



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 DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Referência: Fevereiro de 2023)

Goiânia/GO

Março/2023

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Edson Costa Araújo

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Rubens José Fileti

Salomão Rodrigues Filho

Wagner de Oliveira Reis

CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

DIRETORIA

Washington Cruz – Diretor-Presidente

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.....	7
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.....	25
5.5	Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo.....	26
5.6	Serviço de Atenção Domiciliar - SAD.....	30
6	SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO	31
7	PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS	34
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.....	36
8.1	Indicadores de Desempenho	36
8.1.1	Taxa de Ocupação Hospitalar	36
8.1.2	Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS.....	37
8.1.3	Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos.....	37
8.1.4	Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	38
8.1.5	Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS.....	38
9	MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIALIBIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS	39
10	TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES	40
11	OUTRAS REALIZAÇÕES.....	41
12	CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
13	SIGLAS.....	49

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 a fevereiro 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 fevereiro 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, tonometria e mapeamento de retina associados à consulta oftalmológica. Além disso, iniciou a oferta de exames anatomopatológicos, doppler de membros superiores, inferiores e carótidas; ecocardiograma e ultrassom (próstata via abdominal e via transretal, mamária bilateral e tireoide) a partir de fevereiro de 2023.

Quanto aos pequenos procedimentos ambulatoriais, em cumprimento ao 9º Termo Aditivo, a unidade realiza curativos, coleta para biópsia e 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

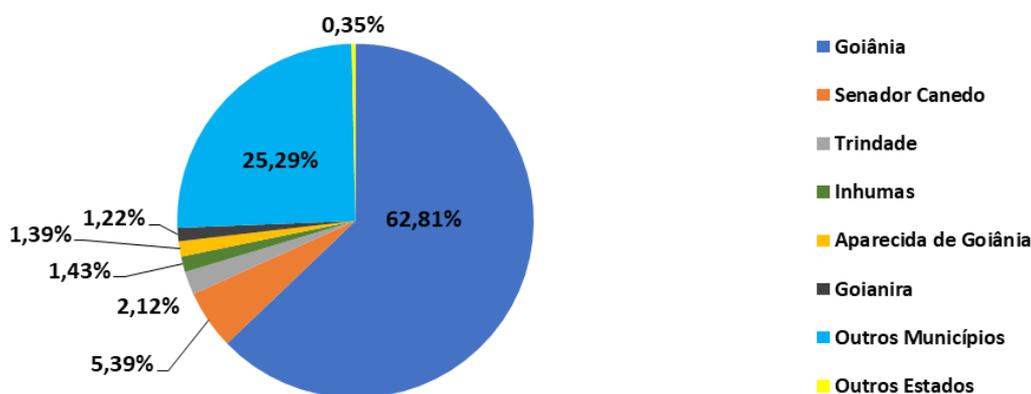
Apresenta-se a seguir, o mapeamento dos locais de origem com maior número de atendimentos do mês compreendido. Em fevereiro de 2023, do total de 7.699 atendimentos no HDS, 62,81% foram do município de Goiânia; 5,39% de Senador Canedo; 2,12% de Trindade; 1,43% de Inhumas; 1,39% de Aparecida de Goiânia; 1,22% de Goianira; sendo que 25,29% são de outros municípios e 0,35% são de outros estados do Brasil, conforme Tabela 01 e Gráfico 01, abaixo:

Tabela 01 - Origem dos Pacientes Atendidos em Fevereiro/2023

Município de Origem	Total de atendimentos	Percentual
Goiânia	4.836	62,81%
Senador Canedo	415	5,39%
Trindade	163	2,12%
Inhumas	110	1,43%
Aparecida de Goiânia	107	1,39%
Goianira	94	1,22%
Outros Municípios	1.947	25,29%
Outros Estados	27	0,35%
Total	7.699	100,00%

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

Gráfico 1 – Origem dos Pacientes Atendidos em Fevereiro de 2023



Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Fev/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-se 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 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 foi implementado na unidade, a partir de fevereiro de 2023, em atendimento ao item II – *Metas de Produção*, do 9º Termo Aditivo.

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, nada 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.

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, iniciou-se exames de ultrassonografia com Doppler de membros superiores, membros inferiores e das carótidas.

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 serviço foi implementado em fevereiro de 2023.

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.

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 fevereiro de 2023, apresenta-se a seguir os resultados dos indicadores de produção registrados no período.

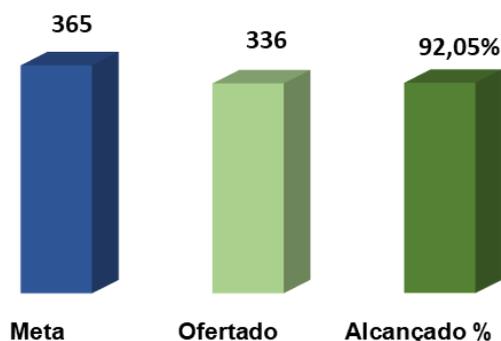
5.2 Internações Hospitalares

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 item II – *Metas de Produção*, cláusula 7.5.1, do 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 **92,05%** de cumprimento desta linha de contratação no mês de fevereiro de 2023, conforme gráfico nº 2 abaixo.

