIH] \times 100$

Por se tratar de um indicador cuja governança não cabe à Organização Social, o mesmo poderá ser retirado da composição da nota geral referente ao desempenho da Unidade Hospitalar, desde que haja motivação e que seja informado, mensalmente, com regularidade para o monitoramento.

4.11.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais - causas relacionadas à organização da Unidade

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados à organização da Unidade, tais como falta de vaga na internação, erro de programação, falta de exame pré operatório, por ocorrência de cirurgia de emergência, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

Fórmula: $[N^{\circ}\ de\ cirurgias\ programadas\ suspensas / N^{\circ}\ de\ cirurgias\ programadas\ (mapa\ cirúrgico)] \times 100$

4.11.8 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais - causas relacionadas ao paciente

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, tais como não realizou jejum, absteísmo, não suspendeu o medicamento, sem condições clínicas, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

Fórmula: $[N^{\circ}\ de\ cirurgias\ programadas\ suspensas / N^{\circ}\ de\ cirurgias\ programadas\ (mapa\ cirúrgico)] \times 100$

4.11.9 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

É o número de consultas Ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês).

Fórmula: N° de consultas ofertadas / N° de consultas propostas nas metas da unidade

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

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).

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

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

Analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar.

Fórmula: [N° de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS / total de atendimentos realizados mensalmente] x 100

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

Monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Considera-se ideal a notificação e classificação de RAMs quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independente do local da ocorrência.

Fórmula: [N° de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade/ N° total de pacientes com RAM] x 100

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

5.1 Indicadores de Produção Assistencial

A produção assistencial está relacionada à quantidade de assistência à saúde oferecida aos usuários do hospital e compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as atividades terapêuticas necessárias para o tratamento. Os recursos terapêuticos utilizados podem ser classificados em atividades, objetos, técnicas e métodos utilizados com o objetivo de auxiliar o paciente durante seu processo de recuperação física.

Apresenta-se a seguir os resultados obtidos pela unidade no mês novembro/22, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho e qualidade e as respectivas análises da performance executada.

Tabela 8 - Linhas de Contratação de Serviços

Linha de Serviços	Produção Novembro/22
Internação Hospitalares	814
Cirurgias Programadas	140
Cirurgias Ambulatoriais	90
Atendimento Ambulatorial	4.104
SADT Externo	832
SADT Interno	19.789

Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

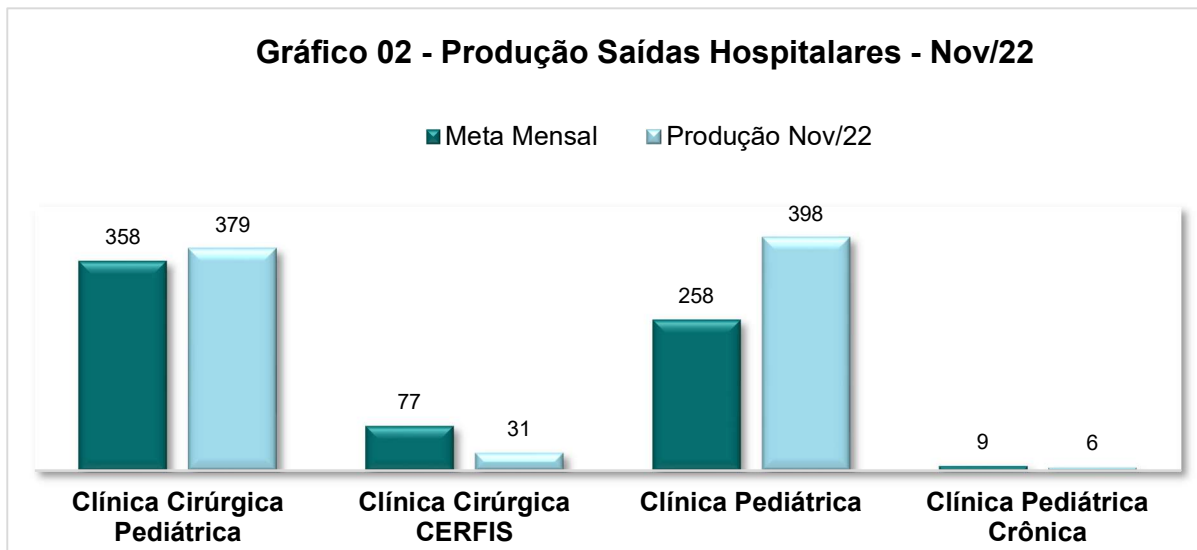
Conforme demonstrado na tabela 08, na “**Linha de Serviços**”, no período de 01 a 30 de novembro de 2022, foram realizadas 814 Internações Hospitalares, 140 Cirurgias Programadas, 90 Cirurgias Ambulatoriais, 4.104 Atendimentos Ambulatoriais. Ainda com relação aos dados de produção, foram realizados 19.789 exames de imagens e laboratoriais para pacientes internos e realizados 832 exames de imagens para pacientes externos. Importante ressaltar que foram realizados pelo SADT Externo 4.839 análises clínica e 26 exames de eletroencefalograma, os quais não encontram-se contratualizados a fim de cumprimento de metas.

Cabe destacar que os pacientes foram encaminhados pela Central de Regulação Estadual ou recebidos por demanda espontânea de urgência na própria unidade hospitalar.

Todos os protocolos foram alinhados junto a SES/GO.

5.1.1 Internações Hospitalares (Saídas Hospitalares)

Para as internações hospitalares, são consideradas as saídas hospitalares por Clínicas: Cirúrgica Pediátrica, Clínica Cirúrgica CERFIS, Clínica Pediátrica e Clínica Pediátrica Crônica, gráfico 2, a seguir.



Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

As saídas hospitalares compõem o perfil definido para o Hospital que assegurará todos os exames e ações diagnósticos e terapêuticos necessários para o atendimento adequado das internações hospitalares. Para o período, o percentual de produção alcançado por esta linha de contratação foi de 115,95%, superando a meta pactuada.

