



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir



Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

9º TERMO ADITIVO AO TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE GESTÃO N° 002/2013

RELATÓRIO MENSAL PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Referência: Janeiro de 2023)

Goiânia/GO
Fevereiro/2023

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Rubens José Fileti

Edson Costa Araújo

Salomão Rodrigues Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

Wagner de Oliveira Reis

José Evaldo Balduino Leitão

CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Lúcio Fiúza Gouthier

Alcides Rodrigues Junior

Pedro Daniel Bittar

César Helou

Rui Gilberto Ferreira

DIRETORIA

Washington Cruz – Diretor-Presidente

José Evaristo dos Santos – Vice-Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira – Diretor-Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico e Assistencial

DIRETORIA DO HDS

Lívia Evangelista da Rocha Aguiar – Diretora Geral/Técnica

André Alves dos Santos – Diretor Administrativo Financeiro

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
2	IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E SERVIÇOS OFERTADOS.....	5
2.1	Identidade Organizacional	6
3	CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS.....	6
4	INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	8
4.1	Indicadores de Produção.....	8
4.2	Indicadores de Desempenho	16
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.....	17
5.1	Indicadores de Produção.....	17
5.2	Internações Hospitalares	17
5.3	Atendimento Ambulatorial.....	18
5.4	Terapias Especializadas.....	24
5.5	Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo.....	24
5.6	Serviço de Atenção Domiciliar - SAD.....	27
6	PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS	28
7	SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO	30
8	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.....	33
8.1	Indicadores de Desempenho	33
8.1.1	Taxa de Ocupação Hospitalar	33
8.1.2	Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS.....	33
8.1.3	Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos.....	34
8.1.4	Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	35
8.1.5	Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS.....	35
9	MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIALIBIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....	36
10	TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES	37
11	OUTRAS REALIZAÇÕES.....	38
12	CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
13	SIGLAS.....	45

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o Termo de Transferência de Gestão nº 002/2013 e 9º Termo Aditivo, firmados entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Prestação de Contas**, referente à Janeiro de 2023.

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

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

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

Considerando que a AGIR é uma organização social que tem a cultura da transparência e valoriza o estrito cumprimento das obrigações pactuadas, portanto, partindo destes pressupostos, apresenta-se nesta oportunidade o presente relatório, a fim de demonstrar os resultados e ações realizadas frente à gestão do HDS, no mês de Janeiro de 2023.

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

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

2 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E SERVIÇOS OFERTADOS

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

CNES: 2.653.818

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

CEP: 74735-600

Tipo de Unidade: Unidade Especializada de Média Complexidade

Gerência da Unidade: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

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

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

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

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

São realizadas ainda, Terapias Especializadas e Consultas Multiprofissionais (especialidades não médicas) com profissionais das áreas de educação física, enfermagem, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia,

serviço social e terapia ocupacional, sendo que para a especialidade de odontologia também presta atendimentos para pacientes com necessidades especiais – PNE.

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

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

2.1 Identidade Organizacional

Propósito: Cuidar de vidas.

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

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

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

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

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

3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

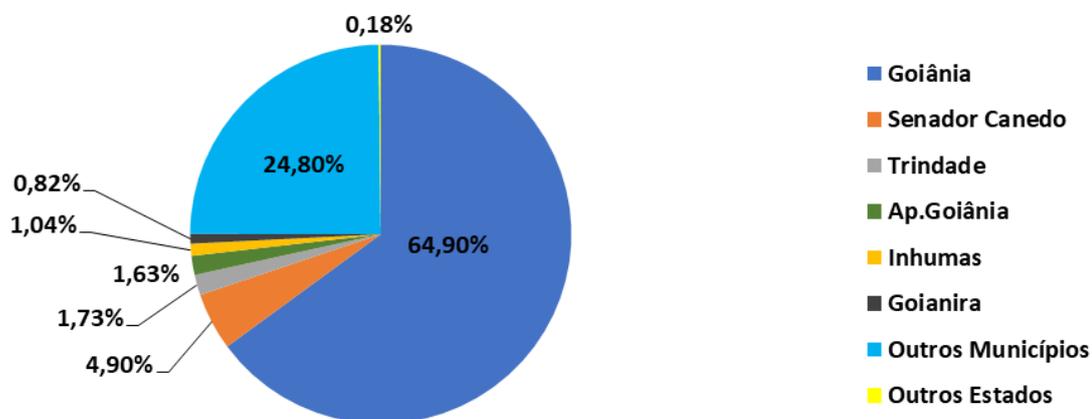
Apresenta-se a seguir, o mapeamento dos locais de origem com maior número de atendimentos do mês compreendido. Em janeiro de 2023, do total de 8.300 atendimentos no HDS, 64,90% foram do município de Goiânia, 4,90% de Senador Canedo,

1,73% de Trindade, 1,63% de Aparecida de Goiânia, 1,04% de Inhumas, 0,82 de Goianira, sendo que 24,80% são de outros municípios e 0,18% são de outros estados do Brasil, conforme tabela 01 e gráfico 01 a seguir.

Tabela 01 - Origem dos Pacientes Atendidos em Janeiro/2023		
Município de Origem	Total de atendimentos	Percentual
Goiânia	5.387	64,90%
Senador Canedo	407	4,90%
Trindade	144	1,73%
Aparecida de Goiânia	135	1,63%
Inhumas	86	1,04%
Goianira	68	0,82%
Outros Municípios	2.058	24,80%
Outros Estados	15	0,18%
Total	8.300	100,00%

Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Jan/23

Gráfico 1 – Origem dos Pacientes Atendidos em Janeiro de 2023



Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Jan/23

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

4.1 Indicadores de Produção

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

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

4.1.1 Internações Hospitalares

4.1.2 Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias



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

decorrentes das sequelas da hanseníase.

