

**RELATÓRIO GERENCIAL EMITIDO PELA
DIRETORIA ESTATUTÁRIA DA AGIR REFERENTE
A UNIDADE HOSPITALAR**

Hospital Estadual de Urgências
Governador Otávio Lage de Siqueira -
HUGOL

EXERCÍCIO DE 2022

Fevereiro, 2023

SUMÁRIO

Sumário

1 - Apresentação.....	3
2 - Atendimentos em 2022.....	4
3 - Indicadores estatísticos que permitam avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho e do cumprimento das metas pactuadas	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	11
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.....	13
6 - Medidas implementadas com vistas ao saneamento de eventuais disfunções estruturais que prejudicaram ou inviabilizaram o alcance das metas fixadas.....	15
7 - Considerações finais	16

1 - Apresentação

Notadamente, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (AGIR) se destaca no cenário das Organizações Sociais em Saúde (OSS) por vivenciar dia a dia os valores descritos em sua identidade organizacional: Humanização; Inovação; Competência; Transparência, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade, Comprometimento e Ética.

Em 2002, a AGIR foi pioneira ao assumir a gestão do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER), referência na assistência à pessoa com deficiência, e se tornou a primeira organização social em saúde no estado de Goiás a atuar no modelo de parceria público-privada.

Em 2013, a AGIR pôs em prática os preceitos universais de humanização preconizados pelo Ministério da Saúde, e, ao assumir a gestão do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta (HDS) transformou o antigo leprosário em uma unidade ambulatorial voltada ao cuidado do idoso. Uma quebra de paradigmas, que amplia e qualifica os serviços de atenção à saúde aos pacientes do Sistema único de Saúde.

Em 2015, a AGIR diante de mais um grande desafio, comprovou sua vocação para a gestão integrada de projetos em inovação ao assumir a gestão do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), um dos maiores hospitais de urgências do país, que se destaca pela alta performance de gestão e melhoria contínua dos processos.

Em 2020, a AGIR recebeu do Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), a dupla missão de implantar com recursos humanos, materiais, insumos e equipamentos, o Hospital de Campanha para o enfrentamento do Coronavírus, localizado na cidade de Goiânia, e em setembro do mesmo ano a gestão do HCAMP de Águas Lindas de Goiás. Em 2021, em atendimento ao ofício nº 2.424/2021 – SES/GO de 18/02/2021, bem como ao Contrato de Gestão nº 22/2021, assinado no mês de junho, a AGIR foi convocada a assumir, de imediato, a gestão e operacionalização do Hospital de Enfrentamento à Covid-19 do Centro Norte Goiano - HCN, localizado no município de Uruaçu. Os três hospitais foram dedicados ao tratamento dos casos diagnosticados pela contaminação do coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

Em 2021, a AGIR recebeu do Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) a missão do gerenciamento, operacionalização e execução das atividades do Hospital Estadual da Criança e do Adolescente- HECAD, implantado, mediante o Despacho nº. 4074/2021 - SES, nas dependências do antigo HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO FERNANDO CUNHA JÚNIOR, para a oferta de atendimento, em regime de 24 horas por dia, à

pacientes acometidos por pneumonias graves, insuficiências respiratórias, problemas renais, cardiopatias não cirúrgicas, diabetes, apendicites e fraturas não expostas, dentre outras.

Diante do legado conquistado ao longo de 20 anos de história, a estrutura administrativa da AGIR que envolve Associados, Conselheiros e Diretoria atesta e valida a eficiência e profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos. No que tange ao montante dos repasses financeiros que a AGIR administra, creditamos à sociedade a aplicação de tais recursos destinados a melhor assistência médico hospitalar ao menor custo possível, primando pela transparência e capilaridade.

No aspecto organizacional e de política de gestão, a AGIR adotou melhorias técnicas na otimização de processos de trabalho, treinamentos, e adoção de novas ferramentas tecnológicas para aprimoramento das boas práticas de gestão na unidade hospitalar.

