



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



HUGOL 
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS
GOVERNADOR OTÁVIO LAGE
DE SIQUEIRA

10º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO

Nº 003/2014

RELATÓRIO MENSAL (Item 5.2, Anexo I)

(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

Wagner de Oliveira Reis
Salomão Rodrigues Filho
Rubens José Fileti

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 HUGOL

Hélio Ponciano Trevenzol - Diretor Geral

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles - Diretor Administrativo e Financeiro

Luiz Arantes Resende - Diretor Técnico

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	8
2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	8
3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HUGOL	11
3.1 Assistência hospitalar	11
4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITEM A AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	12
4.1 Indicadores assistenciais	12
4.2 Indicadores de desempenho	16
4.2.1 Indicadores do Serviço de Hemoterapia.....	17
4.2.1.1 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos	17
4.3 Indicadores de avaliação e monitoramento da Unidade de Coleta e Transfusão	17
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.....	19
5.1 Internações (saídas hospitalares)	19
5.2 Cirurgias Programadas	20
5.3 Serviço de Hemodinâmica	22
5.4 Atendimento Ambulatorial	23
5.5 Hospital Dia	24
5.6 Serviço de Atenção Domiciliar	25
5.7 SADT Externo	26
5.8 Indicadores do Serviço de Hemoterapia	27
5.8.1 Bolsas de sangue total coletadas.....	27
5.8.2 Inaptidão Clínica	28
5.8.3 Coletas de plaquetas por aférese.....	28
5.8.4 Quantitativo de Hemocomponentes produzidos	29
5.8.5 Perda de Concentrado de Hemácias por validade	30
5.8.6 Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias	31
5.8.7 Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado	31

6. INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO	32
6.1 Taxa de Ocupação Hospitalar	32
6.2 Tempo Médio de Permanência Hospitalar (Dias)	33
6.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas).....	34
6.4 Taxa de readmissão em UTI em até 48 horas (readmissão precoce em UTI).....	35
6.5 Taxa de Readmissão hospitalar (em até 29 dias)	36
6.6 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)	37
6.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	38
6.8 Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância).....	39
6.9 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	40
6.10 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	41
6.11 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS... ..	42
6.12 Índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca.....	43
6.13 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos	44
6.14 Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT	45
6.14.1 Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes.....	45
6.14.2 Taxa de doadores espontâneos	46
6.14.3 Taxa de doadores de repetição.....	46
6.14.4 Taxa de doadores de 1ª vez	47
6.14.5 Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos)	48
6.14.6 Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia	49
6.14.7 Percentual de satisfação de doadores de sangue	50
6.14.8 Índice de Produção de Hemocomponentes.....	51
6.14.9 Percentual de execução do plano de educação permanente	52
6.14.10 Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT	53
6.15 Indicadores de caráter informativo	54
7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	57

7.1 Índice de Satisfação dos Usuários	57
7.2 Projeto Experiência do Paciente	58
7.3 Registros SAU/OUVIDORIA.....	60
8. CENSO DE PACIENTES ATENDIDOS	61
9. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....	62
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
11. APÊNDICES.....	66