Gráfico 2 - Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias



Fonte: Sistema MV Fev/2023

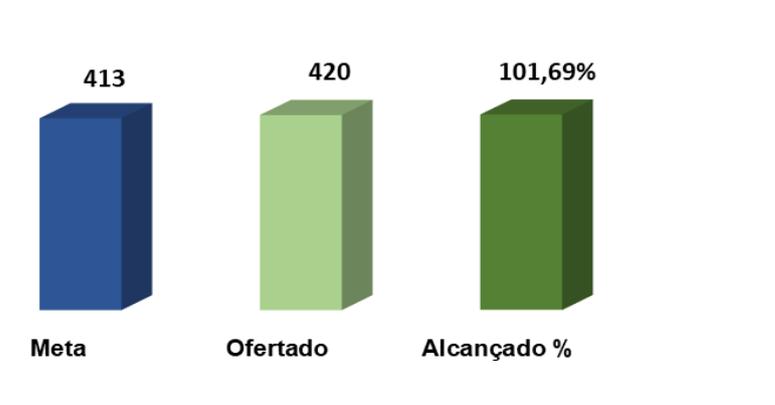
Uma vez que o quantitativo das ofertas leva em consideração os 28 dias/mês de fevereiro, não foi possível alcançar a meta em sua totalidade.

Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizados o correspondente a 336 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 **101,69%** das diárias ofertadas, conforme apresentado no gráfico nº 3, a seguir.

Gráfico 3 - Longa Permanência - Diárias



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

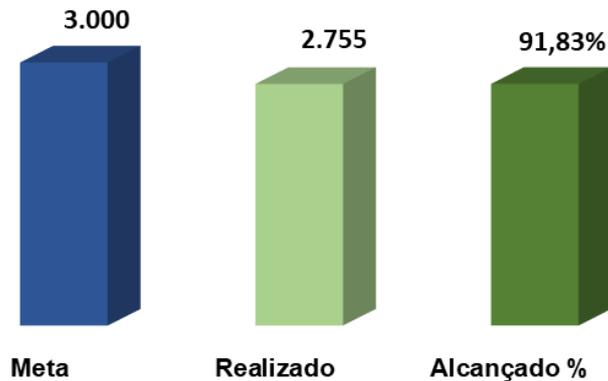
Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizadas o correspondente a 310 diárias de internação em longa permanência na Unidade.

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 **91,83%** da meta pactuada, conforme apresentado no gráfico nº 4, abaixo.

Gráfico 4 - Consultas Médicas



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Em relação ao resultado apresentado em consultas médicas, contabilizou-se 2.755 atendimentos realizados no mês de fevereiro, não atingindo a meta em sua totalidade em função do feriado prolongado no período avaliado, uma vez que não são realizadas consultas em feriados/recessos.

Destaca-se, porém, que foram realizadas 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 mutirão de atendimentos ambulatoriais que ocorreu no dia 25 de fevereiro. 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.

Registra-se que em relação ao volume de primeiras consultas ofertadas pela unidade para a rede de saúde, dentre os quais os agendamentos são realizados sob a gestão da regulação, o percentual de perda primária em consultas médicas alcançou a taxa de 38,97%.

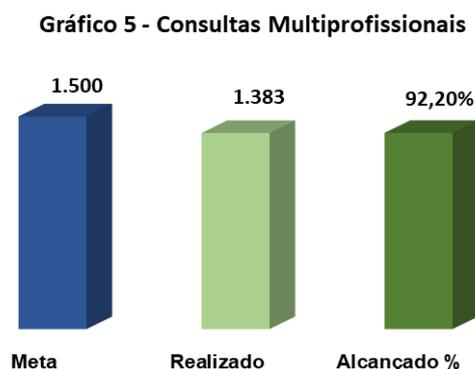
Na sequência apresenta-se o quantitativo de consultas médicas realizadas por especialidade, conforme quadro a seguir.

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS REALIZADAS	
Especialidade	Fevereiro/2023
Angiologia e Cirurgia Vascular	195
Cardiologia	136
Clínica médica	32
Dermatologia	553
Endocrinologia	79
Geriatria	188
Oftalmologia	524
Ortopedia e Traumatologia	724
Pneumologia	9
Psiquiatria	109
Reumatologia	206
Total de Atendimentos	2.755

Fonte: Sistema MV, Fev/2023

5.3.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.383 atendimentos, conforme demonstrado no gráfico nº 5, abaixo.



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de fevereiro, o quantitativo de consultas multiprofissionais atingiu o percentual **92,20%** e

apresentou um resultado abaixo da meta total prevista, em virtude do feriado prolongado que ocorreu no mês de fevereiro.

Por outro lado, um dos fatores que impactaram a produtividade desta dimensão refere-se ao volume de primeiras consultas ofertadas pela unidade para a rede de saúde, dentre os quais os agendamentos são realizados sob a gestão da regulação. No período em questão, o percentual de perda primária em consultas multiprofissionais alcançou taxa de 96,59%.