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

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

Cumpra ressaltar que em decorrência dos óbitos ocorridos em 17/05/2021 (protocolo SEI 202100010023424), em 26/06/2021 (protocolo SEI 202100010029769), em 06/02/2022 (protocolo SEI 202200010012131) e em 06/03/2022 (protocolo SEI 202200010016365) o número de pacientes passou de 16 para 12 moradores da Residência Assistencial.

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

Tabela 2 - Assistência Integral aos Pacientes Moradores - Diárias	
Meta Mensal	Meta Anual
365	4.380

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.3 Longa Permanência - Diárias

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

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

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

Tabela 3 - Longa Permanência - Diárias	
Meta Mensal	Meta Anual
413	4.956

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.4 Atendimento Ambulatorial

4.1.5 Consultas Médicas em Atenção Especializada

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

A meta pactuada nesta linha de contratação segue apresentada na tabela nº 4.

Tabela 4 - Consultas Médicas	
Meta Mensal	Meta Anual
3.000	36.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.6 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, as consultas contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados pelo complexo regulador. O serviço oferece consultas de diversas especialidades multiprofissionais, seguindo a meta pactuada no 9º Termo Aditivo, para atendimentos de educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional. Para esta linha de contratação, apresenta-se por meio da tabela nº 5 o quantitativo de meta mensal e anual.

Tabela 5 - Consultas Multiprofissionais	
Meta Mensal	Meta Anual
1.500	18.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.7 Atendimentos Odontológicos – Consultas e Procedimentos

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes externos, são destinadas metas para consultas a pacientes de pediatria, endodontia e PNE, sendo que os pacientes serão encaminhados pela SES/GO, via Sistema de Regulação.

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

Tabela 6 - Consultas Odontológicas			
Descrição	Meta Mensal		Meta Anual
Pediatria	50	160	1.920
Endodontia	25		
PNE	85		

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

Associadas às consultas odontológicas, os procedimentos nesta dimensão contempla meta de 250 procedimentos/mês, conforme apresentado na tabela nº 7.

Tabela 7 – Procedimentos Odontológicos		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Procedimentos	250	3.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.8 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos procedimentos ambulatoriais, os indicadores de produção estabelecidos no 9º Termo Aditivo contemplam linhas de contratação específicas com metas definidas para cada procedimento, conforme tabela nº 8, a seguir.

Tabela 8 – Pequenos Procedimentos Ambulatoriais		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	60.000
Coleta para Biópsia	30	360
PAAF (tireoide/mama)	30	360

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

I - CURATIVOS

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

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

II – COLETA PARA BIÓPSIA

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

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

III – PAAF (Tireoide/mama)

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

O procedimento segue em fase de implementação na unidade, sendo que para realização do mesmo, será necessário contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

4.1.9 Terapias Multiprofissionais Especializadas

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

A seguir, por meio da tabela nº 9, apresenta-se a meta pactuada para esta linha de contratação.

Tabela 9 – Terapias Especializadas	
Meta Mensal	Meta Anual
2.000	24.000

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.10 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT Externo

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

Isso posto, os procedimentos de Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT da unidade a serem ofertados seguem apresentados por meio da tabela nº 10 juntamente com as metas pactuadas.

Tabela 10 – Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico (Ofertados)		
Descrição	Meta Mensal	Meta Anual
Eletrocardiograma	200	2.400
Oftalmológicos (tonometria e mapeamento de retina)	2.000	24.000
Anatomopatológico	60	720
Doppler - (membros Superiores, inferiores e Carótidas)	100	1.200
Ecocardiograma	60	720
Ultrassom (próstata via abdominal e via transretal, mamária bilateral, tireoide)	80	960

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.1.11 Eletrocardiograma

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

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

4.1.12 Exames Oftalmológicos Vinculados às Consultas

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

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

4.1.13 Anatomopatológico

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

O serviço encontra-se em fase de implementação e de contratação de empresa de análises clínicas para ampliação do escopo de atendimentos.

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

4.1.14 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas

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

Conforme perfil clínico da unidade, serão realizados os exames de ultrassonografia com Doppler de membros superiores, membros inferiores e das carótidas, sendo que para realização dos mesmos, está em fase de implementação e contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

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

4.1.15 Ecocardiograma

Quanto aos exames de Ecocardiograma, seguindo perfil clínico da unidade, informa-se que o mesmo encontra-se em fase de implementação.

Em conformidade com o 9º Termo Aditivo, a meta correspondente a oferta de exames de ecocardiograma é 60/mês.

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

Em relação aos exames de Ultrassom, poderão ser realizados USG de próstata, via abdominal e por via transretal, a depender da solicitação médica, além dos exames de USG das mamas unilateral ou bilateral e USG da tireoide.

O serviço encontra-se em fase de implementação e contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos.

A meta correspondente a oferta destes exames de ultrassom, é 80/mês.

4.1.17 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

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

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

Tabela 11 – Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD	
Meta Mensal	Meta Anual
120	1.440

Fonte: 9º Termo Aditivo HDS

4.2 Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade.

Conforme estabelecido no Item III, Anexo I - Indicadores de Desempenho, do 9º Termo Aditivo, é dever da unidade informar os indicadores qualitativos para avaliação mensal e valoração trimestral, conforme apresentado na tabela nº 12, a seguir:

Tabela 12 - Indicadores de Desempenho	
Dimensões	Meta contratual
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 80%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS	≤ 1%
Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1
Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS	< 5%

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

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

Em face das metas pactuadas para o mês de janeiro de 2023, apresenta-se a seguir os resultados dos indicadores de produção registrados no período.