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Saídas hospitalares – fevereiro de 2023.....	19
Gráfico 2 - Total global de saídas hospitalares - fevereiro de 2023.....	20
Gráfico 3 - Cirurgias Programadas – fevereiro de 2023	20
Gráfico 4 – Oferta e execução de cirurgias programadas – fevereiro de 2023	21
Gráfico 5 – Procedimentos de Hemodinâmica – fevereiro de 2023.....	22
Gráfico 6 – Atendimento Ambulatorial – fevereiro de 2023	23
Gráfico 7 – Procedimentos de hospital dia – fevereiro de 2023.....	25
Gráfico 8 – Serviço de Atenção Domiciliar - fevereiro de 2023.....	25
Gráfico 9 – SADT Externo - fevereiro de 2023	26
Gráfico 10 - Ofertas SADT Externo - fevereiro de 2023	26
Gráfico 11 – Bolsas de sangue total coletadas – fevereiro de 2023	27
Gráfico 12 – Inaptidão Clínica – fevereiro de 2023.....	28
Gráfico 13 – Coletas de plaquetas por aférese – fevereiro de 2023.....	29
Gráfico 14 – Quantitativo de Hemocomponentes produzidos – fevereiro de 2023	29
Gráfico 15 – Perda de Concentrado de Hemácias por validade – fevereiro de 2023.....	30
Gráfico 16 - Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias – fevereiro de 2023	31
Gráfico 17 – Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado – fevereiro de 2023.....	31
Gráfico 18 – Taxa de Ocupação Hospitalar – fevereiro de 2023	32
Gráfico 19 - Ocupação por perfil de internação - Unidades Intensivas - fevereiro de 2023	33
Gráfico 20 – Tempo Médio de Permanência – fevereiro de 2023.....	34

Gráfico 21 – Índice de Intervalo de Substituição – fevereiro de 2023	35
Gráfico 22 – Taxa de Readmissão em UTI (até 48 horas) – fevereiro de 2023	36
Gráfico 23 – Taxa de Readmissão Hospitalar (até 29 dias) – fevereiro de 2023	37
Gráfico 24 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) – fevereiro de 2023	38
Gráfico 25 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) – fevereiro de 2023	39
Gráfico 26 – Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos – fevereiro de 2023	40
Gráfico 27 – Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – fevereiro de 2023	41
Gráfico 28 – Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – fevereiro de 2023	42
Gráfico 29 – Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS – fevereiro de 2023	43
Gráfico 30 – Acompanhamento do índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca – dezembro de 2022 a fevereiro de 2023	44
Gráfico 31 – Qualidade dos Hemocomponentes produzidos – fevereiro de 2023	44
Gráfico 32 – Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes – fevereiro de 2023	45
Gráfico 33 – Taxa de doadores espontâneos – fevereiro de 2023	46
Gráfico 34 – Taxa de doadores de repetição – fevereiro de 2023	47
Gráfico 35 – Taxa de doadores de 1ª vez – fevereiro de 2023	48
Gráfico 36 – Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) – fevereiro de 2023	49
Gráfico 37 – Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia – fevereiro de 2023	50
Gráfico 38 – Percentual de satisfação de doadores de sangue – fevereiro de 2023	51
Gráfico 39 – Índice de Produção de Hemocomponentes - fevereiro de 2023	52
Gráfico 40 – Percentual de execução do plano de educação permanente – fevereiro de 2023	53
Gráfico 41 – Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT - fevereiro de 2023	54
Gráfico 42 – Índice de Satisfação – fevereiro de 2023	57
Gráfico 43 – Índice de Satisfação por Serviço – fevereiro de 2023	58
Gráfico 44 – Canais de comunicação utilizados – fevereiro de 2023	60

TABELAS

Tabela 1 – Quantidade contratada de Saídas Hospitalares	12
Tabela 2 - Quantidade contratada de Cirurgias Programadas	13
Tabela 3 – Quantidade contratada para Procedimentos de Hemodinâmica.....	13
Tabela 4 - Quantidade Contratada em Atendimento Ambulatorial.....	13
Tabela 5 - Quantidade Contratada em procedimentos de hospital dia	14
Tabela 6 - Quantidade contratada para o Serviço de Atenção Domiciliar.....	14
Tabela 7 - Quantidade contratada para SADT Externo	15
Tabela 8 - Metas contratadas para o Serviço de Hemoterapia.....	15
Tabela 9 - Indicadores de desempenho	16
Tabela 10 - Indicadores de desempenho do Serviço de Hemoterapia	17
Tabela 11 - Indicadores de avaliação e monitoramento	18
Tabela 12 - Atendimento médico detalhado – fevereiro de 2023.....	23
Tabela 13 - Atendimento não médico detalhado - fevereiro de 2023	24
Tabela 14 – Hemocomponentes Produzidos – fevereiro de 2023	30
Tabela 15 – Indicadores de caráter informativo	55
Tabela 16 – Índice “Experiência do Paciente” – fevereiro de 2023.....	59
Tabela 17 - Tipos de chamados registrados - SAU - fevereiro de 2023	60
Tabela 18 - Censo de origem – fevereiro de 2023	61
Tabela 19 – Estrutura de leitos vigente no período – fevereiro de 2023.....	66