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

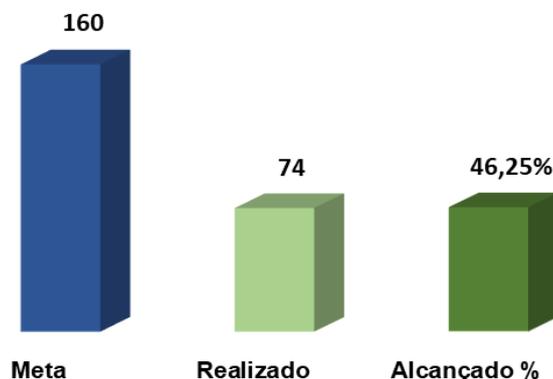
QUANTITATIVO DE CONSULTAS MULTIPROFISSIONAIS REALIZADAS	
Especialidades	Fevereiro/2023
Educação Física	11
Enfermagem	941
Farmácia	06
Fisioterapia	163
Fonoaudiologia	93
Nutrição	71
Odontologia	19
Psicologia	66
Terapia Ocupacional	13
Total de Atendimentos	1.383

Fonte: Sistema MV, Fev/2023

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

Quanto às consultas odontológicas, específicas para pacientes externos, registra-se que das 106 vagas disponibilizadas pela unidade para a regulação no mês de fevereiro, foram realizadas 74 atendimentos em primeiras consultas e seus respectivos retornos aos pacientes regulados, atingindo o percentual de **46,25%** da meta, conforme demonstrado no gráfico nº 6, a seguir.

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



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

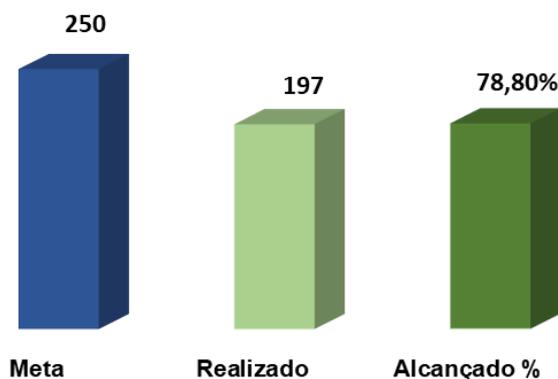
Em relação ao total de consultas realizadas, contabilizou-se 20 de PNE, 30 de Pediatria e 24 de endodontia. Destaca-se ainda, que no período em questão, das vagas ofertadas de primeiras consultas para a regulação, foi registrada uma taxa de perda primária de 34,91%.

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 197 procedimentos advindos dos pacientes regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, conforme apresentado no gráfico nº 7.

**Gráfico 7 - atendimentos Odontológicos
(Procedimentos)**



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Em relação a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de fevereiro de 2023 o percentual de procedimentos odontológicos realizados aos pacientes regulados, atingiu **78,80%** da meta pactuada no 9º Termo Aditivo.

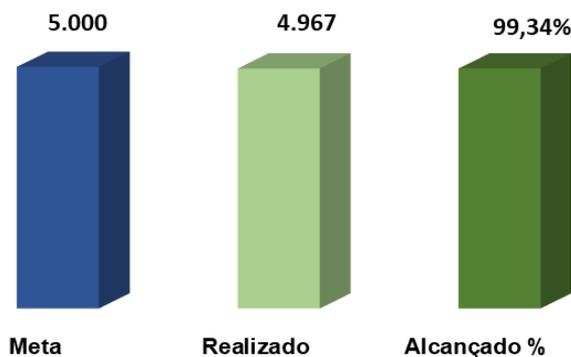
Salientamos que seguindo determinação da Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão - COMFIC - SES/GO, os procedimentos odontológicos serão contabilizados para efeitos de produção, apenas aqueles gerados a partir das consultas PNE, Endodontia e Pediatria dos pacientes regulados pelos Complexo Regulador Estadual. Sendo assim, foram realizados pela unidade um total de 254 procedimentos, dentro os quais, 197 foram validados para cômputo do indicador em questão.

Destaca-se ainda que houve impacto na produção relativos aos procedimentos de odontologia comparado ao mês anterior, em virtude do feriado prolongado que ocorreu no mês de fevereiro.

5.3.5 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos atendimentos de curativos, foram realizados 4.967 procedimentos, o que representou alcance de **99,34%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico nº 8, abaixo.

Gráfico 8 - Curativos de feridas crônicas

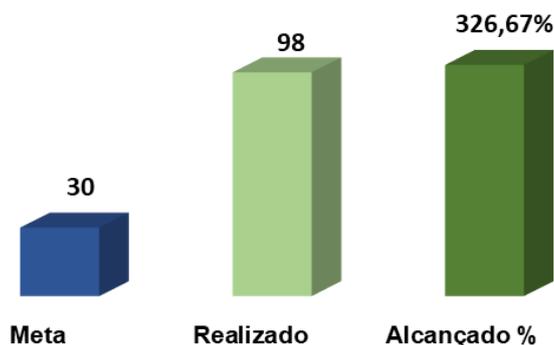


Fonte: Sistema MV, Fev/2023

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 98 procedimentos, o que representou alcance de **326,67%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no gráfico nº 9, a seguir:

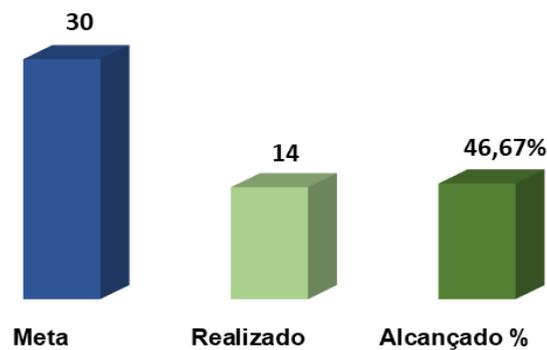
Gráfico 9 - Coleta para Biópsia



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

No tocante aos procedimentos de PAAF (tireoide/mama) conforme já informado no item 4.1.8 – *Pequenos Procedimentos Ambulatoriais*, o mesmo iniciou suas atividades no mês de fevereiro de 2023, e contabilizou realização 14 procedimentos, o que representa o alcance de **46,67%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico nº 10, abaixo.

