



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação
Dr. Henrique Santillo – CRER**

RELATÓRIO MENSAL

Contrato de Gestão nº 123/2011 (12º Termo Aditivo)

DEZEMBRO/2022

Goiânia-GO
Janeiro/2022

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior (**até 11/12/2022**)

Wagner de Oliveira Reis

Rubens José Fileti

Salomão Rodrigues Filho

José Evaldo Balduino Leitão

Edson Costa Araújo (**a partir de 12/12/2022**)

CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

DIRETORIA

Washington Cruz - Diretor Presidente

José Evaristo dos Santos – Vice-Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira – Diretor Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Socrates Pinheiro de Lemos - Superintendente Técnico e Assistencial

DIRETORIA DO CRER

Válney Luiz da Rocha - Diretor Geral

Ciro Bruno Silveira Costa - Diretor Técnico de Reabilitação

Paulo Cesar Alves Pereira - Diretor Administrativo e Financeiro

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO	5
2 - IDENTIFICAÇÃO	6
3 - INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	7
3.1 - INDICADORES QUANTITATIVOS - PRODUÇÃO ASSISTENCIAL	7
3.1.1 - Assistência Hospitalar	7
3.1.2 - Centro Cirúrgico	8
3.1.3 - Atendimentos Ambulatoriais	9
3.1.4 - Terapias Especializadas	10
3.1.5 - Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	11
3.1.6 - Oficina Ortopédica Fixa/Itinerante + Aparelhos Auditivos	13
3.1.7 - SADT Externo (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico)	14
3.1.8 - SADT Interno (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico)	16
3.2 - INDICADORES QUALITATIVOS DE DESEMPENHO	16
3.2.1 - Tabela 1 - Indicadores de Desempenho	16
4 - EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS	17
4.1 - Internações Hospitalares	17
4.2 - Cirurgias	17
4.3 - Atendimentos Ambulatoriais	18
4.4 - Terapias Especializadas	22
4.5 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	23
4.6 - Oficina Ortopédica Fixa/Intinerante + Aparelhos Auditivos	24
4.7 - SADT Externo	25
4.8 - Comparativo entre as Metas Propostas e os Resultados Alcançados	27
5 - 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	28

5.1 - Taxa de Ocupação Hospitalar	28
5.2 - Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	29
5.3 - Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas).....	29
5.4 - Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias).....	30
5.5 - Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	32
5.6 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH	33
5.7 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas à organização da unidade).....	33
5.8 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente).....	34
5.9 - Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos (Farmacovigilância)	35
5.10 - Razão de Quantitativo de Consultas Ofertadas	36
5.11 - Percentual de Exames de Imagem com Resultado Disponibilizado em até 10 dias	36
5.12 - Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS	37
5.13 - Pesquisa NPS	37
5.13.1 - Pesquisa metodologia NPS - Ambulatório	38
5.13.2 - Pesquisa metodologia NPS - Internação	38
5.13.3 - Resultados metodologia NPS consolidados - Geral	39
6 - TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES	40
Tabela 1 - Absenteísmo - Índice de Absenteísmo Institucional	40
7 - MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS	41
8 - CONCLUSÃO	42
9 - ANEXO.....	43
9.1 - Quantitativo de AIH (Autorização de Internação Hospitalar) apresentadas na competência de dezembro de 2022.....	43

1 – APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato 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 Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório de Execução do Contrato de Gestão** referente ao mês de **dezembro/2022**.

Em setembro de 2002 a SES/GO e AGIR firmaram contrato de gestão para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do CRER, instituição de referência na atenção à pessoa com deficiências física, auditiva, intelectual e visual, no Estado de Goiás, localizado na cidade de Goiânia, sito a Av. Vereador José Monteiro, nº 1.655, CEP nº 74.653-230, Setor Negrão de Lima.

Inicialmente foi recebido do Governo do Estado de Goiás uma estrutura física com 8.823m² e durante a gestão da AGIR expandiu-se para 33.275,56m² de área construída, abrangendo 8 salas cirúrgicas, 7 ginásios para terapias, 4 piscinas para hidroterapia, 156 leitos de internação e 20 leitos de UTI.

A AGIR, como organização social que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de análises criteriosas dos dados e informações para nortear suas decisões de forma eficaz. Portanto, o relatório apresentado parte deste princípio.

Cumprindo exigências do Contrato de Gestão nº 123/2011 e seus aditivos, este relatório apresenta subsídios necessários para que a SES/GO analise o desempenho das principais atividades realizadas no CRER e assim fundamente sua avaliação com base nas obrigações pactuadas.

Os dados que serão apresentados neste relatório são extraídos do banco de dados do sistema de gestão hospitalar interno, que realiza o gerenciamento de todos os processos assistenciais, administrativos e financeiros de forma integrada. As informações evidenciadas demonstram o cenário atual dos atendimentos prestados pela instituição.

2 – IDENTIFICAÇÃO

Nome: Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER;

CNES: 2673932;

Endereço: Av. Vereador José Monteiro, nº 1.655 - Setor Negrão de Lima - Goiânia – GO;

CEP: 74.653-230;

Tipo de Unidade: Hospital Especializado em Reabilitação (CER IV);

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

O CRER como instituição de referência na atenção à pessoa com deficiência tem por missão: “Reabilitar e readaptar a pessoa com deficiência, promovendo a excelência na experiência do usuário do SUS, fundamentando-se no ensino e na pesquisa”. E o propósito de “Cuidar de Vidas”, tendo como os principais valores:

- **Transparência;**
- **Humanização;**
- **Inovação;**
- **Competência;**
- **Ética;**
- **Respeito;**
- **Responsabilidade;**
- **Eficiência;**
- **Credibilidade;**
- **Comprometimento.**

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

3.1 – INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

3.1.1 - ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento.

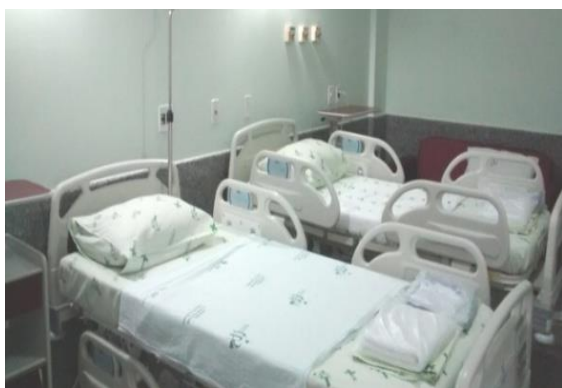
Os pacientes internados em processo de reabilitação recebem atendimento clínico e cirúrgico adequado às suas necessidades, com intervenções terapêuticas e orientação, visando intensificar o tratamento multidisciplinar para promoção da saúde.

As unidades de internação possuem:

Gráfico 1 - Número de Leitos / Posto de Internação



A capacidade instalada de internação está distribuída em 156 leitos, divididos em 3 unidades de internação, sendo elas: Clínica Cirúrgica, Clínica Médica e Reabilitação, e 20 leitos UTI adulto, conforme o gráfico acima.