FIGURAS

Figura 1 – Destaque de fevereiro/23 – Hugol realiza assembleia para implantação do Conselho Local de Saúde.....	10
---	----

1. APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO) e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, para o gerenciamento do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **RELATÓRIO DE METAS E INDICADORES**, em acordo com ao Anexo Técnico nº I, itens II e III – Indicadores e metas de produção/desempenho, páginas 14 a 23 (10º Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 003/2014-SES/GO).

A AGIR, gestora do HUGOL, 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 15.503/05, detém recertificação como **Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-SAÚDE)** pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria nº 639, de 22 de setembro de 2022.

2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Nome: Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL.

CNES: 7743068

Endereço: Avenida Anhanguera, nº 14527 – Setor Santos Dumont, Goiânia – GO, CEP: 74.463-350.

Tipo de Unidade: Hospital geral de esfera pública que presta atendimento ambulatorial, internação, urgência e SADT, de demanda espontânea e referenciada.

Perfil da Unidade: O Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL) é uma unidade de Assistência, Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária, com atendimentos de demanda espontânea e regulados pelo Complexo Regulador Estadual, sendo referência para todo o Estado de Goiás, especializada em Média e Alta Complexidade nos seguintes serviços:

- Urgência e Emergência;
- Clínica cirúrgica (Bucomaxilofacial; ortopedia/traumatologia; cirurgia geral; cirurgia

cardíaca adulto e pediátrica; neurocirurgia adulto, pediátrica e neonatal; cirurgias urológicas, cirurgia vascular, torácica);

- Clínica Médica (Cardiologia, Geral, Hematologia, Medicina Intensiva Pediátrica em Queimados, Nefrologia, Neurologia, Pediatria, Urologia e Vascular);
- Pediatria (trauma, neurocirurgia pediátrica e neonatal, cardiopediatria);
- Centro de Referência em Queimados (adulto e pediátrico), com a especialidade de Cirurgia Plástica;
- Medicina Intensiva Adulto e Pediátrica;
- Serviço de Atenção Domiciliar;
- Atendimento ambulatorial (consultas médicas e multiprofissionais especializadas);

As especialidades Torácica e Nefrologia são para suporte aos pacientes internados na Unidade. A especialidade Hematologia é suporte aos serviços da Unidade de Coleta e Transfusão da Unidade.

Gerência da Unidade e Gestão do Sistema: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás.

O hospital conta com uma estrutura física de 71.903,16 m² de área construída e foi dotado de equipamentos e tecnologias modernas. A qualidade dos serviços oferecidos pela unidade é reconhecida pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, com o Selo de Acreditado com Excelência – ONA 3.

Figura 1 – Destaque de fevereiro/23 – Hugol realiza assembleia para implantação do Conselho Local de Saúde



Fonte: SECOM/HUGOL

No dia 08 de fevereiro o HUGOL realizou a assembleia para definir o processo eleitoral do Conselho Local de Saúde (CLS). Participaram do evento colaboradores, gestores e usuários do hospital, além de lideranças comunitárias da região Noroeste e integrantes dos Distritos Sanitário Oeste e Noroeste.

O Conselho Local de Saúde foi criado pela lei complementar nº 18 de 18 de outubro de 1993 e regulamentado pelo decreto nº 926 de 9 de abril de 2012. Ele é composto por 50% de usuário do SUS, 25 % de trabalhadores da área da saúde e 25% de gestores e prestadores de serviço. Os conselheiros têm como atividades levantar as demandas da unidade de saúde, discutir, planejar e apresentar propostas para soluções de problemas, além de fiscalizarem os recursos e serviços prestados com a intenção de facilitar o acesso dos usuários aos serviços.