2 - Atendimentos em 2022

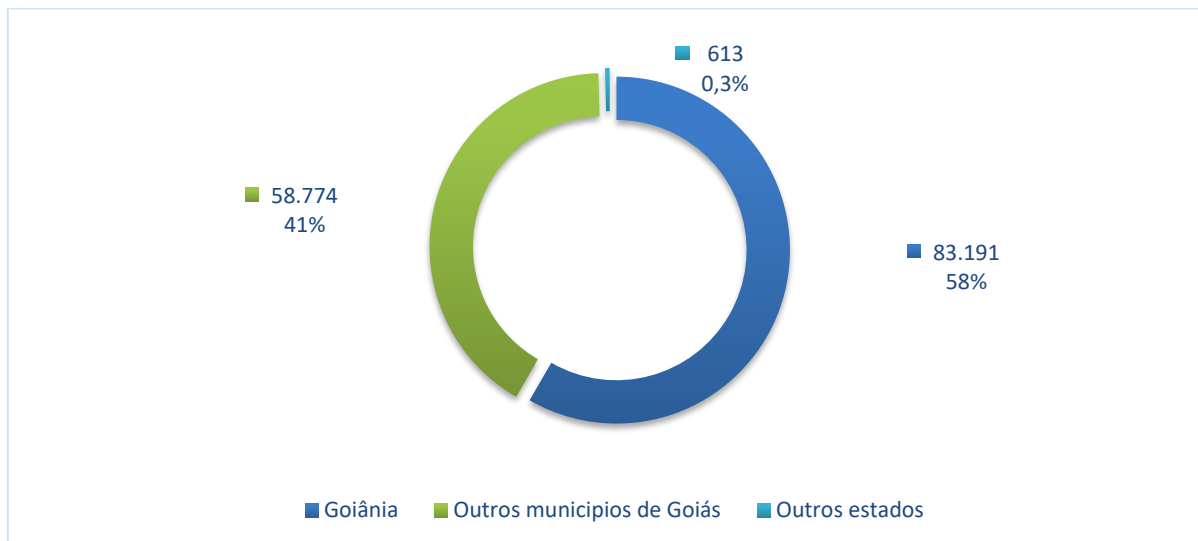
O HUGOL, implantado em julho de 2015, é uma unidade hospitalar estadual de assistência, ensino, pesquisa e extensão universitária, sendo uma unidade de média e alta complexidade, especializada em urgência/emergência, atendimentos cirúrgicos (cirurgia geral, pediátrica, bucomaxilofacial, torácica, plástica para o centro de queimados, neurológica, vascular, urologia, ortopedia/traumatologia e cirurgia cardíaca), atendimentos clínicos (clínica geral, pediatria, cardiologia, neurologia, nefrologia, hematologia) e medicina intensiva (adulta e pediátrica e unidade de queimados).

Conta com uma estrutura física de 71.165 m² de área construída, hoje distribuídos em 513 leitos ativos em contingência à pandemia de COVID-19, sendo 51 leitos para Covid -19, 100 leitos de UTI (21 para Covid-19), 7 salas de centro cirúrgico com funcionamento ininterrupto e mais 3 de giro, e 15 ambulatórios com atendimento exclusivo pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

Com base no quantitativo de **142.581** atendimentos realizados no HUGOL, durante o ano de 2022, entendemos que a unidade hospitalar vem cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade brasileira, contemplando grande parte do território nacional demonstrando sua função social na assistência hospitalar.

Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição geográfica de origem dos 142.581 atendimentos realizados durante o período de 2022, no qual, no qual, além de Goiânia, o HUGOL atingiu outros Municípios e Estados da Federação, demonstrando sua relevância para a sociedade goiana e brasileira.

Gráfico 1 – Censo de pacientes atendidos



A AGIR, frente a gestão do HUGOL, oferece assistência, ensino, pesquisa e extensão universitária; unidade de média e alta complexidade, especializada em urgência/emergência, atendimentos cirúrgicos (cirurgia geral, pediátrica, bucomaxilofacial, plástica para o centro de queimados, neurocirurgia, vascular, urologia, ortopedia/traumatologia e cirurgia cardíaca), atendimentos clínicos (clínica geral, pediatria, cardiologia, neurologia, nefrologia para o tratamento de hemodiálise de pacientes internados e hematologia para atendimento à Unidade de Coleta e Transfusão), medicina intensiva: adulta e pediátrica e unidade de queimados e foram referenciados pelo Contrato de Gestão nº 032/2022.