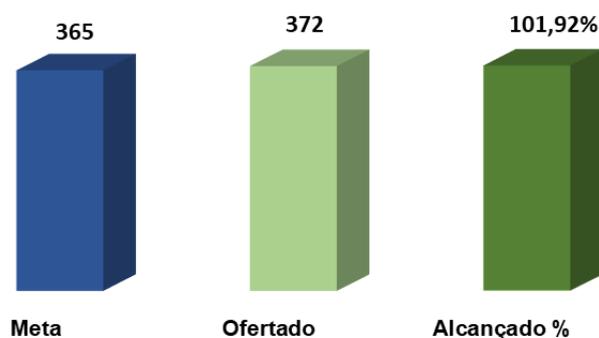
5.2 Internações Hospitalares

5.2.1 Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias

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

Em relação a meta fixada no 9º Termo Aditivo, atingiu-se **101,92%** de cumprimento desta linha de contratação no mês de janeiro de 2023, conforme gráfico nº 2 abaixo.

Gráfico 2 - Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias



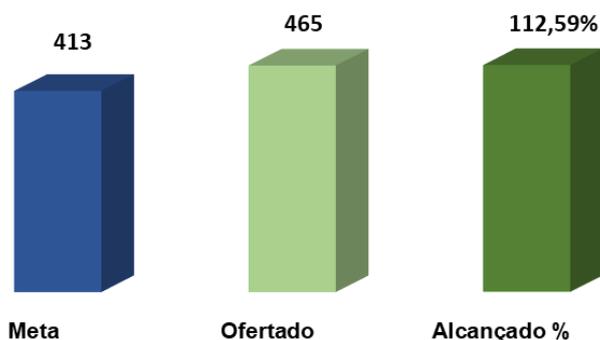
Fonte: Sistema MV Jan/2023

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

5.2.2 Longa Permanência – Diárias

Em relação ao quantitativo de diárias ofertadas em longa permanência, registra-se o cumprimento da meta nesta linha de contratação, representando alcance **112,59%** dos diárias ofertadas, conforme apresentado no gráfico nº 3, a seguir.

Gráfico 3- Longa Permanência - Diárias



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

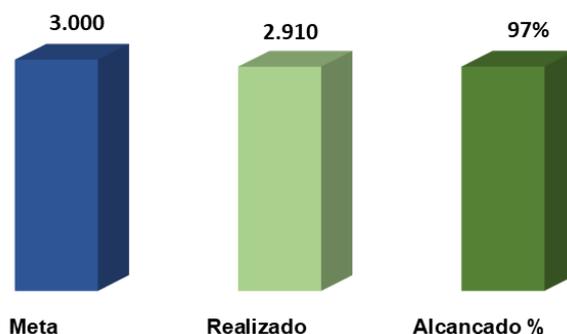
Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizados o correspondente a 287 diárias de internação em longa permanência na Unidade.

5.3 Atendimento Ambulatorial

5.3.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Considerando a produção de consultas médicas no período em questão, registrou-se alcance de **97%** da meta pactuada, conforme apresentado no gráfico n.º 4, abaixo.

Gráfico 4- Consultas Médicas



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Em relação ao resultado apresentado em consultas médicas, contabilizou-se 2.910 atendimentos realizados no mês de janeiro, apontando um crescimento de 24,25% referente ao mês anterior.

Foram realizadas várias iniciativas com objetivo de otimizar o fluxo de interconsultas e minimizar o absenteísmo com vistas ao crescimento na produção de consultas médicas na unidade, sendo uma delas a realização do primeiro mutirão de atendimentos ambulatoriais no dia 28 de janeiro. A iniciativa contou com a parceria da Secretaria Estadual de Saúde de Goiás – SES/GO, e realizou atendimentos nas especialidades de Ortopedia, Dermatologia, Cardiologia e Oftalmologia.

Na sequência apresenta-se o quantitativo de consultas médicas realizadas por especialidade, conforme quadro a seguir:

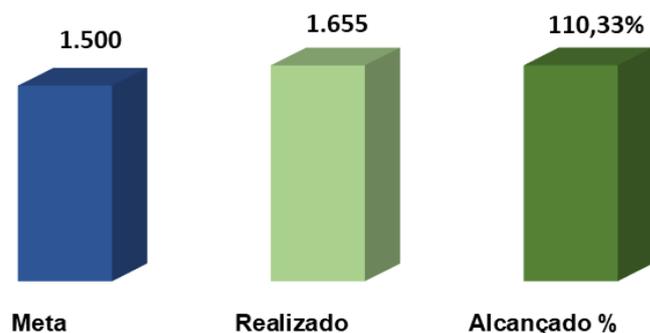
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	
Atendimento Ambulatorial	Janeiro/2023
Consultas Médicas	Realizadas
Angiologia e Cirurgia Vascular	214
Cardiologia	188
Clínica médica	54
Dermatologia	466
Geriatria	223
Oftalmologia	722
Ortopedia	692
Psiquiatria	117
Reumatologia	234
Total de Atendimentos	2.910

Fonte: Sistema MV, Jan/2023

5.3.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.655 atendimentos, conforme demonstrado no gráfico nº 5, abaixo.

Gráfico 5 - Consultas Multiprofissionais



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de janeiro, as consultas multiprofissionais atingiu o percentual **110,33%** e apresentou um resultado acima da meta pelo sexto mês consecutivo.

Na sequência apresenta-se o quantitativo consultas multiprofissionais por especialidade, conforme quadro a seguir.