A Unidade de Terapia Intensiva é um ambiente de alta complexidade, reservado e único no ambiente hospitalar a que se propõe estabelecer monitorização completa, compreendendo 20 leitos, incluindo 02 leitos privativos para isolamento, conforme os ambientes retratados abaixo:



O CRER realiza mensalmente saídas cirúrgicas, saídas de Clínica Médica e saídas reabilitação de acordo com o número de leitos operacionais cadastrados no SUS e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Internação (saídas hospitalares)	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta a partir do 3º mês	Meta anual
Saídas Cirúrgicas	630	707	803	8.564
Saídas Clínicas médica	67	67	67	804
Saídas Reabilitação	22	31	31	363

3.1.2 - CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico é uma unidade composta por várias áreas interligadas entre si, destinadas à realização de procedimentos anestésico-cirúrgicos, recuperação anestésica e pós-operatório imediato, de forma a prover a segurança e conforto para o paciente e equipe, contemplando 08 salas cirúrgicas equipadas com aparelhos de alta tecnologia, sendo 02 salas com sistema de fluxo laminar e sistema de monitorização para videoconferência, além de 01 sala com 08 leitos de recuperação pós-anestésica. O setor



conta com profissionais especializados para a realização de procedimentos eletivos de alta, média e baixa complexidade, como: implante coclear, cirurgias ortopédicas, urológicas, otorrinolaringológicas, cirurgia geral e dentre outras. A estrutura conta com outras salas de apoio como: almoxarifado/farmácia satélite, copa, sala para guarda de equipamentos, sala de montagem dos carrinhos e sala de utilidades (expurgo).



Na busca pela humanização da assistência, recentemente foi implantada a sala de espera do acompanhante ou familiar, com o objetivo de promover a comunicação assertiva das informações dos pacientes em cirurgia, minimizando suas angústias e preocupações.

O CRER realiza um número anual de cirurgias programadas que lhe sejam referenciadas e suas metas mensais são distribuídas da seguinte forma:

Cirurgias Programadas	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta a partir do 3º mês	Meta anual
Total	630	707	803	8.564

3.1.3 - ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

O atendimento ambulatorial compreende:

- Primeira consulta e/ou primeira consulta de egresso;
- Interconsulta;
- Consultas subsequentes (retorno).

Entende-se por primeira consulta, a visita inicial do paciente encaminhado pela Central de Regulação Municipal e/ou 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 a 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 subseqüentes das interconsultas.

Para garantir de maneira sustentável a ampla oferta de especialidades médicas que vão ao encontro das necessidades dos usuários do SUS, o CRER adota um corpo clínico formado por profissionais contratados e por corpo clínico aberto, que atendem diversas especialidades médicas: Acupuntura, Angiologia, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Plástica, Clínico Geral, Cirurgia Vascular, Cirurgia Geral, Cirurgia Torácica, Endocrinologia, Fisiatria, Geneticista, Geriatria, Infectologia, Neurologia, Neuropediatria, Nutrologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Urologia. As consultas não médicas incluem as especialidades: Arteterapia, Educador Físico, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Musicoterapia, Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Enfermagem e Odontologia.

O CRER realiza mensalmente atendimentos ambulatoriais (consulta e procedimentos) e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Atendimentos Ambulatoriais	Meta mensal	Meta anual
Consulta médica na atenção especializada	11.535	138.420
Consulta multiprofissional na atenção especializada	4.732	56.784
Consulta multiprofissionais – aconselhamento genético	20	240
Atendimento odontologia PNE - consulta	60	720
Atendimento odontologia PNE - procedimentos	120	1.440
Atendimento buco maxilo – consulta – 1ª vez	40	1.440
Atendimento buco maxilo – consulta - outros	80	
Atendimento buco maxilo – procedimentos - ortognática	*10	360
Atendimento buco maxilo - procedimentos	*30	

***A quantidade de atendimentos será contabilizada somente a partir do 3º mês.**

3.1.4 - TERAPIAS ESPECIALIZADAS

No âmbito da reabilitação, o atendimento multidisciplinar no CRER é composto por equipe multiprofissional, altamente especializada e capacitada, formada por profissionais que oferecem aos usuários tratamento por meio de programas personalizados de reabilitação que podem incluir: Acupuntura, Arteterapia, Educação

Física, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Musicoterapia, Nutrição, Odontologia, Pedagogia, Psicologia e Terapia Ocupacional.



Hidroterapia – Equoterapia – Musicoterapia – Fisioterapia – Terapia Ocupacional - Odontologia

Para a realização destes atendimentos, a instituição disponibiliza uma estrutura de ponta, composta por 07 ginásios de reabilitação, 04 piscinas para hidroterapia e natação terapêutica, 01 sala para arteterapia, 01 sala de tecnologia assistiva, 01 laboratório para atividades de vida diária, 01 cozinha terapêutica, 01 sala para musicoterapia, 01 laboratório do movimento, 01 sala para treino de orientação e mobilidade, 01 quadra poliesportiva e 01 picadeiro para equoterapia (dentro do Regimento de Polícia Montada – Cavalaria da Polícia Militar de Goiás).

A composição desta estrutura associada à alta qualificação da equipe multiprofissional proporciona as condições para que os resultados sejam entregues com elevado nível de qualidade ao usuário. O CRER realiza mensalmente sessões de terapias por especialidade e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Terapias Especializadas	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta a partir do 3º mês	Meta anual
Sessões	25.000	25.000	30.000	320.000

3.1.5 - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD)

O Serviço de Atenção Domiciliar - SAD oferece assistência a pacientes que necessitam de intervenções multiprofissionais e que estejam em condições de serem assistidos em domicílio. Este serviço é direcionado para pacientes provenientes da área

de internação do CRER, que está habilitado a realizar este serviço pela Portaria GM/MS nº 1.280, de 20 de novembro de 2013. Em 2016 houve uma atualização das competências e atribuições dos serviços e das equipes de atenção domiciliar por meio da Portaria GM/MS nº 825, de 25 de abril de 2016, a qual “redefine a Atenção Domiciliar no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e atualiza as equipes habilitadas”.



O atendimento aos pacientes inseridos no programa ocorre semanalmente pela equipe multiprofissional. O SAD é um serviço imprescindível pelo grau de humanização que este modelo de assistência à saúde traz para o paciente e família, buscando a desospitalização, o fortalecimento da transição do cuidado após a alta hospitalar, a capacitação do cuidador e familiares; mitigação de complicações decorrentes de longas internações hospitalares, corroborando, assim, para a redução dos custos envolvidos em todo o processo de hospitalização.

A prestação da assistência à saúde neste modelo de atenção tem como objetivo a redução da demanda por atendimento hospitalar; redução do período de permanência de usuários internados; humanização da atenção à saúde, com a ampliação da autonomia dos usuários; e a desinstitucionalização e otimização dos recursos financeiros e estruturais da Rede de Atenção à Saúde (RAS).

Importante mencionar que a transição do cuidado hospitalar para o domicílio ocorre em consonância com os cuidados executados no ambiente hospitalar, considerando os protocolos aplicados internamente na instituição.

A assistência domiciliar do CRER é composta por uma Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar - EMAD do tipo 1, contendo: 01 Médico; 01 Enfermeiro; 01 Fisioterapeuta e 04 Técnicos de Enfermagem. O CRER conta, ainda, com uma Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP), composta por: 01 Terapeuta Ocupacional; 01 Fisioterapeuta; 01 Fonoaudiólogo e 01 Nutricionista (por demanda).