3 - Indicadores estatísticos que permitam avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho e do cumprimento das metas pactuadas

- Avaliação quantitativa**

O HUGOL realiza mensalmente Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Clínica Médica Pediátrica, Clínica Cirúrgica Pediátrica, Enfermaria de Queimados de acordo com o número de leitos operacionais cadastrados no SUS e suas metas, em 2022, foram distribuídas da seguinte forma:

Tabela 1 – Metas de internação hospitalar - 9º Termo Aditivo

Saídas Hospitalares	Meta mensal 1º ao 6º mês	Meta mensal 7º ao 12º mês	Meta anual
Clínica Cirúrgica	728	1.047	10.650
Clínica Médica	477	535	6.072
Clínica Médica Pediátrica	194	258	2.713
Clínica Cirúrgica Pediátrica	-	34	204
Enfermaria de Queimados	17	17	204
Total de Saídas Hospitalares	1.416	1.891	19.843

Fonte: 9º Termo Aditivo

Tabela 2 - Metas de Saídas Hospitalares – 10º Termo Aditivo

Saídas Hospitalares	Meta mensal	Meta anual
Clínica Cirúrgica	1.343	16.116
Clínica Médica	332	3.984
Clínica Médica Pediátrica	135	1.620
Enfermaria de Queimados	25	300
Total de Saídas Hospitalares	1.835	22.020

Fonte: 10º termo aditivo

O HUGOL realiza um número anual de Cirurgias Programadas que lhe sejam referenciadas e suas metas mensais, em 2022, foram distribuídas da seguinte forma:

Tabela 3 – Metas de cirurgias programadas - 9º Termo Aditivo

Cirurgias Programadas	Meta mensal 1º ao 3º mês	Meta mensal 4º ao 6º mês	Meta mensal 7º ao 12º mês	Meta anual
Programadas de Alto Giro	-	-	413	2.478
Programadas cardíacas adulto	40	40	40	480
Programadas cardíacas neo/pediátricas	20	20	20	240
Programadas Neurocirurgia/neuro- endovascular	-	15	15	135
Total de Cirurgias Programadas	60	75	488	3.333

Fonte: 9º Termo Aditivo

Para esta linha de contratação o 10º Termo Aditivo trouxe revisão em quantitativos pactuados, assim como inserção de novo serviço (neurocirurgia pediátrica e neonatal), conforme segue demonstrado abaixo:

Tabela 4 - Metas de Cirurgias Eletivas - 10º Termo Aditivo

Cirurgias programadas	Meta mensal	Meta anual
Programadas de alto giro	180	2.160
Programadas cardíacas adulto (incluindo marcapasso)	70	840
Programadas cardíacas neonatais e pediátricas	18	216
Programadas Neurocirurgia neonatais e pediátricas	05	60
Total de Cirurgias Programadas	273	3.276

Fonte: 10º termo aditivo

O HUGOL realiza mensalmente atendimentos ambulatoriais (consultas, procedimentos programados e diárias de hospital dia) e suas metas, em 2022, foram distribuídas da seguinte forma:

Tabela 5 - Metas de Atendimento Ambulatorial - 9º Termo Aditivo

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

Fonte: 9º Termo Aditivo

O 10º Termo Aditivo trouxe revisão em quantitativos pactuados. Destacamos ainda que, as metas para os Procedimentos Programados foram incluídas no indicador de Hospital dia, desta forma não fazem mais parte do indicador de Atendimentos Ambulatoriais.