Cabe informar que, do total de saídas hospitalares mencionadas na Tabela 8, 14 refere-se as altas melhoradas diretas da UTIs e 133 do Pronto Socorro ratificando assim o cenário de superlotação por qual tem passado a unidade hospitalar devido a alta demanda por atendimentos de urgência/emergência e taxa de conversão de internações, com uma média de 160 atendimentos diários no serviço, frente a uma capacidade instalada de 18 leitos de observações no Pronto Atendimento da unidade.

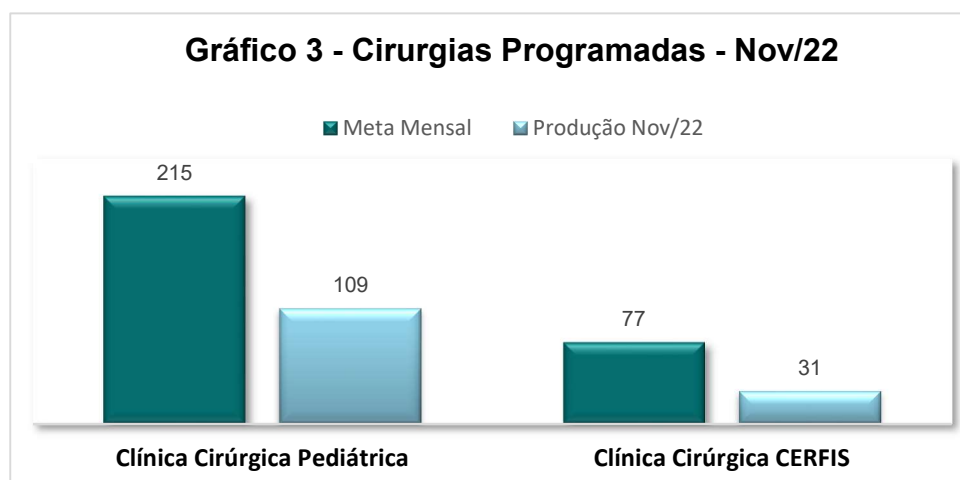
Analisando as saídas hospitalares podemos observar uma melhora do indicador que pode estar relacionada a abertura de 22 leitos cirúrgicos e ao fortalecimento da comunicação com equipes por meio de ronda matinal, tendo como liderança a supervisão de enfermagem das enfermarias e acompanhamento da ferramenta GAIO pelos enfermeiros assistenciais com foco no giro de leitos, resultando assim no alcance da meta

pactuada. Em relação ao CERFIS pode ser observado uma queda na quantidade de internações, resultado da provável diminuição da fila de espera ou pacientes que ainda estão fora do período/tempo cirúrgico.

5.1.2 Cirurgias Programadas

Todas as cirurgias programadas são encaminhadas pelo Complexo Regulador Estadual, exceto as cirurgias de urgência e emergência referenciadas, destinadas a pacientes internos ou de demanda espontânea.

No mês de novembro/22, foram realizadas 109 cirurgias eletivas na Clínica Cirúrgica Pediátrica e 31 cirurgias eletivas na Clínica Cirúrgica CERFIS, perfazendo um total de 140 cirurgias programadas realizadas no período atingindo 47,95% da meta pactuada, conforme demonstrado no gráfico 3, abaixo.



Fonte: Relatórios Gerenciais REGNET, 2022.

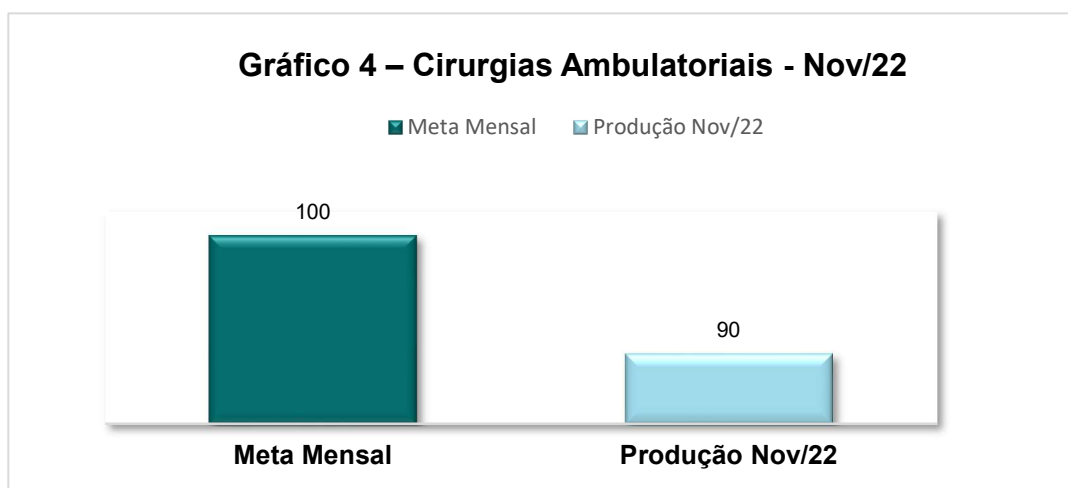
Cabe ressaltar que foram realizadas ainda 213 cirurgias de urgência/emergência, as quais não encontram-se contratualizados a fim de cumprimento de metas.

5.1.3 Cirurgias Ambulatoriais

Nas Cirurgias Ambulatoriais, os pacientes são provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital. No período informado, foram realizadas 90 cirurgias ambulatoriais, que resultou no alcance de 90% da meta contratualizada.

Importante registrar que as cirurgias ambulatoriais realizadas no mês de novembro

compreenderam as cirurgias de eletrocoagulação de lesão cutânea (laser) hemangiomas e as herniorrafias inguinais, que são procedimentos cirúrgicos de curta duração, não requerem cuidados pós-operatórios muito intensivos e, portanto, dispensa internação hospitalar por viabilizar a alta em poucas horas após a realização do referido procedimento.



Fonte: Relatórios Gerenciais REGNET, 2022.

5.1.4 Atendimento Ambulatorial

O gráfico 5 apresenta um total de 4.104 consultas ambulatoriais e procedimentos realizados no mês de novembro/22 no HECAD, representando o cumprimento de 113,03%, da meta pactuada.



Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

5.1.5 Consultas Médicas por Especialidade

Em novembro/22 foram realizadas 2.407 consultas médicas distribuídas entre as diversas especialidades no Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD,

atingindo uma eficácia de 96,28% em relação a meta contratualizada.

Observamos no gráfico 6 e tabela 9 abaixo, que o maior número de atendimentos se deu na especialidade de Ortopedia e Traumatologia, e que a especialidade de oftalmologia não apresentou produtividade, devido o processo de compra dos equipamentos para o consultório ainda está em andamento. Logo, o atendimento em oftalmologia no HECAD acontece apenas via parecer na internação.



Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

Tabela 09 - Atendimento Ambulatorial

Consultas Médicas por Especialidade	Meta Mensal	Realizado Nov/22
Alergia/Imunologia	-	94
Cardiologia clínica	-	176
Cirurgia Pediátrica	-	221
Cirurgia Plástica (CERFIS)	-	102
Dermatologia	-	28
Egresso - Pediatria	-	98
Endocrinologia	-	135
Gastrologia/ Hepatologia	-	200
Hebiatria VVS	-	63
Hematologia	-	97
Infectologia	-	33
Nefrologia	-	110
Neurologia clínica	-	241
Oftalmologia	-	0
Ortopedia e Traumatologia	-	347
Otorrinolaringologia	-	147
Pneumologia	-	127
Reumatologia	-	49
Urologia	-	127
Vascular	-	12
Total	2.500	2.407

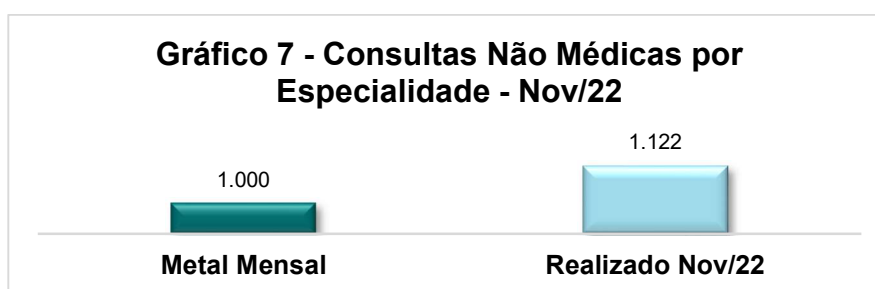
Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

Durante o mês de novembro/22 foram realizadas ações para otimização de agendamentos de consultas médicas, redução das filas da regulação da SES/GO, atendimento do paciente via aplicativo, criação de filas internas para estabelecimento de prioridades de agendamento e contato via call center. Além dessas medidas, no mês em análise foi iniciado o agendamento do retorno feito pelo médico na presença do paciente.

5.1.6 Consultas Não Médicas por Especialidade

Em novembro/22 foram realizadas 1.122 consultas não médicas distribuídas entre as diversas especialidades no HECAD, atingindo uma eficácia de 112,2% em relação a meta contratualizada.

No gráfico 7 e tabela 10 a seguir, são demonstrados os atendimentos por profissionais não médicos, sendo o maior número de atendimento para especialidade de Odontologia.



Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

Tabela 10 - Atendimento Ambulatorial

Especialidade Multiprofissional	Metal Mensal	Realizado Nov/22
Enfermagem (Ambulatorial)	-	249
Enfermagem (VVS)	-	2
Farmácia (VVS)	-	2
Fisioterapia	-	105
Fonoaudiologia (CERFIS)	-	75
Nutricionista	-	106
Odontologia	-	328
Psicologia (VVS)	-	54
Psicologia (CERFIS)	-	52
Psicologia	-	55
Serviço Social (CERFIS)	-	35
Serviço Social (VVS)	-	59
Total	1.000	1.122

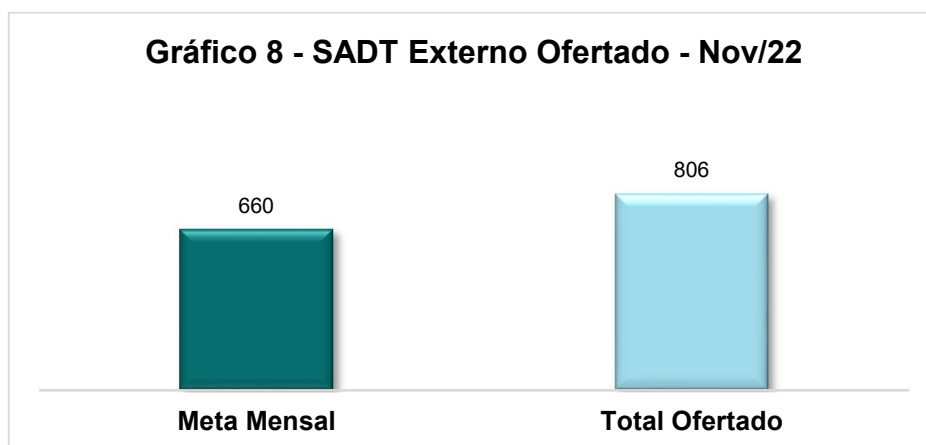
Fonte: Relatórios Gerenciais HECAD, 2022.

Em novembro/22 houveram 29 casos de Vítimas de Violência Sexual – VVS, sendo 09 em fase aguda, quando há indicação de profilaxia. Destes 09 casos, apenas 02 foram medicados via ambulatório acolher, os demais receberam atendimento do Pronto Atendimento pela equipe de plantão na unidade, os quais não são contabilizados para os atendimentos ambulatoriais. Cabe destacar que alguns pacientes da Sala Lilás, encaminhados pelo IML ao ambulatório do HECAD, não comparecem e para evitar danos à criança/adolescente, a equipe Acolher realiza a prática de busca ativa para estes pacientes, sendo ao menos três tentativas de contato para cada paciente, além de articulação com a Rede de Proteção Social. No mês analisado foi realizada busca ativa de 35 pacientes, sendo que destes 14 compareceram ao ambulatório do HECAD.