Gráfico 10 - PAAF (tireoide/mama)

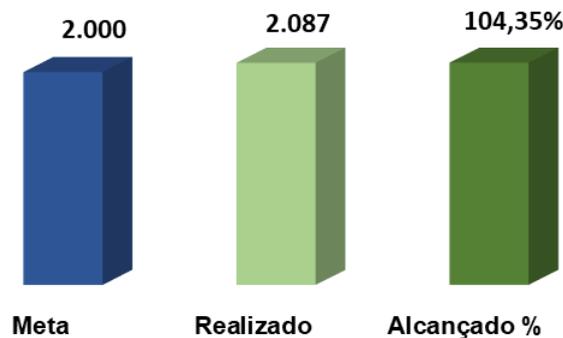


Fonte: Sistema MV, Fev/2023

5.4 Terapias Especializadas

Acerca dos atendimentos nas terapias especializadas no mês em questão, registrou-se o total de 2.087 sessões, conforme demonstrado por meio do gráfico nº 11, a seguir.

Gráfico 11 - Terapias Especializadas



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Em destaque, registra-se que no mês de fevereiro de 2023, a produção alcançou **104,35%** da meta.

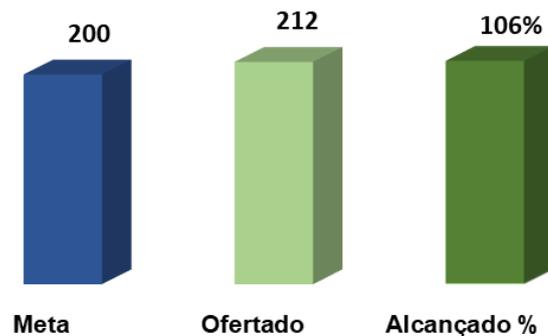
Nota-se que o crescimento de produção em relação a meta estipulada no 9º Termo Aditivo é reflexo das ações internas da unidade, no sentido de reorganizar as agendas dos profissionais, readequação do espaço físico e revisão da rotina de terapias individuais ou em grupo.

5.5 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo

5.5.1 Eletrocardiograma

No mês de fevereiro de 2023, foram ofertadas 212 vagas de exames de eletrocardiograma, dentre as quais 110 foram destinadas para a regulação e 102 para o ambulatório interno da unidade, conforme segue demonstrado pelo gráfico n.º 12, a seguir.

Gráfico 12 - Eletrocardiograma



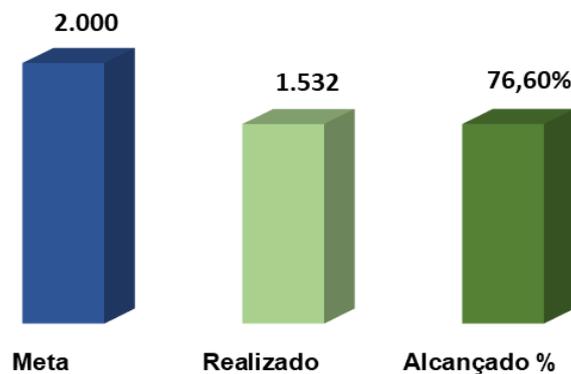
Fonte: Sistema MV, Fev/2023

O quantitativo de exames ofertados no período avaliado alcançou **106%** da meta pactuada para esta linha de contratação, sendo que do total de exames ofertados para regulação, foi registrado 100% de perda primária, enquanto das vagas ofertadas para o ambulatório interno da unidade, foram realizados 36 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 1.532 exames no período, com alcance de **76,60%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 13, abaixo.

Gráfico 13 - Exames Oftalmológicos



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Em relação ao resultado apresentado referente a produção dos exames de oftalmologia, cumpre ressaltar que o não atingimento da meta em sua totalidade se deu em função do feriado prolongado no período avaliado, uma vez que não são realizadas consultas de oftalmologia em feriados/recessos.

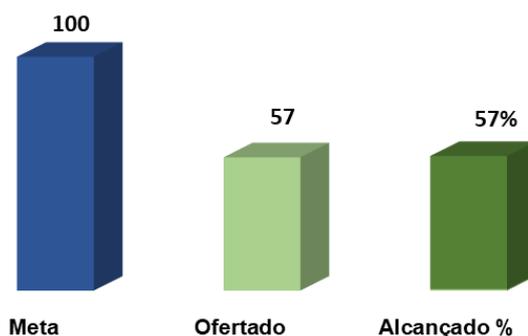
NOTA:

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 iniciou no mês de fevereiro de 2023, desta forma foram ofertados 57 exames destinados aos pacientes regulados e oriundos do ambulatório da própria unidade, conforme apresentado no gráfico nº 14, a seguir.