Tabela 6 - Metas de Atendimento Ambulatorial - 10º Termo Aditivo

Atendimento Ambulatorial	Meta mensal	Meta anual
Consultas Médicas	2.988	35.856

Consultas Não-Médicas	1.730	20.760
Total de Atendimento Ambulatoriais	4.718	56.616

Fonte: 10º termo aditivo

O HUGOL realiza mensalmente procedimentos de hemodinâmica e suas metas, em 2022, foram distribuídas da seguinte forma:

Tabela 7 - Metas de Procedimentos de Hemodinâmica – 9º Termo Aditivo

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

Fonte: 9º termo aditivo

O 10º Termo Aditivo trouxe revisão em quantitativos pactuados, bem como foram incluídos os procedimentos de Neurointervencionista e Endovascular.

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

Hemodinâmica	Meta mensal	Meta anual
Procedimentos de Cardiologia Intervencionista	300	3.600
Procedimentos de Neurointervencionista	20	240
Procedimentos de Endovascular	25	300
Total de Procedimentos de Hemodinâmica	345	4.140

Fonte: 10º termo aditivo

O HUGOL realiza mensalmente serviço de Atenção Domiciliar - SAD e suas metas, em 2022, foram distribuídas da seguinte forma:

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

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

Fonte: 9º termo aditivo

Para esta linha de contratação o 10º Termo Aditivo trouxe revisão em quantitativos pactuados, conforme segue demonstrado abaixo:

Tabela 10 - Metas do Serviço de Atenção Domiciliar- 10º Termo Aditivo

Serviço de Atenção Domiciliar	Meta mensal	Meta anual
Total de Atendimentos - SAD	120	1.440

Fonte: 10º termo aditivo

O HUGOL realiza mensalmente exames que são encaminhados pela Rede Assistencial de acordo com os fluxos estabelecidos pelo Complexo Regulador Estadual, no limite da capacidade operacional e suas metas, em 2022, foram pactuados conforme abaixo:

Tabela 11 - Metas SADT Externo - 9º Termo Aditivo

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

Fonte: 9º termo aditivo

Para esta linha de contratação o 10º Termo Aditivo trouxe revisão em quantitativos pactuados, bem como a inclusão dos exames de Holter e Teste Ergométrico. Os exames do SADT Externo poderão ser realizados em pacientes que estão sendo atendidos em outras unidades da rede de saúde e que possuem a prescrição para realizar o referido exame, sendo devidamente regulados pelo Complexo Regulador Estadual, bem como em pacientes ambulatoriais da unidade, que já passaram pela primeira consulta, egresso e interconsulta e que necessitam de exames diagnósticos complementares e que estão disponíveis na unidade conforme segue na tabela abaixo:

Tabela 12 - Metas SADT Externo - 10º Termo Aditivo

SADT Externo	Meta mensal	Meta anual
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica - CPRE	08	96
Ecocardiografia Transtorácica	150	1.800
Ressonância Magnética	250	3.000
Tomografia Computadorizada	400	4.800
Teste Ergométrico	200	2.400

Holter	80	960
Total de Exames	1.088	13.056

Fonte: 10º termo aditivo

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

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

Entende-se por atendimentos de urgência condição ou ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, no qual o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que os casos de emergência são condições que implicam sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

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

- Avaliação qualitativa**

Tabela 13 – Metas dos indicadores de desempenho

Indicadores de Desempenho	Meta 9º TA	Meta 10º TA
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥85%	≥85%
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	≤ 7	≤ 7
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	≤ 30	≤ 30
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	≤ 20%	≤ 20%
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	≤ 5%	≤ 5%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH	≤ 1%	≤ 7%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)	≤ 1%	≤ 1%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%	≤ 5%
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%	≥ 95%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	≥ 70%

Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS < 5% < 5%

Taxa de Reinternação por infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca ≤ 5% ≤ 5%

Taxa de Infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca Adulto ≤ 5% -

Taxa de Infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca Pediátrico ≤ 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

Quanto às metas exigidas para a produção assistencial realizada no exercício de 2022, a unidade apresentou o alcance em relação a expectativa pactuada em contrato com a Secretaria Estadual de Saúde de Goiás, conforme dados a seguir:

1. Saídas hospitalares: 98,17%
2. Cirurgias Programadas: 74,72%
3. Cirurgias Ambulatoriais: 99,56%
4. Hemodinâmica: 97,05%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD: 104,21%
6. SADT Externo Realizado: 99%
7. Hospital Dia (15/07 à 31/12/2022): 108,03%

Quanto aos indicadores de desempenho dos atendimentos realizados no exercício de 2022, a unidade apresentou o alcance, conforme dados a seguir:

Tabela 14 – Resultados dos indicadores de desempenho

	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Média
Taxa de Ocupação Hospitalar	96,82%	93,68%	93,43%	96,73%	99,04%	97,5%	95,5%	100,4%	101,8%	107,8%	99,9%	98,2%	98,4%
Tempo Médio de Permanência - Dias	8,5	6,77	6,92	7,47	8,16	7,73	6,94	7,29	7,17	6,92	6,85	6,76	7,29
Índice de Intervalo de Substituição (Horas)	6,34	10,96	11,68	6,07	1,9	4,85	7,91	12,02	11,67	15,75	18,16	19,85	10,60
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	4,23%	3,23%	3,82%	3,08%	2,61%	3,66%	6,37%	6,26%	6,12%	6,70%	5,74%	5,44%	4,77%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	2,42%	2,58%	2,47%	6,17%	2,89%	0,62%	3,17%	1,89%	1,67%	1,05%	0,51%	1,51%	2,25%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)	1,89%	2,62%	1,23%	1,28%	1,78%	2,55%	1,89%	1,74%	2,74%	0,65%	0,90%	0,75%	1,67%

Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	2,94%	1,85%	1,23%	2,25%	2,84%	2,75%	2,74%	2,19%	3,06%	1,72%	1,52%	2,01%	2,26%
Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	-	-	-	100%
Razão de Quantitativo de consultas ofertada	0,96	0,94	1,07	0,98	1,07	1,03	0,93	1,09	1,01	1,07	1,22	1,08	1,04
Percentual de Exames de gem com resultado onibilizado em até 10 dias	100%	100%	100%	100%	98,17%	100%	96%	99,6%	99,8%	99,9%	99,6%	100%	99%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	0,16%	0,21%	0,29%	0,27%	0,27%	0,21%	0,14%	0,41%	0,37%	0,09%	0,26%	0,36%	0,25%
Índice de Infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca	4,44%	3,92%	4,17%	0%	0%	1,56%	0,00%	0,00%	0,00%	3,75%	0,00%	3,28%	1,76%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	21,82%	4,81%	7,33%	14,57%	36,11%	19,66%	8,04%	2,34%	0,47%	0,20%	0,33%	Em apuração	10,52%

Conforme dados estatísticos monitorados periodicamente pelos órgãos de saúde do Estado de Goiás, houve a maximização dos casos de COVID-19 registrados desde o mês de janeiro/2022, ocasionando assim, um aumento na taxa de ocupação por leitos de internações, principalmente em Unidade de Terapia Intensiva (UTI). A rede de atendimento estadual de saúde, foi acionada para aplicabilidade de novas medidas que auxiliem na disponibilidade de leitos aos usuários em tratamento para COVID-19, tendo o HUGOL realocado leitos de enfermeira e UTI para assistência aos pacientes de COVID-19.

Considerando o disposto na Nota Técnica nº 4/2020 - SES/GO, de 17 de março de 2020, a Portaria nº 106/2020 - SMS, de 19 de março de 2020 e a Portaria nº 511/2020 - SES/GO, publicada em 23 de março de 2020, e demais orientações, foram reprogramados os atendimentos cirúrgicos e procedimentos eletivos, com vistas ao atendimento das recomendações de controle do contágio pelo coronavírus.

Considerando a Lei Federal nº 14.400, de 8 de julho de 2022, no que tange à execução das metas, resolve: “Prorrogar a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviços de saúde, de qualquer natureza, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e garantir os repasses dos valores financeiros contratualizados em sua integralidade. Fica prorrogada até 30 de junho de 2022”. Cenário este em decorrência da situação pandêmica da COVID-19.