3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HUGOL

3.1 Assistência hospitalar

A assistência prestada no HUGOL compreende o atendimento às urgências e emergências referenciadas e espontâneas, assistência em regime de hospitalização e acompanhamento ambulatorial para egressos e rede referenciada, conforme fluxo de atendimento estabelecido pela Complexo Regulador Estadual.

Inaugurado em julho de 2015, é hoje Centro de Referência em Assistência a Queimados, possui serviço de Cirurgia Cardíaca adulto e cardiopediatria com suporte de UTI Coronariana, serviço de Cardiologia Intervencionista de Alta Complexidade e Emergência Cardiológica, é referência em trauma adulto e pediátrico e em urgências urológicas. O HUGOL conta ainda com Unidade de Coleta e Transfusão própria para atender à demanda interna da unidade e suprir as demais unidades da rede estadual, quando necessário.

A assistência à saúde prestada aos pacientes internados na unidade compreende o conjunto de atendimentos oferecidos desde sua admissão até a alta hospitalar. Os usuários têm acesso aos procedimentos e terapêuticas necessárias para obter ou completar o diagnóstico e recebem o tratamento e todos os recursos relacionados a ele de forma gratuita,



por meio do Sistema Único de Saúde – SUS. Em outubro de 2021 a unidade implementou ainda o Serviço de Atenção Domiciliar (SAD), estendendo a assistência prestada também a pacientes desospitalizados, mas que ainda necessitam de acompanhamento médico e multiprofissional.

A unidade conta com equipe médica e multiprofissional especializada, assistência farmacêutica e nutricional e demais serviços de apoio para garantir a integralidade da assistência prestada. São mais de quatro mil profissionais de diversos vínculos comprometidos em acolher e cuidar das pessoas, promovendo assistência segura em saúde pública.

4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITEM A AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no 10º termo aditivo ao contrato de gestão nº 003/2014-SES/GO, que permitem uma variação de até $\pm 10\%$ no volume total de cada linha contratada.

4.1 Indicadores assistenciais

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

Tabela 1 – Quantidade contratada de Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta mensal	Meta anual
Clínica Cirúrgica – Ortopedia/Traumatologia	560	6.720
Clínica Cirúrgica – Cirurgia Geral	291	3.492
Clínica Cirúrgica – Especialidades	313	3.756
Clínica Cirúrgica – Cardiologia	179	2.148
Clínica Médica	221	2.652
Clínica de Cardiologia	111	1.332
Clínica Pediátrica	135	1.620
Enfermaria de Queimados	25	300
Total de Saídas Hospitalares	1.835	22.020

Fonte: 10º termo aditivo

As **cirurgias programadas** realizadas no HUGOL contemplam as linhas de alto giro (cirurgias que necessitam de menor tempo de permanência), cardíacas adulto, cardíacas pediátricas e neonatais e neurocirurgia neonatais e pediátricas. O HUGOL realiza cirurgias programadas para pacientes egressos e oferta ainda agenda eletiva à rede, para pacientes regulados pelo Complexo Regulador Estadual – CRE.

Para este indicador a unidade deve realizar mensalmente o seguinte quantitativo:

Tabela 2 - Quantidade contratada de Cirurgias Programadas

Cirurgias programadas	Meta mensal	Meta anual
Cirurgias de alto giro	180	2.160
Cirurgias cardíacas adulto	70	840
Cirurgias cardíacas neo/pediátricas	18	216
Neurocirurgia neo/pediátricas	5	60
Total de Cirurgias Programadas	273	3.276

Fonte: 10º termo aditivo

Item 7.2, p. 17 do 10º T.A: “Para avaliação da meta das cirurgias programadas será avaliado a oferta do serviço para o Complexo Regulador Estadual.”