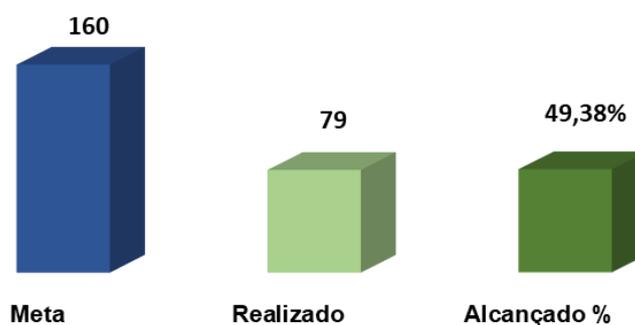
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	
Atendimento Ambulatorial	Janeiro/2023
Consultas Multiprofissionais	Realizadas
Educação Física	16
Enfermagem	1061
Farmácia	9
Fisioterapia	225
Fonoaudiologia	127
Nutrição	95
Odontologia	56
Psicologia	52
Terapia Ocupacional	14
Total de Atendimentos	1.655

Fonte: Sistema MV, Jan/2023

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

Quanto às consultas odontológicas, específicas para pacientes externos, registra-se que das 131 vagas disponibilizadas pela unidade para a regulação no mês de janeiro, foram realizadas 79 atendimentos em primeiras consultas e seus respectivos retornos aos pacientes regulados, atingindo o percentual de **49,38%** da meta, conforme demonstrado no gráfico nº. 6, a seguir.

**Gráfico 6 - Consultas Odontológicas
(Pediatria, Endodontia e PNE)**



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Dentre a produção registrada, contabilizou-se 11 de PNE, 36 de Pediatria e 32 de endodontia. O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 17,24% em relação ao mês anterior.

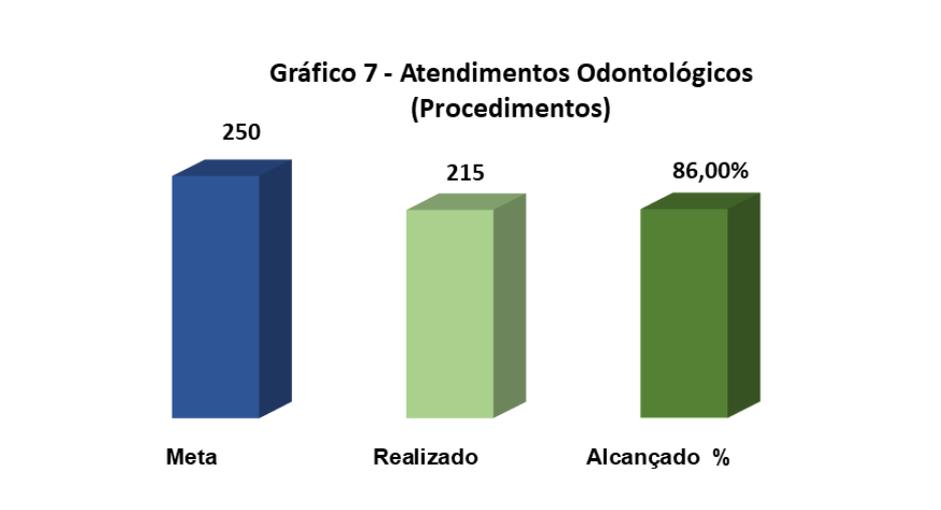
Destaca-se ainda, que no período em questão, das vagas ofertadas de primeiras consultas para a regulação, foi registrado 38,93% em taxa de perda primária.

Ressalta-se ainda, que no mesmo período também foram realizadas consultas odontológicas pela equipe de especialistas da unidade por meio de interconsultas e retornos oriundos do ambulatório da unidade, sendo que esta produção compõe o indicador do item 5.3.2 – *Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada*.

5.3.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associados às consultas odontológicas, registra-se que foram contabilizados no mês em avaliação, o correspondente a 215 procedimentos advindos dos pacientes

regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, conforme apresentado no gráfico nº 7.



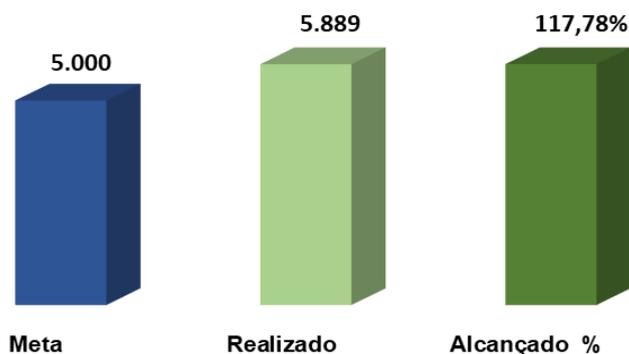
Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Em relação a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de janeiro de 2023 o percentual de procedimentos odontológicos realizados aos pacientes regulados, atingiu **86%** da meta pactuada no 9º Termo Aditivo. O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 21,61% em relação ao mês anterior.

5.3.5 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos atendimentos de curativos, foram realizados 5.889 procedimentos, o que representou alcance de **117,78%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico nº 8, abaixo.

Gráfico 8 - Curativos de feridas crônicas



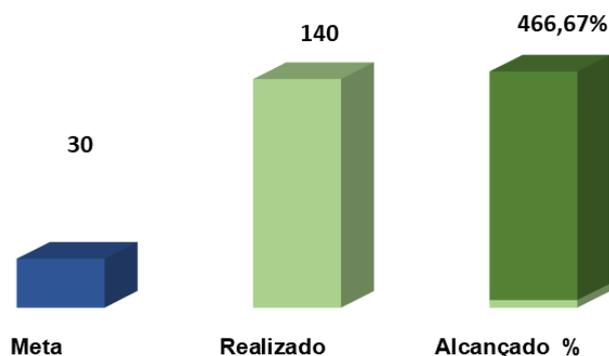
Fonte: Sistema MV, Jan/2023

O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 4,21% em relação ao mês anterior.

Nota-se que o avanço na produção dos curativos no período é reflexo das ações internas na unidade para aumentar oferta de vagas em primeiras consultas de enfermagem, que conseqüentemente impactam na quantidade de curativos realizados aos pacientes.