Quanto aos atendimentos realizados pela Unidade, foram mantidos todos os atendimentos estipulados pelo Contrato de Gestão, resguardada todas as medidas sanitárias. Por se tratar de uma Unidade de Urgência/ Emergência e de suma importância não só para a cidade de Goiânia, mas para todo o Estado de Goiás, os atendimentos ambulatoriais, internações, cirurgias, exames, Serviço de Atenção Domiciliar, coleta e transfusões seguiram seus fluxos e atenderam a população

Conforme tabela, podemos observar a relevância da Unidade e a evidência de superlotação, onde sua taxa de ocupação se aproxima da capacidade máxima.

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.

Observamos que a pesquisa de satisfação do nível de qualidade dos serviços prestados obteve 91,10% de aprovação pelos pacientes atendidos no Ambulatório e 94,30% para os pacientes internados e seus acompanhantes, refletindo a qualidade no cuidado e na assistência.

Tabela 15: Pesquisa de Satisfação do Emergência – 2022

PESQUISA AMBULATÓRIO - 2022				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	834	1,69%	91,10%	
Clientes Neutros	2.731	5,52%		
Clientes Promotores	45.864	92,79%		
Total Geral de Respostas	49.429	100,0%		

Tabela 16: Pesquisa de Satisfação da Internação – 2022

PESQUISA INTERNAÇÃO – 2022				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	250	1,03%	94,30%	
Clientes Neutros	887	3,65%		
Clientes Promotores	23.185	95,32%		
Total Geral de Respostas	24.322	100,0%		

Tabela 17: Pesquisa de Satisfação Ambulatório e Internação – 2022

Pesquisa Geral - Ambulatório e Internação - 2022				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	1.084	1,5%	92,15%	
Total de clientes neutros	3.618	4,9%		
Total de clientes Promotores	69.049	93,6%		
Total Geral de Respostas	73.751	100,0%		

Os parâmetros definidos pela NPS, trazem que o percentual acima de 76% demonstra que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da instituição na “Zona de Excelência”. Sendo assim, os percentuais alcançados pelo HECAD, encontram-se satisfatórios e na referida **Zona de Excelência**, com percentual geral para o ano de 2022 de 92,15% de satisfação.

Quanto às queixas emitidas pelos usuários, a Unidade apresentou percentual de 100% de resolutividade; e os demais indicadores apresentados agregam o nível de qualidade oferecida aos usuários, o que nos permite ratificar o alcance desejado de eficiência, eficácia, economicidade, qualidade e produtividade, logrando êxito em seu desempenho gerencial.

Por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez financeira alcançado pela unidade HUGOL, durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, apresentou resultados conforme a seguir:

Fórmula: (Saldo Inicial + Entradas do período) / Total de saídas do período

ASSOCIAÇÃO DE GESTÃO, INOVAÇÃO E RESULTADOS EM SAÚDE - AGIR - 2022
JANEIRO - DEZEMBRO

EXECUÇÃO FINANCEIRA	SALDO INICIAL	ENTRADAS	SAÍDAS	ÍNDICE
	R\$ 27.355.528,80	R\$ 382.290.060,97	R\$ 408.701.789,74	1,00

Conforme pode ser analisado na Tabela acima, a unidade HUGOL – Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira, demonstra um resultado referente ao Índice de execução financeira de R\$ 1,00. Este índice passou por oscilações no decorrer dos meses de janeiro a dezembro de 2022, devido ao período de renovação contratual e atraso no recebimento de repasses. No entanto, as variações não interferiram no resultado acumulado, visto que o índice se revelou conservador considerando o cenário ideal que seria > R\$ 1,00.

6 - 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 003/2017 – SES/GO a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, para a gestão do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL, foram desenvolvidas as melhorias a seguir:

Inicialmente, destacamos que no primeiro semestre de 2022 é possível observar por meio da performance dos indicadores, a consolidação dos serviços que já haviam sido inaugurados no segundo semestre de 2021, como o Serviço de Atenção Domiciliar e Neurocirurgia adulto. Ainda no primeiro semestre de 2022 destacamos a implementação de novos serviços, como a realização de procedimentos de CPRE e o serviço de ressonância magnética, que passaram a contribuir não apenas como suporte à rede, mas também com o atendimento aos pacientes internos, proporcionando maior comodidade e segurança, uma vez que não precisam mais ser transportados para outras unidades para realização do exame.