Gráfico 14 - Doppler - Membros Superiores, inferiores e Carótidas

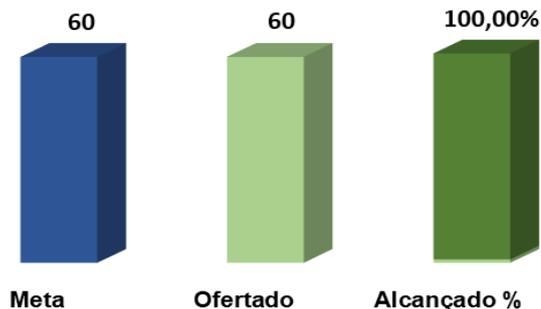


Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Uma vez que os exames de doppler deram início em fevereiro de 2023, foi possível registrar alcance de **57%** da meta pactuada nesta linha de contratação, sendo que do total de exames ofertados para regulação e para o ambulatório interno da unidade, registrou-se o correspondente a 59 exames realizados no período.

5.5.4 Anatomopatológico

Informa-se que a unidade iniciou a oferta de exames anatomopatológicos a partir do mês de fevereiro de 2023, pelo qual registrou-se ofertas de 60 vagas de exames para a regulação e para pacientes do ambulatório próprio da unidade, conforme apresentado no gráfico nº 15, abaixo.

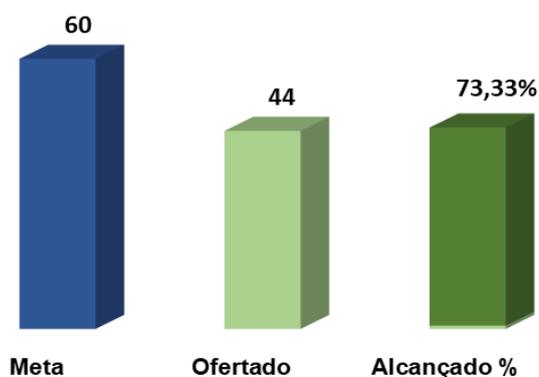
Gráfico 15 - Anatomopatológico

Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de fevereiro o indicador atingiu **100%** da meta estabelecida no 9º Termo Aditivo, sendo que do total de exames ofertados para regulação e para o ambulatório interno da unidade, registrou-se o correspondente a 14 exames realizados no período.

5.5.5 Ecocardiograma

Informa-se que a unidade iniciou a oferta de exames de ecocardiograma a partir do mês de fevereiro de 2023, motivo pelo qual registrou 44 vagas de exames para a regulação e para pacientes oriundos do ambulatório da própria unidade, conforme apresentado no gráfico nº 16, abaixo.

Gráfico 16 - Ecocardiograma

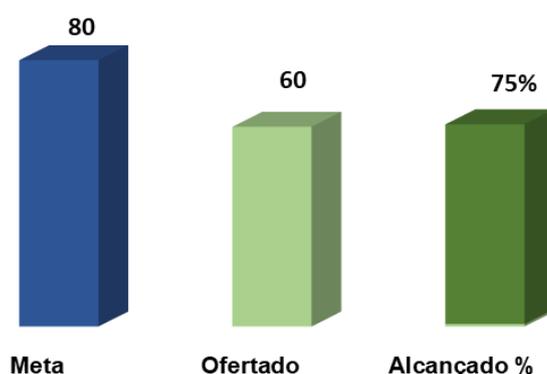
Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação estabelecido no 9º Termo Aditivo, o serviço atingiu o percentual de **73,33%**, sendo que do total de exames ofertados para regulação e para o ambulatório interno da unidade, registrou-se o correspondente a 27 exames de ecocardiograma realizados no mês.

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

Em referência aos exames de ultrassom, informa-se que a unidade iniciou a oferta do serviço no mês de fevereiro de 2023, sendo possível ofertar 60 vagas de exames para a regulação e para pacientes oriundos do ambulatório interno da Unidade, conforme apresentado no gráfico nº 17.

Gráfico 17 - Ultrassom - Próstata, Via Abdominal e Transretal, Mamária Bilateral e Tireoide



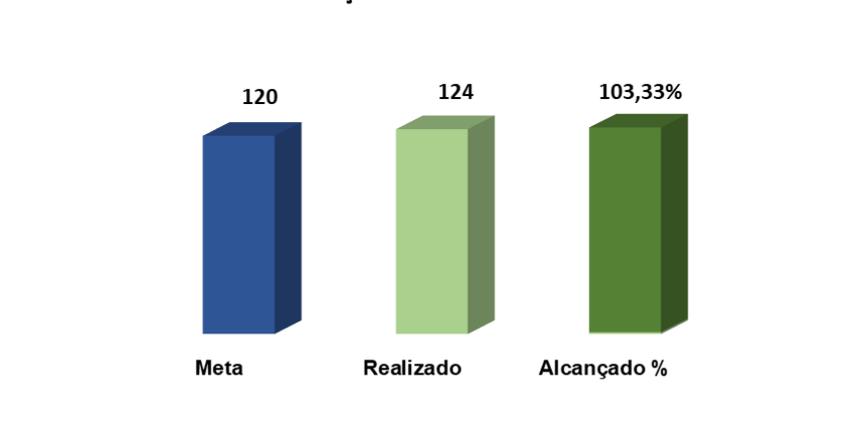
Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação no mês de fevereiro, o serviço atingiu o percentual de **75%**, sendo que do total de exames ofertados para regulação e para o ambulatório interno da unidade, registrou-se realização de 19 exames no período avaliado.