Informamos que em novembro/22 foram realizadas ainda 18 atendimentos ambulatoriais de Serviço Social, que não são contabilizados para meta, contudo cabe destacar que os atendimentos mencionados são pertinentes a acompanhamento de casos de TFD (Tratamento Fora do Domínio), Parecer Social, orientação e encaminhamento social, entre outros, extrapolando assim a rotina de Acolhimento.

5.1.7 SADT Externo

No período em análise foram ofertados 806 exames para atender as demandas da Regulação Estadual e as demandas do Ambulatório do HECAD, atingindo um percentual de 122,12%, conforme demonstrado no gráfico 8 e tabela 11, a seguir.



Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV PEP, 2022.

Tabela 11 - SADT Externo Ofertado

Atendimentos	Meta Mensal	Oferta Regulação Nov/22	Oferta Ambulatório Nov/22	Total Ofertado	% Atingido
Broncoscopia	10	4	6	10	100,00%
Colonoscopia	10	8	1	9	90,00%
Ecocardiograma	80	54	60	114	142,50%
Eletrocardiograma	80	80	20	100	125,00%
Endoscopia	20	16	5	21	105,00%
Raio-X	200	100	100	200	100,00%
Tomografia	110	76	50	126	114,55%
Ultrassonografia	150	176	50	226	150,67%
Total	660	514	292	806	122,12%

Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

Cabe ressaltar que foram realizados 832 exames do SADT Externo no período analisado, conforme tabela 12, a seguir.

Tabela 12 - SADT Externo Realizado

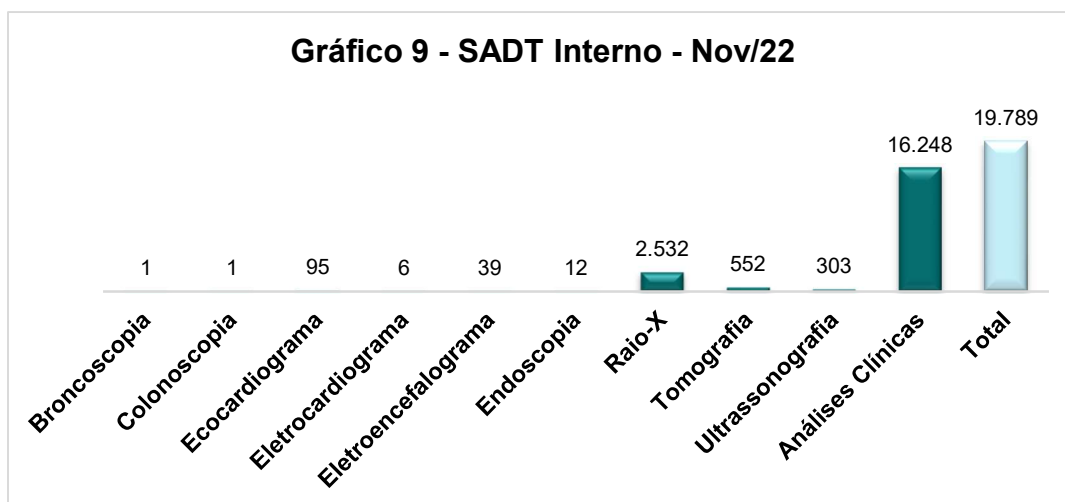
Atendimentos	Realizado Nov/22
Broncoscopia	1
Colonoscopia	7
Ecocardiograma	114
Eletrocardiograma	65
Endoscopia	28
Raio-X	431
Tomografia	64
Ultrassonografia	122
Total	832

Fonte: Relatórios Gerenciais - SouIMV, 2022.

5.1.8 SADT Interno

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) Interno compreende os exames realizados aos pacientes internados na unidade hospitalar.

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



Fonte: Relatórios Gerenciais - SoulMV PEP, 2022.

Durante o mês de novembro/22, foram realizados 19.789 exames do SADT Interno, sendo que desse total, 16.248 exames foram de análises clínicas.

5.1.9 Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

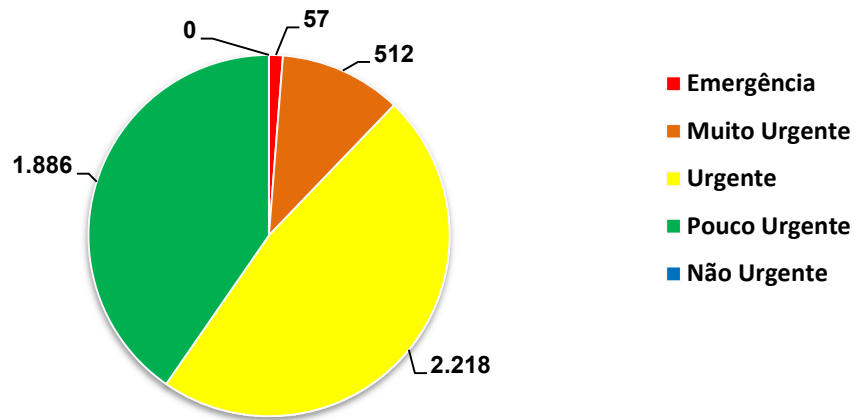
Conforme tabela 13, observa-se que foram realizadas no mês de novembro/22, 4.673 avaliações e classificação de riscos decorrentes dos atendimentos do Pronto Socorro no HECAD.

Tabela 13 - Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

AACR (Protocolo Manchester)				Produção Nov/22
	Emergência	0 min	AACR - Vermelho	57
	Muito Urgente	10 min	AACR - Laranja	512
	Urgente	50 min	AACR - Amarelo	2.218
	Pouco Urgente	120 min	AACR - Verde	1.886
	Não Urgente	240 min	AACR - Azul	0
Total				4.673

Fonte: Relatórios MVSoul, Censo Urgência/Emergência, 2022.

Gráfico 10 - Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco Nov/22



Fonte: Relatórios MVSoul, Censo Urgência/Emergência, 2022.