A partir de agosto de 2022 a unidade passou a disponibilizar ainda os exames de teste ergométrico no serviço de cardiologia, bem como no mês de novembro de 2022 iniciou-se a realização dos exames de holter, com oferta de agenda à Rede de ambos.

Destacamos ainda a inauguração do serviço de endovascular que se configura como uma alternativa menos invasiva para tratamento de pacientes com aneurisma e ainda se mostra como um importante recurso diagnóstico que subsidia as condutas médicas de pacientes com doenças arteriais crônicas, reduzindo as abordagens cirúrgicas.

O HUGOL tem como premissa a melhoria contínua dos seus fluxos e procedimentos, visando maior eficiência em seus processos internos assistenciais e estruturais, bem como maximizar os atendimentos realizados garantindo a segurança dos pacientes e profissionais. Em janeiro de 2022 o HUGOL recebeu a Acreditação com Excelência, nível 3, a mais alta certificação de qualidade hospitalar atribuída pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). A avaliação aconteceu entre os dias 20 e 22 de dezembro de 2021, por meio da instituição Acreditadora (IAC) Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV). A recertificação reafirma o compromisso dos profissionais da instituição com a qualidade e a segurança assistencial. A partir desse momento o HUGOL passa a ser atualmente, o único hospital do país que é 100% SUS e com capacidade acima de 500 leitos com acreditação ONA 3.

Ressaltamos que o HUGOL desde meados de abril de 2021 participa do projeto Paciente Seguro, idealizado pelo Hospital Moinhos de Vento em parceria com Ministério da Saúde e Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), onde, com o envolvimento das equipes assistenciais foram desenvolvidas diversas ações que visam a prevenção e notificação de incidentes, a fim de constituir uma cultura organizacional voltada para a segurança por parte dos profissionais e com o envolvimento dos cuidadores e familiares para

mitigação dos danos e promoção da qualidade na gestão da saúde, priorizando o cuidado centrado no paciente. Em maio de 2022 foi realizada uma cerimônia simbólica para o encerramento do projeto, onde o HUGOL deixa de contar com as mentorias constantes do Hospital Moinho dos Ventos, entretanto continuará com a multiplicação do aprendizado, desenvolvendo continuamente ações a fim de fortalecer o Núcleo de Segurança do Paciente.

O HUGOL trabalha constantemente na melhoria de seus processos e procedimentos, a fim de oferecer a melhor experiência aos seus usuários. Em fevereiro de 2022 o Núcleo de Segurança do Paciente e o Time de Cirurgia Segura da unidade participaram da capacitação online de cirurgia segura que foi ministrada por uma equipe do hospital Moinhos de Vento, localizado em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Essa capacitação faz parte do Projeto Paciente Seguro - PROADI-SUS e tem como objetivo fortalecer o processo junto a equipe de cirurgiões médicos e enfermagem, para redução do risco de eventos adversos que podem acontecer antes, durante e depois das cirurgias.

7 - Considerações finais

Este relatório foi elaborado em consonância com informações obtidas do HUGOL, cujos resultados gerais foram apresentados pela Diretoria e avaliados e aprovados pelo Conselho de Administração em cumprimento pleno aos desígnios do Contrato de Gestão e que, em suma e de maneira proativa, concordou que o HUGOL colaborou para a construção de melhores condições de saúde para a sociedade.

Diante do apresentado, o Conselho de Administração, representativa da Sociedade Civil Organizada que compõem a referida estrutura, coloca-se no papel de guardião da sociedade, apoiando e respaldando as ações da AGIR em suas deliberações e decisões ao encontro dos interesses dos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), reafirmando o compromisso da referida Organização Social de realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão.

Goiânia, 09 de fevereiro de 2023.

Lucas Paula da Silva
Superintendente Executivo-AGIR