O CRER realiza mensalmente atendimentos em atenção domiciliar e suas metas são distribuídas da seguinte forma:

Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	Meta mensal	Meta anual
Atendimentos	60	720

3.1.6 - OFICINA ORTOPÉDICA FIXA/ITINERANTE + APARELHOS AUDITIVOS

A Oficina Ortopédica do CRER é um espaço industrial onde se confecciona aparelhos de aplicação terapêutica (órteses, próteses e materiais especiais - OPME), sob prescrição médica, utilizando equipamentos modernos e equipe altamente qualificada, considerada como referência nacional e como centro de treinamento do Ministério da Saúde.



Os equipamentos de alta tecnologia disponíveis na oficina permitem a produção de órteses, próteses e calçados ortopédicos, possibilitando melhores condições de uso e maior adaptação dos pacientes, além da dispensação de cadeiras de rodas com adequação, andadores e muletas.

A Oficina Ortopédica Itinerante Terrestre, conforme preconizada em Portaria SAS/MS nº 793/2012 e nº 835/2012 é um componente de atenção especializada da rede de cuidados à pessoa com deficiência e constitui-se como uma unidade de saúde itinerante vinculada a uma Oficina Ortopédica Fixa cujo objetivo principal é promover o acesso a órteses e próteses, além de adaptações, ajustes e consertos nas OPME já utilizadas pelas populações que residem em locais sem acesso à Oficina Ortopédica Fixa.

Essa oficina é composta por um caminhão adaptado especificamente para esse fim. A operação desta unidade propõe disponibilizar aos municípios do interior do estado acesso a confecção de órteses e próteses, bem como a manutenção e ajustes destas, tendo como agente gerador de demanda os Centros



Especializados em Reabilitação e demais estabelecimentos de saúde competentes a prescreverem tais dispositivos.

Este arranjo de atendimento propõe dispensar até 2.400 dispositivos ortopédicos por ano, dentre o *portfólio* destes produtos no âmbito do SUS, contemplando neste volume ainda, itens não contemplados na tabela SUS de procedimentos, como órteses de posicionamento para membros superiores.



O CRER atua, também, na dispensação de próteses auditivas, sendo habilitado, desde dezembro de 2005, como serviço de atenção à saúde auditiva na alta complexidade, através das Portarias SAS/MS nº 587/2004 e nº 665/2005. Para a concessão das próteses auditivas, inicialmente, o paciente é atendido por um otorrino, sendo submetido à realização de exames auditivos. Para a seleção da prótese auditiva é realizado o teste com três Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) de marcas diferentes, possibilitando a escolha do melhor ganho, objetivando o melhor resultado e conforto auditivo a cada paciente.

As próteses auditivas são testadas com molde específico do paciente, melhorando, assim, a sua adaptação. Após a dispensação do aparelho, dando continuidade ao atendimento, são realizados acompanhamentos, exames anuais, manutenção e medidas de benefício da prótese dispensada, visando a melhor qualidade de vida ao paciente.

Todos estes atendimentos são realizados na Clínica de Deficiência Auditiva por uma equipe multiprofissional altamente especializada.

O CRER produz mensalmente itens (órteses, próteses e materiais especiais - OPME) e dispensa próteses auditivas conforme metas distribuídas na planilha abaixo:

Oficina Ortopédica	Meta mensal	Meta anual
Fixa / Itinerante	990	11.880
Próteses auditivas	263	3.156

3.1.7 - SADT EXTERNO OFERTADOS - (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico)

Os exames realizados no CRER são executados por profissionais experientes e habilitados tecnicamente a desempenhar suas atividades com qualidade e compromisso assistencial.

A instituição tem o compromisso de disponibilizar aos usuários do SUS acessos aos mais complexos exames e para isso, preocupa-se com a renovação de seus equipamentos, incorporando novas tecnologias. Em dezembro/2022 foi feita a substituição do equipamento tomógrafo, trazendo maior qualidade técnica e resolutividade nos tratamentos e garantindo qualidade na assistência aos usuários com deficiência física, visual, auditiva e/ou intelectual.



O CRER disponibiliza mensalmente vagas de exames à Rede Assistencial de acordo com os fluxos estabelecidos pelo Complexo Regulador Estadual, no limite da capacidade operacional e conforme metas pactuadas abaixo:

SADT Externo - Ofertados	Meta 1º mês	Meta a partir do 2º mês	Meta anual
Bera	100	100	1.200
Doppler	150	150	1.800
Ecocardiograma	200	200	2.400
Eletrocardiograma	700	900	10.600
Eletroencefalograma	60	60	720
Eletroneuromiografia	200	200	2.400
Espirometria	200	200	2.400
Laboratório de Análises Clínicas	14.609	14.609	175.308
Laboratório de Genética	431	431	5.172
Mamografia	100	100	1.200
Radiologia	1.000	1.000	12.000
Ressonância Nuclear Magnética	800	800	9.600
Tomografia Computadorizada	350	350	4.200
Videolaringoscopia	100	100	1.200

3.1.8 – SADT INTERNO – AMBULATÓRIO CRER (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico)

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) para atendimento ambulatorial CRER, não compõe a linha de serviços para efeito de metas, porém a unidade deverá ofertar esses serviços conforme necessidade do usuário e informar mensalmente a produção realizada.

3.2 – INDICADORES QUALITATIVOS DE DESEMPENHO

3.2.1 – Tabela 1 – Indicadores de Desempenho – Parte Variável

SADT Externo	Meta anual
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥85%
Taxa Média de Permanência Hospitalar	≤ 7 dias
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 - 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%
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%

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

4.1 – INTERNAÇÕES HOSPITALARES

Gráfico 2 - Internações Hospitalares (Saídas)
Dezembro/2022



Fonte: Sistema MV Soul

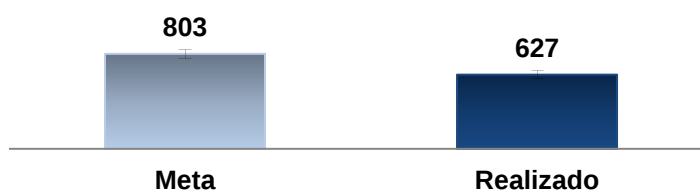
O percentual atingido no período para as internações, foi de 84,9%

No concernente às internações, a meta global é de 901 saídas hospitalares, compreendendo: 803 saídas cirúrgicas; 67 saídas clínicas e 31 saídas de reabilitação.

Neste mês de dezembro as saídas cirúrgicas atingiram 78,3% em relação à meta, enquanto as saídas clínicas registraram 165,7% e as saídas de reabilitação 80,6%. A soma total, 765 saídas, representam os 84,9% da meta global para essa linha de contratação, conforme registrado no gráfico acima.

4.2 - CIRURGIAS

Gráfico 3 - Cirurgias Eletivas
Dezembro/2022



Fonte: Sistema MV Soul

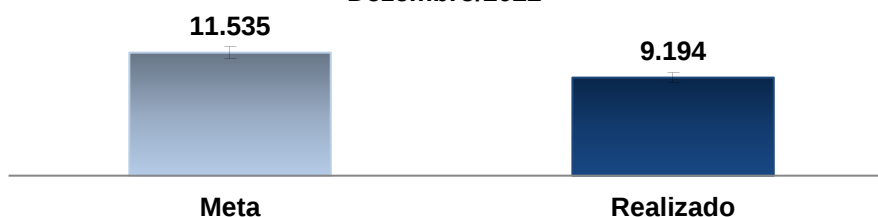
O percentual atingido no período para as cirurgias eletivas, foi de 78,1%

Conforme demonstrado no gráfico 3, neste mês, as cirurgias realizadas atingiram um percentual de 78,1%, em relação a meta pactuada, que é 803 procedimentos cirúrgicos.