O gráfico 10 demonstra uma prevalência da classificação de risco de casos urgentes em relação ao total de avaliações realizadas. No período analisado ocorreu uma queda de cerca de 8,5% no total de pacientes atendidos, em relação ao mês anterior, entretanto houve uma crescente de pacientes urgentes (amarelos) tendo como possível explicação a maior virulência das doenças sazonais do período.

5.1.10 Atendimento de Urgência/Emergência

Os atendimentos de urgência e emergência, para pacientes regulados e de demanda espontânea, representaram um total de 4.794 atendimentos no período, conforme pode ser observado na tabela 14, a seguir.

Tabela 14 - Atendimento Urgência/Emergência

Atendimentos	Produção Nov/22
Pacientes Atendidos por demanda espontânea	3.686
Pacientes referenciados	1.108
Total	4.794

Fonte: Relatórios Gerenciais SoulMV, 2022.

No tocante ao comparativo entre quantidade de pacientes atendidos e quantidade de pacientes classificados, a diferença de 121 pacientes se justifica na seguinte situação:

Pacientes que internam aos finais de semana para cirurgias eletivas, tem atendimento iniciado na urgência. Em casos muito esporádicos devido gravidade, o paciente é admitido diretamente no leitos da sala vermelha sem ter sido classificado.

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

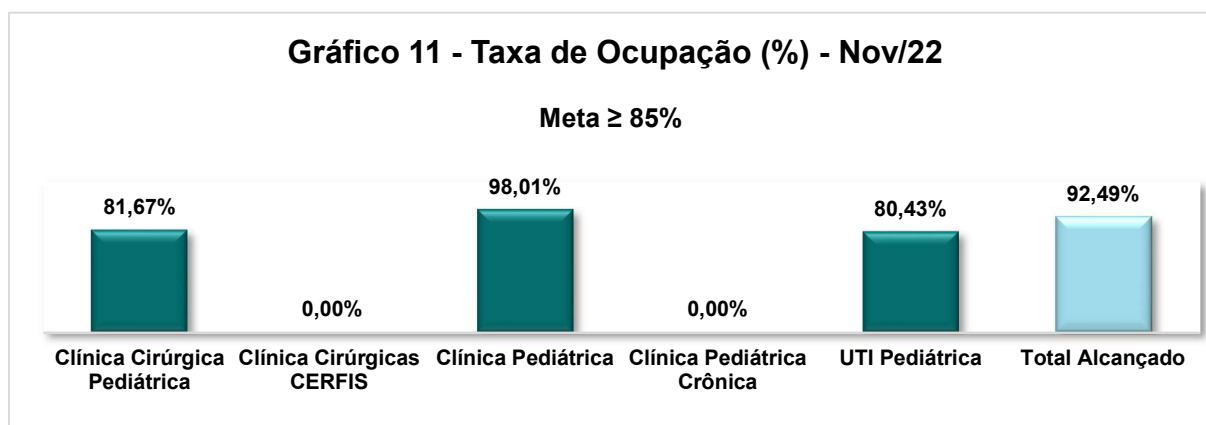
6.1 Indicadores de Desempenho

Os Indicadores de Desempenho, também chamados de KPI (*Key Performance Indicator*), estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e mensuram a eficiência, efetividade e qualidade dos processos da gestão da unidade. São métricas que quantificam a performance de processos da instituição de acordo com seus objetivos organizacionais, ou seja, medir o desempenho significa comparar os resultados obtidos com os planejados (Doyle, 2018).

A seguir, apresentamos os indicadores mensais e análise do desempenho hospitalar do HECAD, no período de 01 a 30 de novembro de 2022.

6.1.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

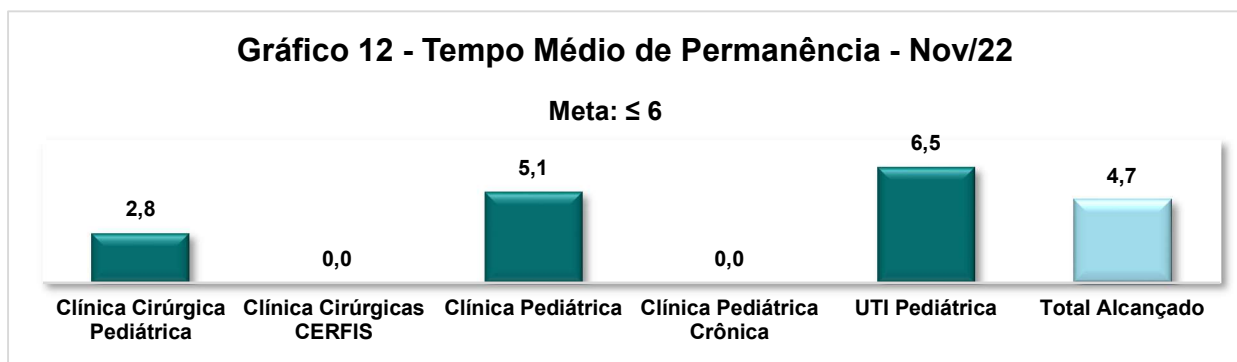
Como já mencionado, a unidade permanece com alta demanda por atendimento de urgência/emergência e taxa de conversão de internações, levando a uma alta taxa de ocupação, além da superlotação do Pronto Socorro. Conforme evidenciado por meio do gráfico 11 abaixo, a taxa de ocupação geral das unidades de internação do hospital foi de 92,49% superando assim a meta de $\geq 85\%$ estabelecida para o indicador.



Fonte: Relatórios Gerenciais SouIMV, 2022.

6.1.2 Média de Permanência Hospitalar (Dias)

O tempo médio de permanência geral dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 4,7 dias, ficando dentro do esperado de acordo com a meta contratualizada de ≤ 6 , conforme gráfico 12 abaixo. Cabe destacar que houveram apenas internações nas unidades de Clínica Cirúrgica Pediátrica, Clínica Pediátrica e UTI Pediátrica e que a média de permanência hospitalar interfere diretamente na taxa de ocupação de leitos da unidade.