5.6 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

No período em análise registrou-se 124 pacientes para o Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, representando alcance de **103,33%** da meta nesta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico n.º 18, a seguir.

Gráfico 18 - Serviço de atendimento Domiciliar - SAD



Fonte: Sistema MV, Fev/2023

Em referência ao serviço de atendimento domiciliar, durante o mês de fevereiro de 2023, o SAD registrou atendimentos para 124 pacientes ativos, sendo confirmados 789 atendimentos médicos e multiprofissionais, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem.

Destaca-se que a equipe do SAD/HDS visita o paciente no serviço pelo menos 01 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 de atendimentos de um mesmo paciente na produção.

6 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 **fevereiro de 2023**, conforme tabela nº 13, abaixo.

Tabela n.º 13 – Resultados dos Indicadores de Produção

QUADRO SÍNTESE DE PRODUÇÃO 9º TERMO ADITIVO - FEVEREIRO/2023			
LINHAS DE CONTRATAÇÃO			
1 - Internações Hospitalares	Meta	Ofertado	% Atingido
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias	365	336	92,05%
Longa Permanência – Diárias	413	420	101,69%
TOTAL INTERNAÇÕES HOSPITALARES	778	756	97,17%
2 - atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% Atingido
Consultas Médicas	3.000	2.755	91,83%
Consultas Multiprofissionais	1.500	1.383	92,20%
Atendimentos Odontológicos - Consultas (pediatria, endodontia, PNE)	160	74	46,25%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos (pediatria, endodontia, PNE)	250	197	78,80%
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	4.967	99,34%
Coleta para Biópsia	30	98	326,67%
PAAF (tireoide/mama)	30	14	46,67%
TOTAL ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	9.970	9.488	95,17%
3 - Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% Atingido
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.000	2.087	104,35%
4 - SADT EXTERNO - Exames	Meta	Ofertado	% Atingido
Eletrocardiogramas	200	212	106,00%
Exames Oftalmológicos *	2.000	1.532	76,60%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	100	57	57,00%
Anatomopatológico	60	60	100,00%
Ecocardiograma	60	44	73,33%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireóide)	80	60	75,00%
TOTAL SADT EXTERNO	2.500	1.965	78,60%
5 - Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% Atingido
Pacientes Atendidos SAD	120	124	103,33%
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, Fev/2023

Tendo como referência as metas pactuadas no 9º Termo Aditivo, no período referente a fevereiro de 2023, nota-se no decorrer do mês avanços significativos na

produtividade, com destaque ao início dos novos exames compostos no SADT-Externo, conforme resultados apresentados nas dimensões relacionadas abaixo:

✓ **Internações Hospitalares** - Referente aos Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores e de Longa Permanência, no período avaliado ofertou-se 756 diárias no total, o que resultou no alcance de 97,17% da meta pactuada nesta linha de contratação.

✓ **Atendimentos Ambulatoriais** - Realizou-se no período em análise, o total de 4.409 atendimentos em consultas médicas, multiprofissionais, bem como atendimentos odontológicos, enquanto os procedimentos ambulatoriais distribuídos entre curativos, coletas para biópsias e PAAF, registrou-se no período, 5.079 procedimentos. O resultado alcançou o equivalente a 95,17% da meta nesta linha de contratação. Os resultados dos indicadores no período tiveram impacto em decorrência do feriado prolongado ocorrido no mês avaliado em questão.

✓ **Terapias Especializadas** – Em relação às terapias multiprofissionais, registrou-se o total de 2.087 sessões, com alcance de 104,35% da meta pactuada para esta linha de contratação.

✓ **SADT Externo** – Em relação aos exames compostos no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo, registrou-se o correspondente a 1.965 ofertas de vagas para exames no período em avaliação. Em razão dos exames de doppler, ecocardiograma, anatomopatológico e ultrassom terem iniciados a partir de fevereiro de 2023, o resultado apresentou alcance de 78,60% da meta consolidada para o indicador.

✓ **Serviço de Atendimento Domiciliar** – Em relação a produção registrada para o serviço de atendimento domiciliar na unidade, contabilizou-se 124 pacientes atendidos no período avaliado e alcance de 103,33% 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.

7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS

A seguir, apresenta-se os resultados das pesquisas de satisfação realizadas no HDS durante o mês de fevereiro 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.

Os resultados da pesquisa realizada na Internação da Unidade de Cuidados Prolongados - UCP para uma amostra de 12 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de fevereiro, foi de 97,92% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio do quadro nº 1 a seguir.

Quadro nº 1: Pesquisa de Satisfação – NPS - Internação

Mês referência: 01 a 28 de fevereiro de 2023				
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Respostas	%	NPS = 97,92%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	0	0,00%		
Total de clientes Neutros	2	2,08%		
Total de clientes Promotores	94	97,92%		
Total Geral de Respostas	96	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, Fev/2023

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada nos Ambulatórios da Unidade para uma amostra de 377 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 87,30% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro nº 2, abaixo.