4.3 - ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

O atendimento ambulatorial compreende em: consultas médicas, consultas multiprofissionais, consultas de aconselhamento genético, consultas e procedimentos odontológicos (PNE) e consultas e procedimentos buco maxilo. Assim sendo, em relação ao indicador de atendimento ambulatorial - **consultas médicas**, o percentual alcançado foi de 79,7% com realização de 9.194 atendimentos frente a meta mensal pactuada.

Gráfico 4 - Consultas médicas na atenção especializada
Dezembro/2022



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial (consultas médicas), foi de 79,7%

Das 9.194 **consultas médicas**, temos:

- 417 consultas foram realizadas pela anestesiologia na avaliação pré-anestésica;
- Foram realizadas 37 consultas pelo profissional de acupuntura;
- 775 atendimentos na cardiologia.
- 359 atendimentos na especialidade de cirurgia geral;
- Na especialidade cirurgia plástica, foram atendidos 60 pacientes;
- 26 atendimentos na especialidade de cirurgia torácica;
- A equipe realizou 248 atendimentos na especialidade de cirurgia vascular;
- 1.023 atendimentos foram realizados na especialidade de clínica geral;
- 246 atendimentos realizados na endocrinologia;
- 725 atendimentos realizados pela fisiatria;
- O geneticista realizou 67 atendimentos;
- Na geriatria foram atendidos 65 pacientes;
- 26 atendimentos realizados pelo infectologista;
- 463 atendimentos realizados por neurologistas;
- Na neuropediatria foram atendidos 115 pacientes;

- 77 atendimentos realizados na oftalmologia;
- 2.746 atendimentos realizados pela ortopedia/traumatologia;
- A equipe de otorrinolaringologistas realizou o atendimento de 1.264 pacientes;
- Na pneumologia foram realizados 274 atendimentos;
- 181 atendimentos de urologia.

As **consultas multiprofissionais** atingiram um percentual de 107,5% em relação a meta pactuada, conforme demonstrado no gráfico 5, registrando um total de 5.089 atendimentos.

**Gráfico 5 - Consultas multiprofissionais na atenção especializada
Dezembro/2022**



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial (consultas multiprofissionais), foi de 107,5%

Ainda com referência ao atendimento ambulatorial, há que se ressaltar que, das 5.089 consultas multiprofissionais, temos:

- 1.389 consultas pela terapia ocupacional, em conjunto com médico ortopedista no ambulatório de trauma (pós-operatório);
- 721 consultas foram realizadas pela Enfermagem no acompanhamento de retorno de pós-operatório para retirada de pontos, realização de curativos e trocas de cateteres vesicais, atendimentos prestados na sala de emergência da instituição, além dos atendimentos dos grupos de atenção continuada e globais;
- 08 atendimentos foi realizado pela musicoterapia;
- 75 atendimentos foram realizados pela nutrição;
- A psicologia realizou atendimento em 533 pacientes no ambulatório;
- A Fonoaudiologia realizou avaliação de 722 pacientes;

- A equipe de fisioterapia realizou 929 avaliações (primeira consulta), que correspondem na definição do plano terapêutico para o tratamento;
- 202 atendimentos foram realizados pela pedagogia;
- 363 atendimentos ambulatório odontologia;
- 147 atendimentos foram realizados pelo educador físico.

Acerca do indicador abaixo, de atendimento ambulatorial – **consultas multiprofissionais de aconselhamento genético**, o percentual alcançado foi de 120,0% com realização de 24 atendimentos frente a meta mensal pactuada.

**Gráfico 6 - Consultas multiprofissionais de aconselhamento genético
Dezembro/2022**



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial (consultas multiprofissionais de aconselhamento genético), foi de 120,0%

De acordo com o gráfico 7, as **consultas odontológicas (PNE)**, representam 5,0% em relação a meta, sendo 3 pacientes atendidos no período em questão.

**Gráfico 7 - Atendimento Odontológico PNE - Consultas
Dezembro/2022**



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial – (Atendimento Odontológico PNE - Consultas), foi de 5,0%

Ainda com referência ao atendimento ambulatorial, há que se ressaltar que:

Dos **procedimentos odontológicos (PNE)**, 30,0% representam o alcance em relação a meta mensal pactuada de 120 procedimentos.

Gráfico 8 - Atendimento Odontológico PNE - Procedimentos
Dezembro/2022



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial – (Atendimento Odontológico PNE - Procedimentos), foi de 30,0%

De acordo com o gráfico 9, o **Atendimento buco maxilo (consulta 1ª vez)** representam 22,5% em relação a meta, sendo 9 pacientes atendidos no período em questão.

Gráfico 9 - Atendimento buco maxilo - Consulta - de 1º vez
Dezembro/2022

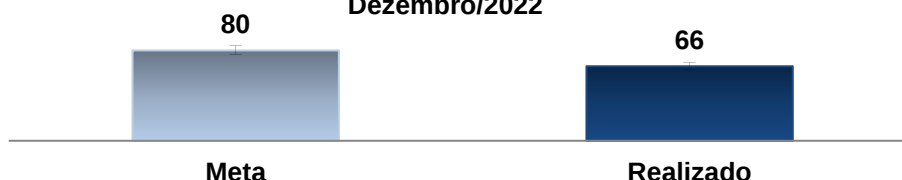


Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial – (Atendimento buco maxilo - consulta 1ª vez) foi de 22,5%

Ainda com referência **ao atendimento buco maxilo – consulta - outros**, na categoria **interconsulta**, foi realizado 66 atendimentos o que representa 82,5% em relação a meta mensal pactuada no período.

Gráfico 10 - Atendimento buco maxilo - Consulta - outros
Dezembro/2022



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial – (Atendimento buco maxilo consulta - outros) foi de 82,5%

Ainda com referência ao atendimento ambulatorial, há que se ressaltar que, acerca dos **Atendimentos Buco Maxilo Procedimentos - ortognática**, cuja meta estabelecida é de 10 procedimentos, registrou-se no mês de dezembro: 12 procedimentos (ortognáticas).

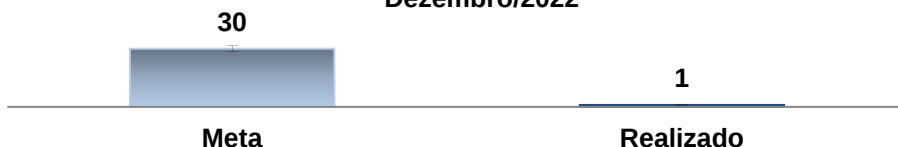
**Gráfico 11 - Atendimento buco maxilo - Procedimentos - ortognática
Dezembro/2022**



O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial – (Atendimento buco maxilo procedimentos - ortognática) foi de 120,0%

De acordo com o gráfico 12, o **Atendimento buco maxilo – Procedimentos – outros**, registrou 1 paciente atendido no período em questão.