Em relação ao procedimento de coleta para biópsia, no período avaliado registrou-se o total de 140 procedimentos, o que representou alcance de **466,67%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no gráfico n.º 9, a seguir:

Gráfico 9 - Coleta para Biópsia



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

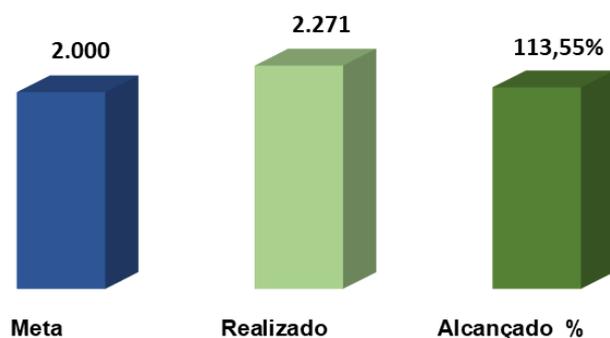
No tocante aos procedimentos de PAAF (tireoide/mama) conforme já informado no item 4.1.8 – *Pequenos Procedimentos Ambulatoriais*, o mesmo segue em fase de

implementação na unidade, sendo que para realização dos procedimentos, será necessária contratação de mão de obra médica, visando ampliação do escopo de atendimentos.

5.4 Terapias Especializadas

Acerca dos atendimentos nas terapias especializadas no mês em questão, registrou-se o total de 2.271 sessões, conforme demonstrado por meio do gráfico nº 10.

Gráfico 10 - Terapias Especializadas



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

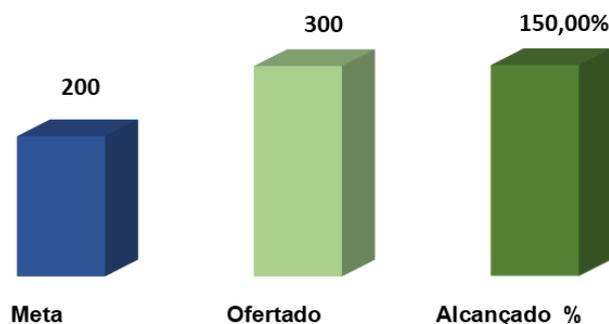
Em destaque, registra-se que no mês de janeiro de 2023, a produção alcançou **113,55%** da meta. O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 8,87% em relação ao mês anterior.

Nota-se que o crescimento de produção em relação a meta estipulada no 9º Termo Aditivo é reflexo das ações internas da unidade, no sentido de reorganizar as agendas dos profissionais, readequação do espaço físico e revisão da rotina de terapias individuais ou em grupo.

5.5 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo

5.5.1 Eletrocardiograma

No mês de janeiro de 2023, foram ofertadas 300 vagas de exames de eletrocardiograma, dentre as quais foram 165 ofertas destinadas para a regulação e 135 de vagas ofertadas pelo ambulatório interno da unidade, conforme segue demonstrado pelo gráfico n.º 11, a seguir.

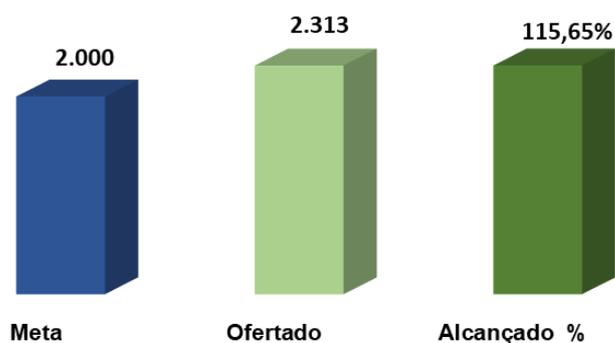
Gráfico 11 - Eletrocardiograma

Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Os quantitativos de exames ofertados no período avaliado correspondem a um alcance de **150%** da meta pactuada para esta linha de contratação, sendo que do total de exames ofertados para regulação e para o ambulatório interno da unidade, registrou-se o correspondente a 50 exames de eletrocardiograma.

5.5.2 Exames Oftalmológicos

Em referência aos exames oftalmológicos de tonometria e mapeamento de retina associadas às consultas, foram realizados no período avaliado o correspondente a 2.313 exames no período, com alcance de **115,65%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 12, abaixo.

Gráfico 12 - Exames Oftalmológicos

Fonte: Sistema MV, Jan/2023

O resultado apresentado corresponde a um crescimento de 87,74% em relação ao mês anterior. Nota-se que um dos fatores que contribuíram para o aumento da produção no período em questão foi a redução significativa da perda primária nas consultas oftalmológicas, com aumento de 285 consultas a mais que dezembro/2022.

Nota:

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

5.5.3 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas

Em relação a este indicador, conforme já informado no item 4.1.14 - *Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas*, o serviço segue em fase de implementação na unidade, e para realização destes, será necessária contratação de mão de obra médica para ampliação do escopo de atendimentos, portanto, ainda não há oferta de vagas disponibilizadas para a regulação.

5.5.4 Anatomopatológico

Conforme já informado no item 4.1.13 - *Anatomopatológico*, para estes exames, segue em fase de implementação na unidade, sendo necessária contratação de mão de obra para ampliação do escopo de atendimentos, portanto, ainda não há oferta de vagas disponibilizadas para a regulação.

5.5.5 Ecocardiograma

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

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

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

5.6 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

No período em análise registrou-se 122 pacientes para o Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, representando alcance de **101,67%** da meta nesta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico n.º 13, a seguir.

Gráfico 13 - Serviço de atendimento Domiciliar - SAD



Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Em referência ao serviço de atendimento domiciliar, durante o mês de janeiro de 2023, o SAD registrou atendimentos para 122 pacientes ativos, sendo confirmados 991 atendimentos médicos e multiprofissionais, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem.