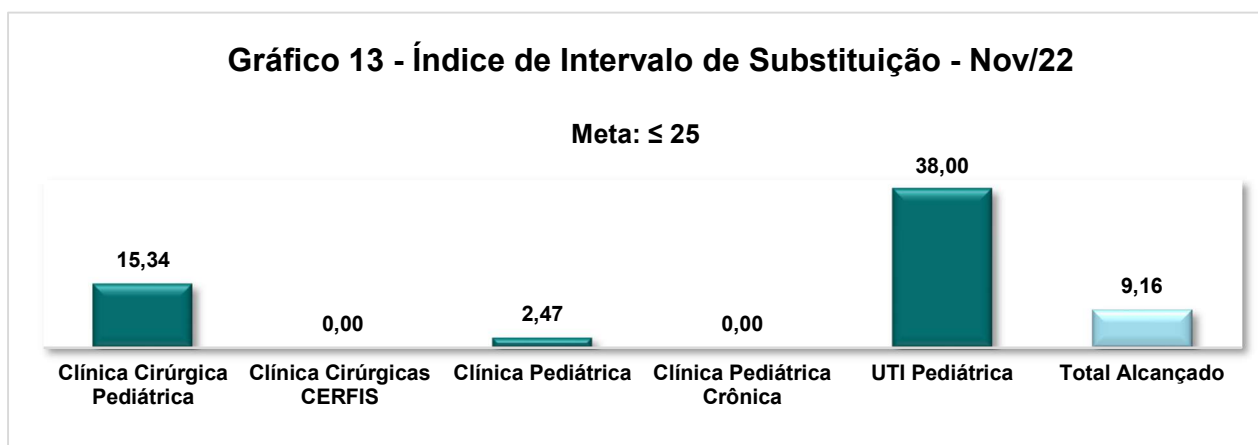


Fonte: Relatórios Gerenciais SouIMV, 2022.

6.1.3 Índice de Intervalo de Substituição (horas)

O índice de intervalo de substituição para o mês de novembro/22 foi de 9,16 horas, conforme apresentado no gráfico 13 abaixo.

Cabe ressaltar que houveram internações apenas nas unidades de Clínica Cirúrgica Pediátrica, Clínica Pediátrica e UTI Pediátrica, com índice de 15,34 horas, 2,47 horas e 38,00 respectivamente.



Fonte: Relatórios Gerenciais SouIMV, 2022.

6.1.4 Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)

Quanto a Taxa de Readmissão em UTI no período de até 48 horas, em relação ao número de saídas da UTI por alta, houve 02 paciente readmitido na Unidade de Terapia Intensiva do HECAD, conforme demonstrado na tabela 15, atingindo uma taxa de 2,04% em relação a meta de $\leq 5\%$.

Tabela 15 - Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)

Mês	Nº de retornos em até 48 horas	Nº de saídas da UTI, por alta	Taxa (%)
Novembro/22	2	98	2,04%

Fonte: Relatórios Gerenciais SouIMV, 2022.

6.1.5 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

No mês de novembro/22 registramos um total de 799 internações hospitalares no HECAD sendo que desse total 41 pacientes foram readmitidos na unidade no período de até 29 dias, atingindo um índice de 5,13% em relação a meta de $\leq 20\%$, conforme tabela 16.

Tabela 16 -Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

Mês	Nº de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar	Nº total de internações hospitalares	Taxa (%)
Novembro/22	41	799	5,13

Fonte: Relatórios Gerenciais SouIMV, 2022.

6.1.6 Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS

O quantitativo das ocorrências de Glosas no SIH – DATA/SUS, referente a competência novembro/22, ainda não foi disponibilizado pelos Parceiros: Processamento de Informação/AIH, Superintendência do Complexo Regulador em Saúde de Goiás e Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

Relacionamos na tabela 17 abaixo, os dados processados referentes ao mês de outubro/22.

Tabela 17 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS

Mês	Total de procedimentos apresentados no SIH	Total de procedimentos rejeitadas no SIH	Percentual (%) Glosas SIH
Outubro/22	363	4	1,10%
Novembro/22	Aguardando Relatório Definitivo de Glosa	Aguardando Relatório Definitivo de Glosa	Aguardando Relatório Definitivo de Glosa

Fonte: Relatórios Gerenciais SoulMV, 2022.

6.1.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)

No período analisado, houveram 03 cirurgias suspensas por causas relacionadas às condições operacionais da unidade, atingindo um percentual de 2% em relação a meta de $\leq 3\%$, conforme podemos observar na tabela 18 abaixo.

Tabela 18 - Percentual de Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas a organização da unidade)

Mês	Nº de cirurgias programadas suspensas	Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)	Percentual (%)
Novembro/22	03	153	2,0%

Fonte: Relatórios Gerenciais SoulMV, 2022.

6.1.8 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

No período analisado, das 153 cirurgias programadas, 10 cirurgias foram suspensas por causas relacionadas ao paciente, sendo os principais motivos: sintomas gripais, alteração nos exames, não comparecimento. O índice alcançado foi de 6,5% em relação a meta de $\leq 5\%$.

Tabela 19 - Percentual de Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas ao paciente)

Mês	Nº de cirurgias programadas suspensas	Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)	Percentual (%)
Novembro/22	10	153	6,5%

Fonte: Relatórios Gerenciais SoulMV, 2022.

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

Conforme apresentamos na tabela 23 abaixo, houveram 65 casos notificados de RAM, sendo todos avaliados, alcançando o percentual de 100%.

Tabela 23 - Farmacovigilância

Mês	Nº de pacientes com RAM avaliados quanto á gravidade	Nº total de pacientes com RAM	Percentual (%)
Novembro/22	65	65	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais SouIMV, 2022.

7. TAXA DE ABSENTEÍSMO

Absenteísmo indica a falta de assiduidade às atividades laborais e suas causas são diversas, podendo ser motivado por questões de saúde, acidentes de trabalho, problemas de saúde de familiar, gestação e parto, entre outras faltas não justificáveis legalmente. A taxa de absenteísmo para os colaboradores celetistas e estatutários no mês de novembro/22 está representada conforme demonstrado na tabela 24, a seguir.