**Gráfico 12 - Atendimento buco maxilo - Procedimentos - outros
Dezembro/2022**



O percentual atingido no período para o atendimento ambulatorial – (Atendimento buco maxilo procedimentos - outros) foi de 3,3%

Em relação à meta global, o indicador de atendimento ambulatorial, alcançou o índice de 86,8% com realização de 14.434 atendimentos frente a meta global de 16.627 consultas, para o período em análise.

4.4 - TERAPIAS ESPECIALIZADAS

**Gráfico 11 - Terapias Especializadas
Dezembro/2022**



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para as terapias especializadas, foi de 117,1%

A produção apresentada pela equipe multiprofissional, no âmbito da reabilitação atingiu uma produção de 117,1% sob a meta contratada que é de 30.000 sessões de terapias.

No mês de dezembro/2022 foram realizados 538 teleatendimentos:

Especialidades	Total
Fisioterapia	183
Terapia Ocupacional	66
Psicologia	35
Fonoaudiologia	20
Educação Física	105
Assistente Social	87
Musicoterapia	27
Arteterapia	15
Total de atendimentos	538

4.5 - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR – SAD

Gráfico 12 - Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) - Dezembro/2022
(Quant. de pacientes atendidos)



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período pelo SAD, foi de 101,7%

No período, 61 pacientes foram acompanhados pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD). A produção representou um percentual de 101,7% em relação à meta de 60 pacientes por mês.

Quanto à produção, foram realizados **739** atendimentos por especialidade, demonstrados abaixo:

- Visitas Médicas: 90
- Visitas da Enfermagem (Enfermeiro e Técnicos em Enfermagem): 368
- Visitas da Fisioterapia: 113
- Visitas da Fonoaudiologia: 84

- Visitas da Terapia Ocupacional: 41
- Visitas da Nutricionista: 42
- Visita Psicóloga: 01

Durante o mês de dezembro, foram admitidos **06** (seis) pacientes no serviço, **07** (sete) pacientes receberam alta, sendo **01** (um) após conclusão do projeto terapêutico, **01** (um) paciente necessitou de internação devido a descompensação clínica, **03** (três) pacientes foram a óbito em domicílio, 01 (um) paciente conseguiu direito ao Home Care da prefeitura, **01** (um) paciente mudou de cidade não sendo possível continuar o acompanhamento.

Finalizamos o mês com **54** pacientes ativos e em seguimento.

4.6 - OFICINA ORTOPÉDICA FIXA/ITINERANTE + APARELHOS AUDITIVOS

Gráfico 13 - Oficina Ortopédica (Fixa e Itinerante) - Dezembro/2022
(Quant. de itens produzidos)



Fonte: Sistema OPA

O percentual atingido no período para Oficina Ortopédica, foi de 102,6%

Conforme demonstrado no gráfico 13, neste mês a dispensação foi de 1.016 itens, atingindo de 102,6% em relação à meta de 990, definida no Contrato de Gestão.

Novas autorizações estão sendo geradas pela central de regulação, porém ainda deparamos com a desestabilização dos fatores externos nos processos de industrialização e comercialização, tais como: redução de insumos no mercado e outras variáveis, tem impactado na entrega dos dispositivos solicitados.

Levando em consideração a necessidade dos pacientes quanto ao uso de aparelho de amplificação sonora individual (AASI) e atendendo todos os protocolos de segurança, continuamos de forma gradual com a dispensação dos aparelhos auditivos.

No mês de dezembro, foi alcançado 108,7% em relação à meta, sendo entregues 286 aparelhos auditivos.

Gráfico 14 - Próteses Auditivas - Dezembro/2022
(Quant. de itens dispensados)



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para próteses auditivas, foi de 108,0%

4.7 - SADT EXTERNO

Considerando a **oferta** de serviços de exames SADT Externos, ou seja, os exames de pacientes gerados pelo ambulatório do CRER, foram ofertados no mês: **122** exames Bera (122,0% da meta); **186** exames doppler (124,0% da meta); **245** exames de ecocardiograma (122,5% da meta); **1.320** eletrocardiogramas (146,7% da meta); **110** eletroencefalograma (183,3% da meta); **258** de eletroneuromiografia (129,0% da meta); **354** de espirometria (177,0% da meta); **24.200** exames no laboratório de análises clínicas (165,7% da meta); **680** exames no laboratório de genética (157,8% da meta); **3.476** exames de radiologia (347,6% da meta); **1.134** ressonâncias nuclear magnética (141,8% da meta); **938** tomografias computadorizadas (268,0% da meta) e **133** exames de videolaringoscopia (133,0% da meta).

Gráfico 15 - SADT EXTERNO - Dezembro/2022
(Quant. exames)



Fonte: Sistema MV Soul

O percentual atingido no período para os SADT Externo, foi de 172,7%

No mês de dezembro, foram realizados: 68 exames de bera, 85 de doppler, 195 ecocardiogramas, 420 eletrocardiogramas, 51 eletroencefalogramas, 195 eletroneuromiografia, 196 de espirometria, 10.936 exames no laboratório de análises clínica, 1 exame de laboratório de genética, 2.321 na radiologia, 489 ressonâncias nuclear magnética, 770 tomografias computadorizadas e 57 de videolaringoscopia.

E neste período foram realizados no **SADT (CRER – Ambulatório)** 2.254 exames que não possuem metas no contrato de gestão (audiometria, urodinâmica e ultrassonografia).

Referente ao exame de mamografia, não houve produção devido a inoperância do aparelho, sendo necessário o cancelamento da agenda até que seja feita reposição de peças no equipamento.

Considerando o quantitativo de vagas ofertadas à Secretária Estadual de Saúde e o comparecimento para realização dos exames é possível analisar que tivemos um absenteísmo de **54%** para o exame de doppler, **20%** para o exame de ecocardiograma, **33%** para o exame de radiografia, **68%** para o exame de eletrocardiograma, **45%** para os exames de espirometria, **57%** para o exame de videolaringoscopia, **24%** para o exame de eletroneuromiografia e **54%** o exame de eletroencefalograma.

E em relação ao percentual de comparecimento para os exames obtivemos **46%** para o exame de doppler, **80%** para o exame de ecocardiograma, **67%** para os exames de radiografia, **32%** para os exames de eletrocardiograma, **55%** para os exames de espirometria e **43%** para os exames de videolaringoscopia, **76%** para o exame de eletroneuromiografia e **46 %** o exame de eletroencefalograma.

Diante do exposto é possível observar que existe um percentual importante de vagas ociosas e a ausência de preenchimento dessas vagas têm gerado impacto negativo no alcance dos resultados.

O preenchimento das agendas e a análise das vagas ofertadas e preenchidas estão sendo acompanhados diariamente e a ociosidade dessas agendas tem sido comunicado à Secretaria de Regulação do Estado, onde é informando o quantitativo de vagas preenchidas com relação a meta do contrato de Gestão, por meio de e-mail encaminhado pela Central de Agendamentos do CRER.