Quadro nº 2: Pesquisa de Satisfação – NPS - Ambulatórios

Mês referência: 01 a 28 de fevereiro de 2023				
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Respostas	%	NPS = 87,30%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	36	1,78%		
Total de clientes Neutros	185	9,14%		
Total de clientes Promotores	1.802	89,08%		
Total Geral de Respostas	2.023	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, Fev/2023

Em relação ao total de atendimentos presenciais (Internação 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 389 pacientes/acompanhantes entrevistados, demonstram que os pacientes qualificaram o atendimento/serviço da unidade com 87,78% de aprovação dentro da "**Zona de Excelência**", conforme demonstrada no Quadro nº 3, a seguir.

Quadro nº 3: Pesquisa de Satisfação – NPS GERAL

Mês referência: 01 a 28 de fevereiro de 2023				
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Respostas	%	NPS = 87,78%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	36	1,70%		
Total de clientes Neutros	187	8,82%		
Total de clientes Promotores	1.896	89,48%		
Total Geral de Respostas	2.119	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, Fev/2023

Nota:

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

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 fevereiro 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 **73,81%**, conforme demonstrado na tabela nº 14, abaixo.

Tabela nº 14 – Taxa de Ocupação Hospitalar (Meta $\geq 80\%$)	
Total Pacientes/dia	310
Total de Leitos Operacionais/dia	420
Taxa de Ocupação Hospitalar	73,81%

Fonte: NIR, Fev/2023

Entre os fatores que influenciaram o resultado no período, considera-se o perfil clínico dos pacientes. Além disso, alguns pacientes com perfil clínico em conformidade com o serviço, tiveram AIH's devolvidas por motivo de falta de acompanhante no período de internação.

A Gerência de Internação e Atendimento Domiciliar da Unidade vem promovendo ações para mitigar os fatores que influenciaram ao não cumprimento do indicador em questão.

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 fevereiro, informa-se que foram faturadas 24 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 fevereiro de 2023, será apresentada no Relatório Mensal de Março de 2023.

Em oportuno, registra-se, conforme Tabela nº 15, o percentual de glosas referente ao exercício de janeiro de 2023.

Tabela nº 15 – Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH (Meta ≤ 1%) - Janeiro/2023	
Total de Procedimentos Apresentados	15
Total de Procedimentos Rejeitados	0
Taxa de Ocorrência de Glosas	0,00%

Fonte: SEFAT, Fev/2023

Em destaque, registra-se que em referência a taxa apresentada sobre a competência de janeiro de 2023, 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 fevereiro 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 contratualizada no 9º Termo Aditivo.

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, Fev/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 fevereiro de 2023, atingiu-se 1,71 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	7.715
Total de Consultas (médicas e multiprofissionais) estipuladas nas metas – conforme 9º T.A.	4.500
Razão do quantitativo de consultas ofertadas	1,71

Fonte: NIR, Fev/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 fevereiro, 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	16
N.º de Pacientes atendidos (ambulatorios, exames e internação)	7.699
% Queixas Recebidas	0,21%

Fonte: Ouvidoria, Fev/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 fevereiro 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 segundo mutirão de atendimentos ambulatoriais, reduzindo assim o tempo de espera de pacientes reforçando o compromisso do HDS de cuidar de vidas. Permaneceram vigentes o 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.

- *Novos Serviços ao Usuário:* O HDS passou a oferecer aos pacientes no mês de fevereiro, novos serviços na área de exames de imagem (ultrassonografia) com capacidade para mais de 40 atendimentos por dia. Os encaminhamentos das solicitações médicas são realizados por meio do Complexo Regulador Estadual da Secretaria Estadual de Saúde.

✓ **Desenvolvimento:**

- *Programa de Aperfeiçoamento Profissional:* Com o intuito de fortalecer o propósito institucional em Cuidar de Vidas e aperfeiçoar os profissionais quanto as práticas do Sistema de Gestão de Qualidade, gestão documental por processos, indicadores e riscos, a Unidade lançou o Programa Qualifique-se contribuindo o aprimoramento, implementação e integração das atividades dos serviços de saúde, visando uma atenção contínua, integral, responsável e humanizada.

✓ **Processos:**

- *Planejamento Estratégico:* No objetivo de discutir ações estratégicas e alinhamento organizacional, a Direção da Unidade se reuniu com os Superintendentes da AGIR Corporativo para apresentar os resultados dos indicadores de produção e desempenho, performance dos custos hospitalares e acompanhamento dos processos de infraestrutura da Unidade.

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 fevereiro de 2023, alcançou taxa global de 2,88% conforme tabela n.º 19, a seguir.

Tabela n.º 19 – Taxa de Absenteísmo de Colaboradores Celetistas/Estatutários

% Celetistas	2,18%
% Estatutários	4,49%
TAXA GLOBAL ABSENTEÍSMO	2,88%

Fonte: SEFOP-HDS, Fev/2023

11 OUTRAS REALIZAÇÕES**11.1 Gerência Corporativa de Suprimentos da AGIR realiza visita no HDS**

A equipe da Gerência Corporativa de Suprimentos (GESUP) da Agir realizou uma visita no Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS), uma unidade da Secretaria de Saúde do Estado de Goiás. A equipe de suprimentos foi recepcionada pelo Diretor Administrativo e Financeiro e equipe. Logo no início, foi feita uma apresentação sobre a história da unidade, acerca dos serviços ofertados à população, bem como do desempenho da unidade e dos principais indicadores firmados no Contrato de Gestão, entre o HDS e a Secretaria de Estado da Saúde.