Os procedimentos realizados no serviço de **hemodinâmica** do HUGOL compreendem intervenções de cardiologia invasiva de alta complexidade, realizados em pacientes adultos vítimas de infarto e em pacientes pediátricos com disfunções congênitas, além procedimentos diagnósticos e terapêuticos nas especialidades de endovascular e neurointervencionista. Para esta linha de contratação foram definidas as seguintes metas assistenciais:

Tabela 3 – Quantidade contratada para Procedimentos de Hemodinâmica

Hemodinâmica	Meta mensal	Meta anual
Total de Procedimentos de Hemodinâmica	345	4.140

Fonte: 10º termo aditivo

No HUGOL os **atendimentos ambulatoriais** contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados pelo complexo regulador. O serviço oferece consultas de diversas especialidades médicas e multiprofissionais, de acordo com a demanda de atendimentos.

Tabela 4 - Quantidade Contratada em Atendimento Ambulatorial

Atendimento Ambulatorial	Meta mensal	Meta anual
Consultas Médicas	2.988	35.856
Consultas Não-Médicas	1.730	20.760
Total de Atendimentos Ambulatoriais	4.718	56.616

Fonte: 10º termo aditivo

Nota: Conforme o item 9.2.1 do 10º termo aditivo, as consultas realizadas pelo Serviço Social serão registradas em separado e não configuram consultas ambulatoriais, sendo apenas informadas conforme as normas definidas pela Secretaria da Saúde – SES/GO.

Os **procedimentos programados** formam a linha de contratação de **Hospital Dia** e compreendem a realização de pequenos procedimentos a nível ambulatorial, oferecendo maior conveniência ao paciente, uma vez que não requerem internação e podem ainda ser feitos fora do ambiente do Centro Cirúrgico, promovendo menor exposição que a de uma abordagem cirúrgica e menor tempo de permanência no ambiente hospitalar. Para a linha serão contabilizados os procedimentos de curativo grau II, retirada de material de síntese, extração e instalação de cateter duplo j e demais procedimentos ambulatoriais porventura realizados.

Tabela 5 - Quantidade Contratada em procedimentos de hospital dia

Hospital Dia	Meta mensal	Meta anual
Procedimentos	608	7.296

Fonte: 10º termo aditivo

O **Serviço de Atenção Domiciliar – SAD** oferece atenção domiciliar à pacientes com dificuldades motoras e politraumatizados, que necessitam de intervenções multiprofissionais e que estejam em condições de serem assistidos em domicílio. Este serviço é direcionado prioritariamente para pacientes provenientes da internação hospitalar da unidade. Para este indicador, a unidade deve realizar mensalmente o seguinte quantitativo:

Tabela 6 - Quantidade contratada para o Serviço de Atenção Domiciliar

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

Fonte: 10º termo aditivo

O **Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) Externo** contempla a disponibilização de ofertas de exames de colangiopancreatografia retrógrada endoscópica (CPRE), ecocardiografia transtorácica, ressonância magnética, tomografia computadorizada, teste ergométrico e holter e são ofertados para a rede estadual por meio do roteiro ambulatorial instituído na unidade. Para a tomografia computadorizada, ocorre também a disponibilização de exames a pacientes que estão em atendimento em outras

unidades da rede de saúde e que possuem a prescrição para realizar o referido exame, sendo encaminhados de forma imediata, sem agendamento prévio. A unidade deve realizar mensalmente o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 7 - Quantidade contratada para SADT Externo

SADT Externo	Meta mensal	Meta anual
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica - CPRE	8	96
Ecocardiograma Transtorácico	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 **Serviço de Hemoterapia** do HUGOL, atuante desde a abertura da unidade, foi incluído entre as linhas de contratação, com designação de metas e indicadores próprios do serviço. Os atendimentos são realizados pela Unidade de Coleta e Transfusão – UCT da unidade e visam atender a demanda interna de hemocomponentes da unidade, além de distribuição a outros serviços de saúde, com autorização da Secretaria de Estado da Saúde - SES-GO, atendendo a legislação vigente. Para esta linha de contratação, seguem as metas pactuadas:

Tabela 8 - Metas contratadas para o Serviço de Hemoterapia

Serviço de Hemoterapia	Meta mensal	Meta anual
Bolsas de sangue total coletadas	700	8.400
Inaptidão Clínica	≤ 18%	≤ 18%
Coletas de plaquetas por Aférese (doadores)	10	120
Hemocomponentes Produzidos	1.500	18.000
Perda de Concentrado de Hemácias por validade	≤ 5%	≤ 5%
Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias*	≥ 8%	≥ 8%
Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado	100%	100%

*Aferição trimestral

Fonte: 10º termo aditivo

Nota: Conforme o item 11.1.1 do 10º termo aditivo, considerando a sazonalidade da captação de doadores de sangue, as metas 1 e 4 deste Quadro, devem ser apresentadas mensalmente, mas para efeito de cumprimento contratual analisadas trimestralmente calculando-se a média.

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 o 10º Termo Aditivo, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal:

Tabela 9 - Indicadores de desempenho

Indicadores de Desempenho	Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥85%
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	≤ 7
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	≤ 30
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	≤ 20%
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	≤ 5%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH	≤ 7%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)	≤ 1%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%
Taxa de Reinternação por infecção em Sítio Cirúrgico em Cirurgia Cardíaca	≤ 5%
Qualidade dos hemocomponentes produzidos*	≥ 90%

*Indicador estratificado na Tabela 10 (Item 4.2.1.1)

Fonte: 10º termo aditivo

Em acordo ao 10º termo aditivo, deverão ser informados também os seguintes indicadores, ainda que não componham meta:

- a) Mortalidade operatória em cirurgia cardíaca (em até 07 dias). O indicador será analisado baseado na complexidade de cada grupo de procedimentos e o grau de risco de mortalidade.
- b) Tempo de porta para hemodinâmica;
- c) Quantitativo de pacientes de cirurgias cardíacas adulto, pediátricas e neonatais, separadamente.

4.2.1 Indicadores do Serviço de Hemoterapia

4.2.1.1 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos

Estes indicadores avaliam individualmente a qualidade de cada hemocomponente produzido na unidade, e conforme pactuado no 10º termo aditivo deve ser alcançado o percentual de conformidade igual ou maior que 90%.

Na tabela abaixo são apresentados os indicadores com suas respectivas metas e periodicidade de avaliação.

Tabela 10 - Indicadores de desempenho do Serviço de Hemoterapia

Indicadores de Qualidade dos hemocomponentes produzidos	Periodicidade de avaliação	Meta
Concentrado de Hemácias	Mensal	90%
Concentrado de Hemácias Desleucocitadas	Mensal	90%
Concentrado de Plaquetas Randômicas	Mensal	90%
Concentrado de Plaquetas por Aférese	Mensal	90%
Plasma Fresco Congelado	Semestral	90%
Crioprecipitado	Semestral	90%

Fonte: 10º termo aditivo

4.3 Indicadores de avaliação e monitoramento da Unidade de Coleta e Transfusão

A Unidade de Coleta e Transfusão – UCT do HUGOL tem capacidade para atender 60 doadores por dia com funcionamento de segunda a sexta das 7h às 18h30 e aos

sábados das 7h às 12h, exceto feriados. A UCT realiza triagem clínica de doadores, coleta de sangue e plaquetas, produção de hemocomponentes, testes laboratoriais imunohematológicos dos receptores de hemocomponentes, armazenamento, transporte e distribuição, além dos testes de controle de qualidade, assegurando uma assistência hemoterápica segura e de qualidade aos pacientes da unidade e rede atendida.