4.8 – COMPARATIVO ENTRE AS METAS PROPOSTAS E OS RESULTADOS ALCANÇADO

ATIVIDADES - DEZEMBRO/2022	Meta	Realizado	%
1 - INTERNAÇÕES HOSPITALARES			
Saídas Cirúrgicas	803	629	78,3%
Saídas Clínicas	67	111	165,7%
Saídas Reabilitação	31	25	80,6%
Total	901	765	84,9%
2 - CIRURGIAS			
Cirúrgias Eletivas	803	627	78,1%
3 - ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS			
Consulta Médica na Atenção Especializada	11.535	9.194	79,7%
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	4.732	5.089	107,5%
Consulta Multiprofissionais - aconselhamento genético	20	24	120,0%
Atendimento Odontológico PNE Consultas	60	3	5,0%
Atendimento Odontológico PNE Procedimentos	120	36	30,0%
Atendimento buco maxilo - Consulta - de 1º vez	40	9	22,5%
Atendimento buco maxilo - Consulta - outros	80	66	82,5%
Atendimento buco maxilo - Procedimentos - ortognática	10	12	120,0%
Atendimento buco maxilo - Procedimentos - outros	30	1	3,3%
Total	16.627	14.434	86,8%
4- TERAPIAS ESPECIALIZADAS			
Sessões Especializadas	30.000	35.136	117,1%
5- SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR -SAD			
Pacientes Atendidos	60	61	101,7%
6- OFICINA ORTOPÉDICA + APARELHOS AUDITIVOS			
Fixa / Itinerante	990	1.016	102,6%
Próteses Auditivas	263	286	108,7%
Total	1.253	1.302	103,9%
7 - SADT - EXTERNO (OFERTADOS)			
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	100	122	122,0%
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	150	186	124,0%
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	200	245	122,5%
Eletrocardiograma	900	1.320	146,7%
Eletroencefalograma	60	110	183,3%
Eletroneuromiografia	200	258	129,0%
Espirometria	200	354	177,0%
Laboratório de Análises Clínica	14.609	24.200	165,7%
Laboratório de Genética	431	680	157,8%
Mamografia	100	0	0,0%
Radiologia	1.000	3.476	347,6%
Ressonância Nuclear Magnética	800	1.134	141,8%
Tomografia Computadorizada	350	938	268,0%
Videolaringoscopia	100	133	133,0%
Total	19.200	33.156	172,7%
8 - SADT - EXTERNO (REALIZADOS)			
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)		68	
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)		85	
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)		195	
Eletrocardiograma		420	
Eletroencefalograma		51	
Eletroneuromiografia		195	
Espirometria		196	
Laboratório de Análises Clínica		10.937	
Laboratório de Genética		1	
Mamografia		0	
Radiologia		2.321	
Ressonância Nuclear Magnética		489	
Tomografia Computadorizada		770	
Videolaringoscopia		57	
Subtotal		15.785	
Exames Ambulatório CRER		2.254	
Total		18.039	

Fonte: Sistema MV Soul e OPA

5 - 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

Estabelecem-se como indicadores qualitativos determinantes do repasse da parte variável:

5.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

Conceituação: Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período. A taxa de ocupação hospitalar, no geral, deve ser $\geq 85\%$. É um indicador de gestão que disponibiliza informação sobre a capacidade de atendimento do hospital, ajudando a avaliar a possibilidade de entrada de novos pacientes, contribuindo para a qualidade do atendimento e acolhimento ao usuário.

**Gráfico 16 - Taxa de Ocupação Hospitalar
Dezembro/2022**



No mês de dezembro/2022, foram realizadas 719 internações hospitalares, as quais incluem-se as internações de pacientes de urgência/traumatologia/ortopedia regulados pela Secretaria Estadual de Saúde (SES-GO), resultando na taxa de ocupação em um percentual de 73,4% conforme demonstrado no gráfico 16, em relação à meta estabelecida $\geq 85\%$.

Nota Explicativa:

Evidenciamos alguns fatores que podem ter contribuído para o resultado, como:

- Reabertura da unidade COVID em 01/12/2022, com admissões iniciando em 05/12/2022 após as devidas adequações de leitos.
- Cancelamento de agendas cirúrgicas devido aos jogos da copa do mundo e recessos de Natal e Ano Novo impactando na produção cirúrgica e, consequentemente, nas internações e saídas cirúrgicas.

E estratificando a taxa de ocupação por perfil de paciente, teremos: pacientes clínicos com uma ocupação média de 87,0%, pacientes cirúrgicos com 68,7%, pacientes

de enfermagem COVID com 84,1%, pacientes de reabilitação com 60,6%, pacientes UTI adulto com 79,5% e pacientes de UTI COVID com 81,1%.

5.2 Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)

Conceituação: Relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas hospitalares, transferência externa e/ou óbitos no mesmo período).

Este indicador representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares. Tempo médio de permanência muito alto nesses leitos pode indicar um caso de complexidade maior ou complicação pré ou pós-operatória, ou também ausência de plano terapêutico adequado e desarticulação nos cuidados ao paciente, por isso a meta pactuada como eficiente é ≤ 7 dias.

**Gráfico 17 - Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)
Dezembro/2022**



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

Sobre o tempo médio de permanência hospitalar, destaca-se que a meta foi atingida, sendo a média de permanência geral de 4,6 dias, conforme demonstrado no gráfico 17.

Estratificando o tempo médio de permanência por perfil dos pacientes, apresentamos: pacientes clínicos com uma permanência média de 9,8 dias, pacientes cirúrgicos com permanência média de 2,3 dias, pacientes na enfermagem COVID com permanência média de 8,4 dias, pacientes na reabilitação com permanência média de 17,3 dias, pacientes na UTI adulto com permanência média de 3,2 dias e pacientes UTI COVID com permanência média de 9,1 dias.

5.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)

Conceituação: 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.

**Gráfico 18 - Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)
Dezembro/2022**



Fórmula: $[(100 - \text{Taxa de ocupação hospitalar}) \times \text{Média de tempo de permanência}] / \text{Taxa de ocupação hospitalar}$

Este indicador relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência hospitalar, sendo uma relação inversamente proporcional entre ocupação e intervalo. Estratificando o Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas), teremos: leitos clínicos com 36,0 horas vagos, leitos cirúrgicos com 26,4 horas, leitos de enfermaria COVID 38,4 horas vago, leitos de reabilitação com 271,2 horas, leitos de UTI Adulto com 19,2 horas e leitos de UTI Covid com 50,4 horas vago.

Quanto **menor** a taxa de **ocupação**, **maior** será o **intervalo** de substituição de leitos e, portanto, os resultados alcançados no mês de dezembro/2022 influenciaram fortemente no indicador.

5.4 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

Conceituação: 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, pactuado como meta $\leq 20\%$, 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.

Readmissões desnecessárias indicam elementos disfuncionais no sistema de saúde, acarretam riscos indevidos aos pacientes e custos desnecessários ao sistema. 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.

**Gráfico 19 - Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)
Dezembro/2022**



Fórmula: [Número de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta...]

A taxa de readmissão hospitalar em até 29 dias foi de 2,1%, conforme demonstrado no gráfico 19, portanto, dentro da meta estabelecida. Este índice retrata 15 reinternações em até 29 dias, as quais estratificamos os motivos:

Após a análise, apresentamos os motivos das readmissões:

2 Readmissões por complicações clínicas (13,33%) sendo:

- 01 paciente da equipe da ortopedia quadril (readmitido com quadro de insuficiência respiratória por ICC descompensada, com importante derrame pleural bilateral descompensada e congestão pulmonar);
- 01 paciente da ortopedia trauma (readmitida sob relato de febre e deterioração clínica, com histórico de úlcera sacral extensa).

2 Readmissões com infecção de sítio cirúrgico (13,33%), sendo:

- 02 pacientes da equipe ortopedia/coluna.