É importante destacar que o SAD visita o paciente ativo no serviço pelo menos 01 (uma) vez por semana. Isso significa que todos os pacientes são visitados ao longo do mês, sendo acompanhado no decorrer do mesmo período, porém sem gerar a duplicidade na produção.

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS

A seguir, apresenta-se os resultados das pesquisas de satisfação realizadas no HDS durante o mês de janeiro de 2023, utilizando-se a metodologia *Net Promoter Score - NPS*, com objetivo de mensurar o grau de satisfação dos pacientes que estiveram em atendimentos presenciais, conforme apresentados nos quadros a seguir.

Quadro n.º 1: Pesquisa de Satisfação – NPS - Internação

Mês referência: 01 a 31 de janeiro de 2023					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%	NPS =	93,75%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	-	0,00%			
Total de clientes Neutros	5	6,25%			
Total de clientes Promotores	75	93,75%			
Total Geral de Respostas	80	100%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre - 100 e 0					

Fonte: Ouvidoria, Jan/2023

Os resultados da Pesquisa realizada na Internação da Unidade de Cuidados Prolongados - UCP para uma amostra de 10 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de janeiro, foi de 93,75% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS.

Em relação aos resultados da pesquisa realizada nos Ambulatórios da Unidade para uma amostra de 316 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 82,23% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro nº 2, que segue abaixo.

Quadro n.º 2: Pesquisa de Satisfação – NPS - Ambulatórios

Mês referência: 01 a 31 de janeiro de 2023					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%	NPS =	82,23%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	67	3,81%			
Total de clientes Neutros	178	10,14%			
Total de clientes Promotores	1.511	86,05%			
Total Geral de Respostas	1.756	100%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

Fonte: Ouvidoria, Jan/2023

Em relação aos resultados da Pesquisa realizada no SAD - Serviço de Atenção Domiciliar para uma amostra de 17 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 85,88% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro n.º 3, que segue abaixo.

Quadro n.º 3: Pesquisa de Satisfação – NPS – Serviço de Atenção Domiciliar

Mês referência: 01 a 31 de janeiro de 2023					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%	NPS =	85,88%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	5	5,88%			
Total de clientes Neutros	2	2,35%			
Total de clientes Promotores	78	91,77%			
Total Geral de Respostas	85	100%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

Fonte: Ouvidoria, Jan/2023

Em relação ao total de atendimentos presenciais (Internação, SAD e ambulatórios), os parâmetros definidos pela NPS demonstram que os percentuais atingidos pela unidade no período em que foi realizada a pesquisa com uma amostra de 343 pacientes/acompanhantes entrevistados, demonstram que os pacientes qualificaram o atendimento/serviço da unidade com 82,87% de aprovação dentro da "**Zona de Excelência**", conforme demonstrada no Quadro n.º. 4, a seguir.

Quadro n.º 4: Pesquisa de Satisfação – NPS GERAL

Mês referência: 01 a 31 de janeiro de 2023					
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Pacientes	%	NPS =	82,87%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	72	3,75%			
Total de clientes Neutros	185	9,63%			
Total de clientes Promotores	1.664	86,62%			
Total Geral de Respostas	1.921	100%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

Fonte: Ouvidoria, Jan/2023

Nota:

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

7 SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO

A seguir, apresenta-se a síntese dos resultados alcançados em relação as metas pactuadas nos indicadores de produção no exercício de **janeiro de 2023**, conforme tabela nº 13, abaixo.

Tabela n.º 13 – Resultados dos Indicadores de Produção

QUADRO SÍNTESE DE PRODUÇÃO 9º TERMO ADITIVO - JANEIRO/2023			
LINHAS DE CONTRATAÇÃO			
1 - Internações Hospitalares	Meta	Ofertado	% Atingido
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias	365	372	101,92%
Longa Permanência – Diárias	413	465	112,59%
TOTAL INTERNAÇÕES HOSPITALARES	778	837	107,58%
2 - atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% Atingido
Consultas Médicas	3.000	2.910	97,00%
Consultas Multiprofissionais	1.500	1.655	110,33%
Atendimentos Odontológicos - Consultas (pediatria, endodontia, PNE)	160	79	49,38%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	215	86,00%
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	5.889	117,78%
Coleta para Biópsia	30	140	466,67%
PAAF (tireoide/mama)	30	0	0%
TOTAL ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	9.970	10.888	109,21%
3 - Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% Atingido
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.000	2.271	113,55%
4 - SADT EXTERNO - Exames	Meta	Ofertado	% Atingido
Eletrocardiogramas	200	300	150%
Exames Oftalmológicos *	2.000	2.313	115,65%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	100	0	0%
Anatomopatológico	60	0	0%
Ecocardiograma	60	0	0%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireóide)	80	0	0%
TOTAL SADT EXTERNO	2.500	2.613	104,52%
5 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% Atingido
Pacientes Atendidos SAD	120	122	101,67%
NOTA EXPLICATIVA:			
Em relação aos exames oftalmológicos, são apresentados os quantitativos realizados, uma vez que os mesmos são estritamente ligados às consultas oftalmológicas			

Fonte: Sistema MV, Jan/2023

Tendo como referência as metas pactuadas no 9º Termo Aditivo, no período referente a janeiro de 2023, nota-se no decorrer do mês avanços significativos na produtividade, conforme resultados apresentados nas dimensões relacionadas abaixo:

✓ **Internações Hospitalares** - Referente internações de Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores e de Longa Permanência, no período avaliado ofertou-se 837

diárias no total, o que resultou no alcance de 107,58% da meta pactuada nesta linha de contratação.

✓ **Atendimentos Ambulatoriais** - Realizou-se no período em análise, o total de 4.859 atendimentos em consultas médicas, multiprofissionais, bem como atendimentos odontológicos, enquanto os procedimentos ambulatoriais distribuídos entre curativos e coletas para biópsias, registrou-se no período, 6.029 procedimentos. O resultado alcançou o equivalente a 109,21% da meta nesta linha de contratação.