Tabela 24 - Taxa de Absenteísmo HECAD

Profissional	Taxa Alcançada Nov/22
% Celetista	4%
% Estatutário	5%
Taxa de Absenteísmo Global	5%

Fonte: Recursos Humanos HECAD, 2022.

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

As informações ora apresentadas foram extraídas dos sistemas de informação e relatórios gerenciais da unidade hospitalar e objetivam demonstrar os atendimentos iniciais

melhores condições de trabalho para os profissionais.

O HECAD tem capacidade plena de atendimento de 153 leitos. Desse total, 116 serão de Unidades de Internação Clínica e Cirúrgica e 30 leitos de Unidades de Terapia Intensiva. Atualmente a unidade conta com 56 leitos de Clínica Pediátrica, 60 leitos de Clínica Cirúrgica e 30 leitos de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) e 07 leitos/dia. O pronto-socorro funciona ininterruptamente durante 24 horas, 07 dias por semana. A unidade ainda oferta um centro de diagnóstico de alta precisão e complexidade para a realização dos exames de tomografia, broncoscopia, endoscopia, eletrocardiograma, ecocardiograma, colonoscopia, Raio X, ultrassonografia e laboratoriais, que permitirão um menor tempo de espera dos pacientes por meio de um diagnóstico mais rápido, preciso e que impactarão na adoção de um plano terapêutico mais adequado.

8.1 Destaques de Novembro



No dia 03/11, colaboradores do HECAD – Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – visitaram a Paróquia Santa Teresinha do Menino Jesus para realizar a entrega de brinquedos doados pelas equipes da unidade, direcionados às crianças atendidas pelos projetos sociais da igreja. Ao todo foram 1.593 brinquedos arrecadados e, alguns entregues, a todos os pequenos pacientes que estavam no hospital no dia 12 de outubro e o restante à meninada da paróquia.

Em 03/11, o HECAD recebeu a visita de acadêmicos do curso de psicologia dos 6º e 7º períodos, da UniAnhanguera. O objetivo da visita, organizada pela supervisão de Ensino e Pesquisa, com a colaboração dos supervisores multiprofissionais, foi entender os fluxos, as rotinas e os processos do psicólogo dentro de uma unidade hospitalar. Os estudantes passaram por todos os setores da unidade: pronto socorro, enfermarias e UTIs e participaram de uma roda de conversa com os psicólogos do HECAD, em que houve a exposição dos fluxos e processos, dentro de um hospital, e conversaram sobre os sentimentos dos psicólogos perante as consultas e tiraram dúvidas relacionadas à atuação profissional.



No mês de novembro, o setor de Desenvolvimento de Recursos Humanos do HECAD, em continuidade ao cronograma de capacitações e treinamentos do Programa Todos pela Excelência, realizou a Dinâmica do Anjo, junto aos profissionais da UTI Assistencial com o objetivo de promover a integração entre as equipes e o bom relacionamento interpessoal. Além disso, foram realizadas oficinas de dinâmica de pinturas com o intuito de despertar e sensibilizar os colaboradores da importância do autodesenvolvimento, do constante aperfeiçoamento das relações no trabalho e da consciência da conquista coletiva à excelência.

Em 07/11, foi inaugurada a capela do HECAD, uma unidade da Secretaria do Estado da Saúde de Goiás, com a participação do Secretário de Estado da Saúde de Goiás, Dr. Sandro Rogério Rodrigues Batista, dos superintendentes da Agir: Lucas de Paula da Silva, Dante Garcia de Paula, Claudemiro Dourado e Guilherme Sócrates; da diretora geral da unidade, Mônica Costa; do diretor técnico, André Roseti; da diretora administrativa, Fabiana Lopes e demais profissionais da equipe do HECAD e Agir.



Como um alerta às famílias com crianças saudáveis e o incentivo ao diagnóstico precoce, em especial a quem tem casos de surdez na família, o projeto Abraçar do Hecad propôs, em 17/11, uma oficina sobre a perda auditiva aos acompanhantes de pacientes. Durante o encontro, houve uma roda de conversa abordando a temática da surdez na infância e a confecção de um telefone sem fio de brinquedo. Foram realizadas brincadeiras de estimulação auditiva durante a oficina. A médica pediatra, Maysa Carvalho, tirou dúvidas relacionadas à doença e explicou sobre os exames preventivos.

No sábado, 19 de novembro, o Hospital Estadual da Criança e do Adolescente (HECAD) promoveu o seu terceiro intensivo de cirurgias eletivas, cumprindo a meta estabelecida de realizar 23 procedimentos em pequenos pacientes durante o dia. Segundo a diretoria, “esta é mais uma iniciativa do HECAD, visando ao atendimento da população em cirurgias eletivas nas especialidades médicas de cirurgia geral pediátrica, tanto do ponto de vista do pré-operatório (exames,



consultas) como do procedimento em si (internações e cirurgias)”, explica Dra Mônica Costa, diretora geral. Para isso, foram envolvidos cerca de 40 profissionais diretos entre as equipes de cirurgiões pediátricos, enfermagem e equipe multidisciplinar do Centro Cirúrgico.



Foi realizada no Hecad, neste mês de novembro, uma reunião entre a diretora administrativa financeira, Fabiana Lopes, e lideranças assistenciais da unidade de saúde; com a chefe do Núcleo de Contratos e Assuntos Jurídicos da Agir, Dra Geraldinny Camargo, e membros da Secretaria de Saúde do Estado de Goiás e do Conselho Tutelar de Aparecida de

Goiânia. Segundo o gerente multiprofissional do hospital, Rennan Cesar, o objetivo do encontro foi estreitar a interlocução entre os envolvidos para fortalecer a garantia de acompanhamento e segurança dos pacientes e suas famílias, em especial, nos casos de evasão, vulnerabilidade social, violência sexual e negligência ou maus tratos.

Em alusão à Copa do Mundo, em 25 de novembro, foi realizada a Copinha HECAD, promovida pela equipe da pedagogia hospitalar da unidade de saúde às crianças internadas. Dentre as diversas atividades oferecidas no evento, a meninada participou do chute ao gol, pebolim, por exemplo, e todos receberam a premiação com medalhas.