5 Readmissões por complicação cirúrgica (33,33%) sendo:

- 01 da paciente da equipe ortopedia ombro: ferida operatória com secreção seropurulenta em região de terço médio sem sinais flogístico;
- 01 paciente da equipe urologia: com quadro de dor lombar a direita, febre, cefaleia, náuseas e vômitos;
- 02 pacientes da equipe ortopedia quadril :01 com queixa de secreção em ferida, internado para realização de desbridamento e antibioticoterapia;01 queixando de dor em coxa e quadril operado, ferida operatória com saída de secreção purulenta, realizado o desbridamento;
- 01 paciente da equipe coluna (queixando dor lombar, joelho direito dor, obstipação, hiporexia, indicado internação por fecaloma.

6 Readmissões por reagendamento cirúrgico (40%), sendo:

- 02 pacientes da equipe de ortopedia trauma: 01 reagendamento cirúrgico devido o quadro clínico compatível com abstinência alcoólica; 01 reagendamento devido quebra de jejum;
- 01 paciente da equipe de otorrinolaringologia (procedimento cancelado devido à necessidade do BIS para a realização da anestesia venosa total e no momento não há equipamento disponível;
- 03 pacientes da equipe de ortopedia quadril: 01 procedimento cancelado devido a procedimento prévio ser mais longo que habitual. Optado por reagendar; 02 devido falta de refrigeração no centro cirúrgico.

5.5 Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)

Conceituação: 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 falhas de projeto terapêutico e/ou altas precoces da UTI. A taxa ficou pactuada como meta em <5%.

Gráfico 20 - Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)
Dezembro/2022



Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de retornos em até 48 horas} / N^{\circ} \text{ de saídas da UTI, por alta}] \times 100$

O acompanhamento do indicador deve ser realizado mensalmente e a avaliação de acordo com o resultado acumulado do ano. E sendo um indicador qualitativo da assistência na Unidade de Terapia Intensiva, podendo refletir como alta precoce e/ou falha de projeto terapêutico, em dezembro, tivemos 03 readmissões em até 48 horas, sendo um paciente clínico e dois cirúrgicos.

E evidenciando a taxa alcançada de 2,1%, estamos dentro da meta estabelecida.

5.6 Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH

Conceituação: Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período. A meta estabelecida em contrato foi $\leq 1\%$.

**Gráfico 21 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH
Dezembro/2022**



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

Nota Explicativa:

Até o fechamento deste relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES-GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a **competência de novembro de 2022**, será apresentado neste relatório mensal de dezembro de 2022.

5.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas à organização da unidade)

Conceituação: 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. A meta estabelecida em contrato foi $\leq 3\%$.

**Gráfico 22 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por
Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)
- Dezembro/2022**



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

No período de 01 a 31/12/2022, o percentual alcançado foi de 2,0% conforme demonstrado no gráfico 22, em relação à meta estabelecida. Registra-se que foram programadas 684 cirurgias e 627 realizadas.

Do total de cirurgias canceladas (57 cirurgias), 14 representaram os cancelamentos por motivos relacionados à organização da unidade e 43 por motivos relacionados ao paciente.

As cirurgias canceladas por motivos operacionais - causas relacionadas a organização da unidade (14), foram:

- Cirurgião avaliou como tratamento conservador (01);
- Falta de avaliação do risco cirúrgico (01);
- Falta de materiais (01);
- Equipamento inoperante (05);
- Cirurgia cancelada a pedido do médico (02);
- Exames complementares pendente (04).

O gerenciamento das causas está sendo tratado por meio do plano de ação, que proporcionará adequação nos resultados posteriores.

5.8 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)

Conceituação: mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, tais como jejum, absenteísmo, não suspendeu o medicamento, sem condições clínicas, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período. A meta estabelecida em contrato foi ≤5%.

Gráfico 23 - Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente) - Dezembro/2022



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

No período de 01 a 31 de dezembro tivemos 43 cancelamentos por motivos operacionais (causas relacionadas ao paciente).

Os motivos de cancelamentos de cirurgia foram:

- Impossibilidade clínica do Paciente (23);
- Falta do paciente (09);
- Paciente desistiu do tratamento (05);
- Paciente sem condições de pele (01);
- Ausência de jejum (01);
- Paciente em uso de medicamento (04).

5.9 Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos (Farmacovigilância)

Conceituação: 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, independentemente do local da ocorrência. A meta estabelecida em contrato foi $\geq 95\%$.

Gráfico 24 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) - Dezembro/2022



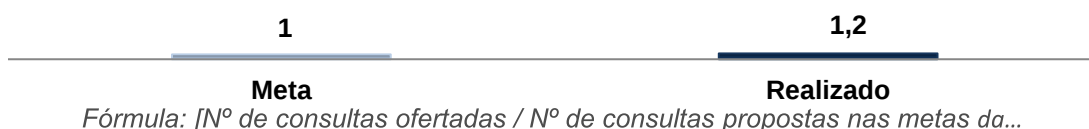
Fórmula: $\frac{\text{Total de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade}}{\text{Nº de pacientes com RAM}} \times 100$

Neste período foram notificados 10 casos, sendo 06 notificações classificadas como leves, 04 como moderada e nenhuma considerada grave.

5.10 Razão de Quantitativo de Consultas Ofertadas

Conceituação: número de consultas médicas e não médicas ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês). A meta estabelecida em contrato foi de 1.

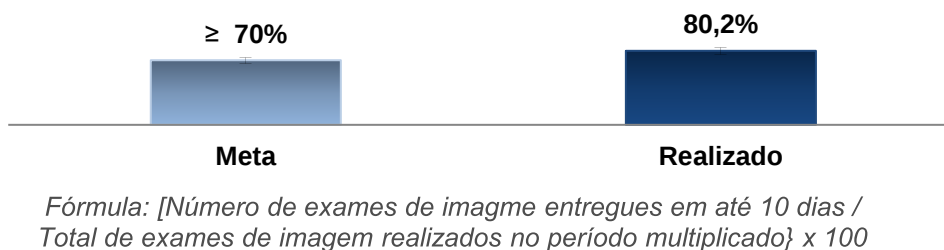
**Gráfico 23 - Razão de Quantitativo de Consultas Ofertadas
Dezembro/2022**



5.11 Percentual de Exames de Imagem com Resultado Disponibilizado em até 10 dias.

Conceituação: 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). A meta estabelecida em contrato foi $\geq 70\%$.

**Gráfico 25 - Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado
em até 10 dias - Dezembro/2022**



5.12 Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS

Conceituação: analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar. A meta estabelecida em contrato foi de <5%.

Gráfico 25 - Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS - Dezembro/2022



Fórmula: $[\text{N}^\circ \text{ de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS} / \text{total de atendimentos realizados mensalmente}] \times 100$

No período de 01 a 31 de dezembro, a unidade realizou 70.370 atendimentos, com registro de 68 manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS, que representa 0,1% dos pacientes atendidos da Unidade.

5.13 – Pesquisa NPS

A pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes ou acompanhantes. Mensalmente é avaliado a satisfação do usuário, por meio dos questionários específicos.

Abrangendo 10% do total de pacientes internados em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos em consulta no ambulatório.

A pesquisa é realizada utilizando o formulário (REG 481) submetido ao sistema de Gestão da Qualidade, no qual contempla 14 perguntas, destas 10 perguntas (de acordo como contrato de gestão e diretriz SES), em que cada usuário avalia o atendimento recebido nas áreas de: recepção, enfermagem, médica, multiprofissional, laboratório, diagnóstico de imagem, alimentação, limpeza, estrutura e nota geral.