✓ **Terapias Especializadas** – Em relação às terapias multiprofissionais, registrou-se o total de 2.271 sessões, com alcance de 113,55% da meta pactuada para esta linha de contratação.

✓ **SADT Externo** – Em relação aos exames ofertou-se 2.613 vagas no período. Seguindo a mesma tendência de crescimento em relação às demais dimensões estabelecidas no 9º Termo Aditivo, o resultado considerou alcance de 104,52% da meta consolidada para o SADT Externo.

✓ **Serviço de Atendimento Domiciliar** – Em relação a produção registrada para o serviço de atendimento domiciliar na unidade, contabilizou-se 122 pacientes atendidos no período avaliado e alcance de 101,67% da meta pactuada para esta linha de contratação.

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

8 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

8.1 Indicadores de Desempenho

Conforme determinado no 9º Termo Aditivo, apresenta-se os resultados alcançados no mês de janeiro de 2023, referente aos indicadores de desempenho registrados no período.

8.1.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

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

Destaca-se que o indicador em questão, alcançou 61,72% na internação de longa permanência, conforme demonstrado na tabela n.º 14, abaixo.

Tabela n.º 14 – Taxa de Ocupação Hospitalar (Meta $\geq 80\%$)	
Total Pacientes/dia	287
Total de Leitos Operacionais/dia	465
Taxa de Ocupação Hospitalar	61,72%

Fonte: NIR, Jan/2023

8.1.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no SIH, que visa aferir a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares, em relação ao total de procedimentos apresentados durante o mês de janeiro, informa-se que foram faturadas 15 Autorizações de Internação Hospitalar – AIHs, sendo que até o fechamento do relatório

não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de janeiro de 2023, será apresentada no Relatório Mensal de fevereiro de 2023.

Em oportuno, registra-se, conforme Tabela n.º 15, o percentual de glosas referente ao exercício de dezembro de 2022.

Tabela n.º 15 – Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH (Meta ≤ 1%) - Dezembro/2022	
Total de Procedimentos Apresentados	25
Total de Procedimentos Rejeitados	0
Taxa de Ocorrência de Glosas	0,00%

Fonte: SEFAT, Jan/2023

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

8.1.3 Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos

Durante o mês de janeiro de 2023, monitoraram-se os pacientes da unidade com medicação prescrita quanto à ocorrência de Reação Adversa a Medicamentos – RAM. Registra-se, conforme Tabela n.º 16, que não houve caso de RAM considerando assim o cumprimento da meta conforme contratualizado no Quadro n.º 5.

Tabela n.º 16 – Farmacovigilância – Monitoramento de RAM (Meta ≥ 95%)	
Total de Pacientes com ocorrência de RAM quanto a gravidade	-
Total de Pacientes com ocorrência de RAM	-
% de Investigação de RAM	-

Fonte: SUFAR, Jan/2023

8.1.4 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

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

No mês de janeiro de 2023, atingiu-se 1,62 da meta em se tratando da razão do quantitativo de consultas ofertadas na Unidade, conforme tabela n.º 17, abaixo.

Tabela n.º 17 – Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas (Meta = 1)	
Total de Consultas Ofertadas – Primeiras consultas, retornos e interconsultas	7.275
Total de Consultas (médicas e multiprofissionais) estipuladas nas metas – conforme 9º T.A.	4.500
Razão do quantitativo de consultas ofertadas	1,62

Fonte: NIR, Jan/2023

8.1.5 Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS

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

No mês de janeiro, o percentual registrado em referência ao indicador registrou taxa de 0,01%, conforme apresentado no Tabela n.º 18, a seguir.

Tabela n.º 18 – Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS	
N.º de manifestações queixosas	1
N.º de Pacientes atendidos (ambulatoriais, exames e internação)	8.300
% Queixas Recebidas	0,01%

Fonte: Ouvidoria, Jan/2023

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

Durante o mês de janeiro de 2023, sempre em busca da melhoria contínua e propositiva no alcance das metas contratualizadas bem como dos objetivos institucionais para otimização dos resultados dos indicadores apresentados, o HDS desenvolveu uma série de ações e treinamentos voltados ao aprimoramento e excelência dos processos internos da unidade com especial propósito de cuidar de vidas, distribuindo iniciativas conforme atividades abaixo:

✓ Assistência ao Usuário:

Consultas Médicas e Multiprofissionais: Foi realizado o primeiro mutirão de atendimentos ambulatoriais, reduzindo assim o tempo de espera de pacientes reforçando o compromisso do HDS de cuidar de vidas. Continuidade do fortalecimento do fluxo de interconsultas entre enfermagem, especialidades médicas e equipe multiprofissional, bem como a flexibilização das agendas favorecendo os encaixes em tempo hábil, a fim de garantir o atendimento *in loco* na unidade.

Curativos de Feridas Crônicas: Permaneceram vigentes no ambulatório de curativos o fortalecimento do fluxo de interconsultas entre enfermagem, especialidades médicas e equipe multiprofissional, bem como a flexibilização das agendas favorecendo os encaixes em tempo hábil, a fim de garantir o atendimento o quanto antes, inclusive no mesmo dia. Feito o levantamento de necessidade de treinamento (LNT), ferramenta utilizada para elaboração do plano anual de treinamentos focado no desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

✓ Desenvolvimento:

Levantamento de Necessidade de Treinamentos (LNT): É uma ferramenta utilizada para elaboração do plano anual de treinamentos focado no desenvolvimento dos colaboradores, havendo a participação de todos os gestores da unidade com o foco de melhoria contínua de processos e serviços, onde foi identificado as lacunas e oportunidades para aplicação de treinamentos contribuindo com o desenvolvimento das

equipes, sendo possível identificar as falhas e traçar planos para a melhor performance dos profissionais.