**11.2 HDS lança programa com foco no aperfeiçoamento profissional**

O Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS), lançou o Programa Qualifique-se, que visa fortalecer o propósito institucional Cuidar de

Vidas e aperfeiçoar os profissionais quanto as práticas do Sistema de Gestão da Qualidade, em suas vertentes, gestão documental, por processos, indicadores e riscos.

A proposta do Qualifique-se é contribuir para o aprimoramento, implementação e integração das atividades dos serviços de saúde, visando uma atenção contínua, integral, responsável e humanizada. Para que a proposta seja eficaz, o programa será executado em quatro eixos: qualidade, gestão, processos e informação.



11.3 HDS na Folia

Em alusão ao carnaval, foi promovido pelos profissionais do HDS, uma ação para que os convidados escolhessem um personagem de filme, desenho ou série e trabalhassem vestidos a caráter. A ideia de sair da rotina com um pouco de brincadeira proporcionou um momento de interação e diversão. O evento faz parte do cronograma de atividades da unidade de saúde que tem o objetivo de promover uma quebra na rotina, viabilizando um ambiente mais leve e descontraído.





11.4 HDS promove ação educativa “Adorno Zero” para conscientizar profissionais

A ação, intitulada “Adorno Zero: mostre sua beleza natural”, é realizada pela Comissão de Biossegurança do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS), visando reforçar para os profissionais a importância de não utilizarem adornos no ambiente hospitalar, para reduzir os riscos de infecção.

A campanha busca o cumprimento da Norma Regulamentadora (NR 32), que estabelece as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.



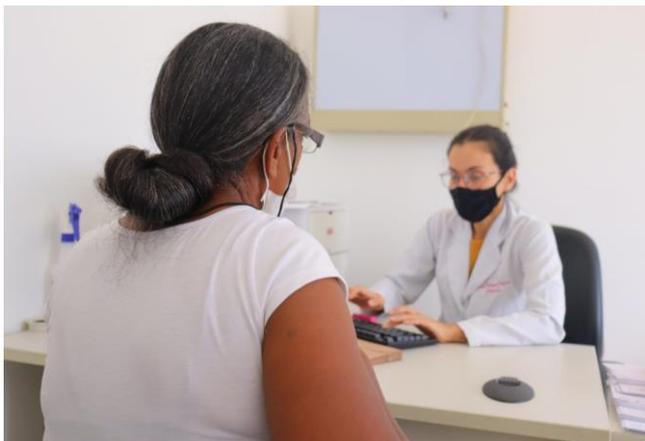


11.5 HDS beneficia população no segundo mutirão de Atendimentos Ambulatoriais

A segunda edição do Mutirão de Atendimentos Ambulatoriais do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS) foi realizado em 25/02, com uma média de 200 atendimentos em diversas especialidades médicas e realização de exames.

A ação contou com a parceria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), que fortalece o trabalho da unidade e do Sistema Único de Saúde (SUS) e alicerça o propósito institucional da Agir: cuidar de vidas.





11.6 Humanização: HDS oferece arte como terapia aos pacientes moradores

Considerada uma forma de integração e expressão, a arteterapia promove o bem-estar e autonomia dos pacientes moradores do HDS, uma unidade de referência no cuidado e atendimento à pessoa idosa.

Entre as atividades das oficinas estão, a confecção de colares, pinturas, desenhos e produção de tapetes. Atualmente, a unidade acolhe e cuida de 12 pacientes remanescentes da antiga Colônia Santa Marta. Todos contam com cuidados integrais todos os dias.





11.7 HDS passa a ofertar exames de ultrassonografia à população

O HDS passou a oferecer aos pacientes, neste mês de fevereiro, novos serviços na área de exames de imagem. A ampliação dos serviços se deu por meio da parceria firmada com a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO), com capacidade de mais de 40 atendimentos por dia.

Os encaminhamentos das solicitações médicas devem ser feitos por meio do Complexo Regulador Estadual da Secretaria Estadual de Saúde do Estado de Goiás.



11.8 Diretoria do HDS realiza Reunião de Alinhamento Mensal com as Superintendências da AGIR

Foi realizado uma reunião de alinhamento mensal entre as Diretorias do HDS e as Superintendências da Agir. Participaram do momento, os Superintendentes Executivo; Gestão e Planejamento; e Técnico-Assistencial.

Foram discutidas ações estratégicas e alinhamento organizacional. A direção da Unidade apresentou os resultados dos indicadores de produção e desempenho, pactuados em Contrato de Gestão, firmado com a Secretaria de Estado da Saúde, a performance dos Custos Hospitalares e o acompanhamento dos processos de infraestrutura da Unidade.

Os diretores da Unidade, realçaram as linhas de atuação do HDS, reforçando o perfil de atendimento da unidade. O HDS é uma unidade de saúde que presta atendimento às pessoas idosas, portadores de doenças crônicas, dispõe da Unidade de Cuidados Prolongados e acolhe os pacientes moradores remanescentes da antiga Colônia Santa Marta.



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 **fevereiro 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.

*Dra. Lívia Evangelista da Rocha Aguiar
Diretora Geral
CRM-GO 13.679*

Lívia Evangelista da Rocha Aguiar
Diretora Geral - HDS

13 SIGLAS

AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde

CEBAS-SAÚDE - Certificação de Entidades Beneficentes 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