5.13.1 - Pesquisa metodologia NPS Ambulatório

Para a realização da pesquisa foram entrevistados 1.327 usuários, obtendo 7.560 avaliações como promotoras, 598 neutros e 176 detratores.

PESQUISA AMBULATÓRIO - DEZEMBRO/2022				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	176	2,1%	88,6%	
Clientes Neutros	598	7,2%		
Clientes Promotores	7.560	90,7%		
Total Geral de Respostas	8.334	100,0%		

5.13.2 - Pesquisa metodologia NPS Internação

Na internação, foram respondidos 209 formulários no mês de dezembro/2022. Dos entrevistados, tivemos 1.768 respostas de Clientes Promotores, que responderam com o grau máximo de satisfação (notas 09 e 10), 141 respostas de Clientes Neutros, (notas 07 e 08) e 27 respostas de Clientes Detratores, (com notas 00 a 06).

PESQUISA INTERNAÇÃO – DEZEMBRO/2022				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	27	1,4%	89,9%	
Clientes Neutros	141	7,3%		
Clientes Promotores	1.768	91,3%		
Total Geral de Respostas	1.936	100,0%		

5.13.3 - Resultados metodologia NPS Consolidados – Geral

A seguir apresentaremos os resultados das pesquisas consolidadas - Ambulatório e Internação, relativo ao mês de dezembro/2022:

Pesquisa Geral - Ambulatório e Internação - DEZEMBRO/2022				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	203	2,0%	88,9%	
Total de clientes neutros	739	7,1%		
Total de clientes Promotores	9.328	90,9%		
Total Geral de Respostas	10.270	100,0%		

6 – TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Segundo Chiavenato (2002), o absenteísmo consiste no somatório de faltas dos empregados da organização por motivo de ausência ao trabalho ou atraso, causado por alguma questão interveniente.

O absenteísmo é um fenômeno multicausal, ou seja, pode ser desencadeado por diversas razões, de acordo com Yano (2010) é de difícil intervenção gerencial, mas que precisa ser monitorado em virtude das consequências negativas geradas a empresa, para os trabalhadores e para a sociedade.

Na tabela abaixo evidenciamos o índice percentual de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de dezembro de 2022.

Tabela 1 - Absenteísmo – Índice de Absenteísmo Institucional

Dezembro/2022
Celetistas – 5,1%
Estatutários – 0,8%
Global – 5,4%

Fonte: Sistema Eletrônico – CRER

Em busca de melhorias no processo de acompanhamento dos profissionais, o SESMT em parceria com a equipe de tecnologia da informação, estão acompanhando os relatórios de absenteísmo individual e por cargo.

Assim, por meio da gestão do conhecimento identificamos os motivos de adoecimento e demais ausências, e em seguida realizamos ações e campanhas de saúde e segurança no intuito de promover qualidade de vida no trabalho, e em consequência a redução do índice de absenteísmo.

O CRER, realiza diversas ações de acolhimento e atenção à saúde emocional dos colaboradores como Meditação guiada e Ginástica Laboral, além de treinamentos e orientações setoriais sobre uso adequado de equipamentos de proteção individual, higienização adequada das mãos, e monitoramento dos afastamentos ocupacionais.

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

Visando a melhor execução do contrato de gestão nº 123/2011 – SES/GO a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, para a gestão do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER, foram desenvolvidas as melhorias a seguir:

Gestão Estratégica

- Prêmio CRER de Qualidade;
- Revisados 139 documentos institucionais do CRER;
- Realização de reuniões de macroprocessos;
- Programa Amarelo na UTI;
- Reunião trimestral do Planejamento Estratégico (2020-2023).

Recursos Humanos

- Treinamento: Bomba de Infusão: Participantes: 49 colaboradores;
- Treinamento: Higienização do Ambiente: Participantes: 11 colaboradores;
- Treinamento - Equipe Multiprofissional: Treinamento de Notícias Difíceis: Participantes: 41 colaboradores.
- Endomarketing: 1º edição do prêmio Crer de Qualidade

Ações Assistenciais/Técnicas

- Capacitação: Transições de Cuidado dos Pacientes Internados: Participantes: 92 colaboradores;
- Realização de mutirão de cirurgias de coluna (escoliose);
- Mutirão de consultas pré-operatórias e cirurgias de coluna.

Infraestrutura

- Início da reforma para construção de box de avaliação/atendimento na sala de evolução, migração dos computadores e bancada para dentro do ginásio
- Finalização da reforma da quadra esportiva;
- Instalação do chiller;
- Montagem dos leitos destinados a pacientes com suspeita de COVID;
- Execução do projeto de ampliação dos ramais das calhas.

8 – CONCLUSÃO

O CRER apresenta mensalmente à COMFIC/SES, conforme estabelecido no Contrato de Gestão nº 123/2011-SES/GO e seus aditivos, os resultados quanto às metas estabelecidas para os indicadores de produção da parte fixa (quantitativas) e variável (qualitativas), por meio de relatórios e portfólios (planilhas) contendo a produção da Unidade.

Analizando diversas variáveis que corroboram no funcionamento do sistema de saúde do CRER no mês de dezembro, dentre elas: absenteísmo de pacientes; o sistema de autorização dos procedimentos de consultas, exames, internações clínicas e cirúrgicas via regulação estadual; o não aproveitamento total das vagas ofertadas de consultas de 1º vez de Odontologia PNE; as adequações para reabertura de leitos COVID e os cancelamentos de agendas cirúrgicas devido aos jogos da copa do mundo 2022 e recessos de final de ano.

Ressaltamos que nossos esforços continuam para o cumprimento das metas estabelecidas e na busca pela melhoria contínua dos processos, visamos sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, e da manutenção da estrutura para que estejamos prontos aos atendimentos aos usuários SUS.

Dr. Válney Luís da Rocha

Diretor Geral do CRER

9 – ANEXO

9.1- Quantitativo de AIH (Autorização de Internação Hospitalar) apresentadas na competência de dezembro de 2022.

Sistema de Gestão da Qualidade Comunicação Interna		
---	---	---

Goiânia, 09 de janeiro de 2023.

Para: DG

Senhor Diretor,

Encaminhamos abaixo o quantitativo de AIH's (Autorização de Internação Hospitalar) faturadas na competência **DEZEMBRO de 2022**:

Faturamento 12/2022				
Mês Internação / Alta	Cirúrgica	Clinica	Reabilitação	Total
SET/22	40	09	-	49
OUT/22	65	17	-	82
NOV/22	153	85	17	255
DEZ/22	323	133	22	478
TOTAL				864

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por Braulio Alves Da Costa Barbosa , SUFAP - SUPERVISAO DE FATURAMENTO E PRONTUARIO - CRER em 09/01/2023, as 11:24:54, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por Valney Luiz Da Rocha , DG - DIRETORIA GERAL - CRER em 09/01/2023, as 11:28:33, conforme horário oficial de Brasília.



Processo 20220001.00776 - Doc. id 222464

A autenticidade do documento pode ser conferida no site

<https://edoc.agirsaude.org.br/GerenciadorProcessoWeb/acessoExterno/pesquisaDocumento.xhtml>
informando o código verificador W0RIKZXY29MF1JNL