10 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Em cumprimento ao estabelecido no Item 1.19, Anexo I, disposto no 9º Termo Aditivo, registra-se a taxa de absenteísmo dos colaboradores da Unidade, considerando os vínculos celetistas e estatutários, que no mês de janeiro de 2023, alcançou taxa global de 3,96% conforme tabela n.º 19, a seguir.

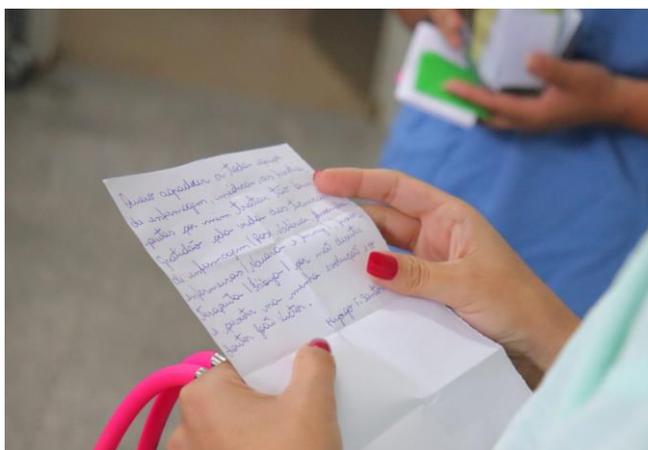
Tabela n.º 19 – Taxa de Absenteísmo de Colaboradores Celetistas/Estatutários	
% Celetistas	4,33%
% Estatutários	3,20%
TAXA GLOBAL ABSENTEÍSMO	3,96%

Fonte: SEFOP-HDS, Jan/2023

11 OUTRAS REALIZAÇÕES

11.1 Dia da Gratidão: profissionais da UCP do HDS recebem recadinhos de agradecimentos dos pacientes internados

Considerados como luz de esperança para os pacientes, os profissionais da Unidade de Cuidados Prolongados - UCP do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, receberam recadinhos de agradecimentos dos pacientes internados em celebração ao Dia da Gratidão. Acolhimento e atendimento humanizado fazem parte das histórias de quem recebe diariamente os cuidados dos profissionais que compõem a equipe da UCP.



11.2 HDS promove momento de oração para profissionais e pacientes moradores

O Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, promoveu, o tradicional Momento de Oração. Que contou com a participação dos profissionais da unidade e pacientes moradores, que juntos em oração, louvaram e agradeceram pelas bênçãos alcançadas.

O dia 6 de janeiro foi escolhido porque nesta data é celebrado o Dia da Gratidão, a atividade faz parte do calendário de eventos da Unidade realizados durante o ano, que tem por objetivo promover um momento de reflexão e agradecimento.



11.3 Recuperação clínica: HDS concede Certificação de Honra ao mérito para pacientes da UCP

A alta hospitalar é o momento mais esperado pelo paciente, e para tornar a ocasião ainda mais especial, a Unidade de Cuidados Prolongados - UCP, do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, por meio da Supervisão de Reabilitação da Residência Assistencial e Internação, concede o Certificado de Honra ao Mérito para os pacientes que recebem alta.

No momento da alta hospitalar, os Certificados de Honra ao Mérito são entregues aos pacientes no intuito de registrar, por meio físico, a vitória dos pacientes quanto à recuperação clínica, demonstrando que toda e qualquer conquista deve ser comemorada

É uma oportunidade de demonstrarem gratidão mútua, favorecendo um clima de humanização, harmonia, esperança e de aprendizagem.



11.4 Janeiro Branco: HDS realiza palestra sobre a importância da saúde mental para o bem-estar

O Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS elaborou uma programação especial alusiva ao janeiro Branco – campanha nacional que visa a conscientização e prevenção da saúde mental. O objetivo foi disseminar o conhecimento e orientar os profissionais acerca dos cuidados necessários para a manutenção do bem-estar individual e coletivo, visando prevenir estresse, depressão, ansiedade e burnout. E para finalizar o dia, os profissionais participaram de uma oficina de relaxamento com massagem.



11.5 Cuidar e Encantar: HDS inicia ciclo de treinamentos com profissionais

Com foco na capacitação dos profissionais, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, por meio dos gestores, foi realizado o Levantamento de Necessidades de Treinamento - LNT, ferramenta utilizada para elaboração do plano

anual de treinamentos focado no desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Para 2023 estão previstos mais de 250 treinamentos, divididos em técnico, comportamental, sistemas operacionais e legislações

LNT é uma prática feita para identificar quais são as lacunas e as oportunidades para treinar e desenvolver as equipes. Nesse levantamento é possível diagnosticar quais são as carências de conhecimento ou habilidades no desempenho dos colaboradores. Por meio da ferramenta, é possível identificar as falhas e traçar planos para melhorar a performance dos profissionais.



11.6 HDS realiza mutirão de atendimentos ambulatoriais

Em prol da população, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS promoveu, no último sábado, 28/01, o primeiro mutirão de atendimentos ambulatoriais. A iniciativa, que contou com a parceria da Secretaria Estadual de Saúde de Goiás - SES/GO, realizou mais de 300 atendimentos.

A ação, além de fortalecer o trabalho da unidade e do Sistema Único de Saúde (SUS), colabora para a redução do tempo de espera por atendimentos e reforça o propósito do HDS de cuidar de vidas.



12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o presente relatório, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, buscou demonstrar os esforços empreendidos para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS, durante o mês de **janeiro de 2023**.

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

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

Lívia Evangelista da Rocha Aguilar

Diretora Geral - HDS

13 SIGLAS

AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde

CEBAS-SAÚDE - Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social

CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde

HDS – Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta

MS - Ministério da Saúde

SES GO - Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

SUS - Sistema Único de Saúde