Com o propósito de aperfeiçoar a prática profissional dos acadêmicos que se preparam para ingressar no mercado de trabalho, o Hecad promoveu, em 29/11, uma visita técnica dos estudantes de Enfermagem do Instituto Federal de Goiás/IFG, organizada pela supervisora de Ensino e Pesquisa da unidade de saúde, Maria de Fatima Delfino.

João Miguel, de apenas 6 meses, ganhou, em novembro uma comemoração no HECAD por mais um mês de vida. A celebração de aniversários já faz parte da rotina da equipe multiprofissional da unidade de saúde, buscando humanizar diariamente a jornada das crianças internadas.

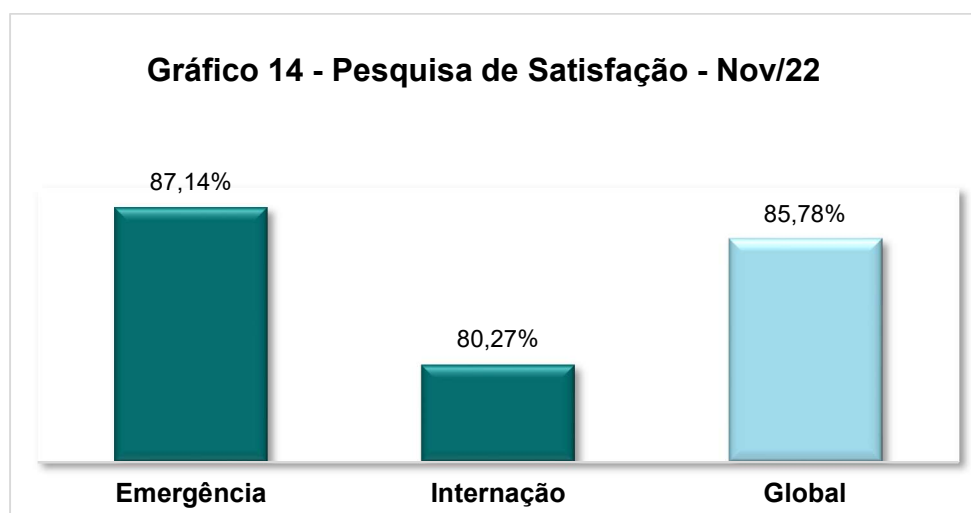


9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção da qualidade dos serviços prestados pela unidade hospitalar, pelos pacientes e seus acompanhantes. Por determinação da SES/GO, a metodologia utilizada para a realização da pesquisa de satisfação dos usuários é a NPS-Net Promoter Score, realizada por meio dos questionários específicos, aplicados mensalmente em pacientes internados e acompanhantes e a pacientes atendidos nos ambulatórios e pronto atendimento dos hospitais, abrangendo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos no pronto atendimento. Em novembro/22 foram realizadas 106 pesquisas com os pacientes que receberam alta da internação e 480 pesquisas com os pacientes que receberam atendimento na emergência do HECAD.

A seguir apresentamos a Pesquisa NPS, por meio de planilhas que demonstram o índice de satisfação dos usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento emergência/PS e na internação, no HECAD, no período de **01 à 30 de novembro de 2022**.

Informamos que os dados, referente à Emergência e Internação, são coletados por meio de ligação telefônica e mensagem via aplicativo, utilizando formulário *Google Forms* onde cada usuário (acompanhante) avalia 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 sua identificação, mas, somente informar a idade, escolaridade e sexo.



Fonte: Relatórios Gerenciais SoulMV, 2022.

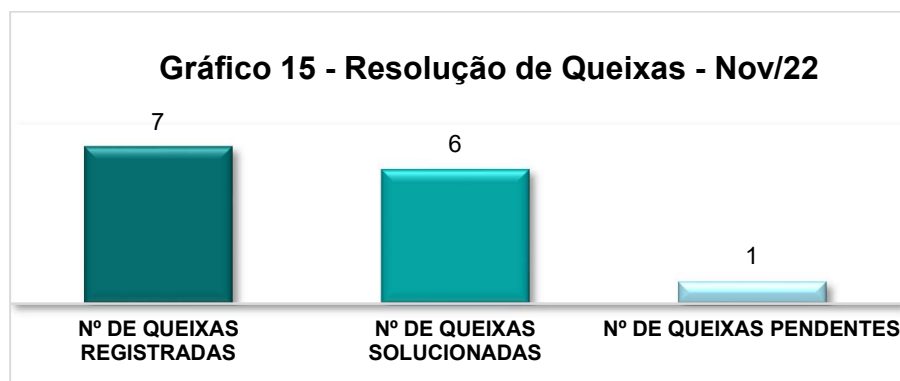
Observa-se que o nível satisfatório de desempenho dos serviços prestados, para o período em análise, apresentou 87,14% para os pacientes e seus acompanhantes da emergência, 80,27% para os pacientes e seus acompanhantes internados e desempenho global de 85,78%. De acordo com os parâmetros definidos pela metodologia NPS, o percentual de desempenho global demonstra que os usuários qualificam os serviços da instituição na “Zona de Excelencia”.

9.1 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.

Neste sentido, conforme Gráfico 15, no período de novembro/22, 85,71% das queixas foram resolvidas dentro do mês de competência.



Percentual de resposta.....85,71%

Fonte: SAU/Ouvidoria HECAD, 2022.

Conforme resultados apresentados, a unidade trabalha diuturnamente com o intuito de aperfeiçoar os resultados e índices apresentados, além de não medir esforços para acolher queixas e sugestão de melhoria com o objetivo de manter a excelência nos atendimentos prestados.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01 à 30 de novembro de 2022, o HECAD apresentou a SES/GO, por meio de relatórios e planilhas de produção, os resultados obtidos, atendendo os princípios médicos na atenção ao cidadão e cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de prestar uma melhor assistência médica às crianças e adolescentes.

A AGIR ratifica seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HECAD.

Goiânia, 10 de Dezembro de 2022.



FABIANA LOPES DOS SANTOS
Diretora Administrativa Financeira
HECAD