Conforme pactuado no 10º termo aditivo, deverão ser informados os seguintes indicadores para avaliação de monitoramento da UCT, que ocorrerá trimestral e semestralmente:

Tabela 11 - Indicadores de avaliação e monitoramento

Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT	Periodicidade de avaliação	Meta
Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes	Mensal	≥ 95%
Taxa de doadores espontâneos	Trimestral	55%
Taxa de doador de repetição	Trimestral	35%
Taxa de Doador de 1ª vez	Trimestral	50%
Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos)	Mensal	< 60
Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia	Trimestral	≤ 1%
Percentual de satisfação de doadores de sangue	Trimestral	≥ 95%
Índice de Produção de Hemocomponentes	Trimestral	2,1
Percentual de execução do plano de educação permanente	Semestral	≥ 95%
Percentual de manutenções preventivas realizadas nos equipamentos da UCT	Semestral	≥ 95%
Percentual de calibrações de equipamentos realizadas na UCT	Semestral	≥ 95%
Percentual de qualificações térmicas realizadas em equipamentos da UCT	Semestral	≥ 95%

Fonte: 10º termo aditivo

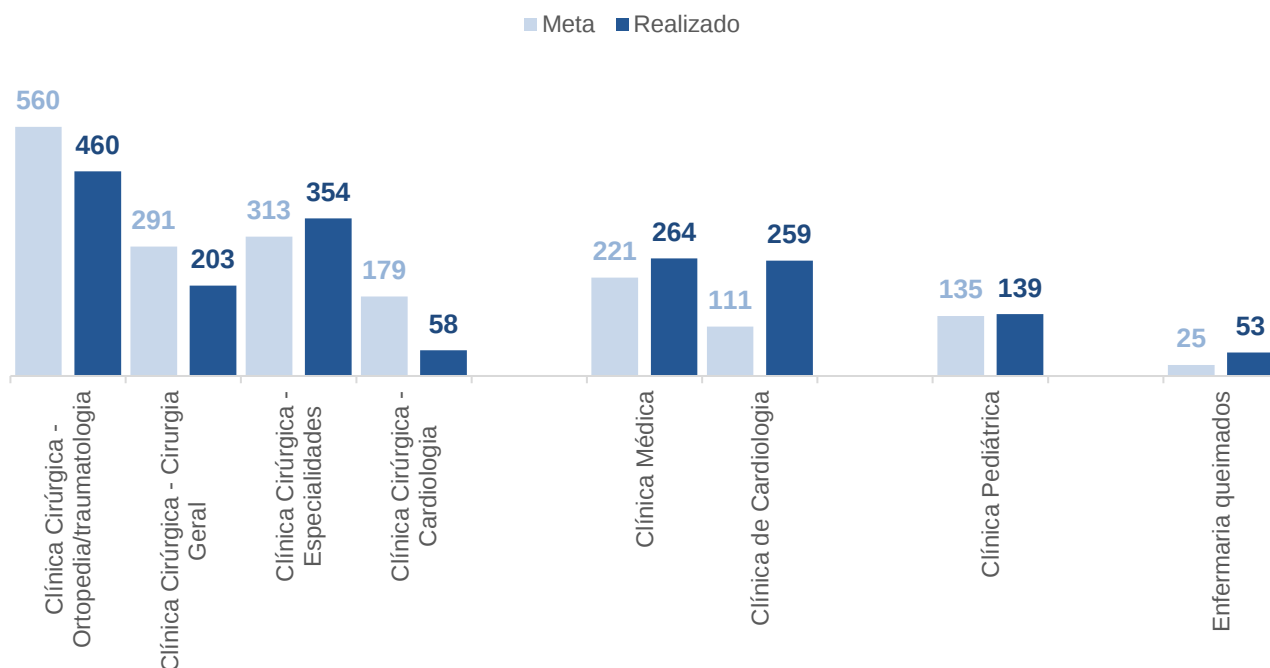
5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS

Apresenta-se abaixo os resultados obtidos pela unidade no mês de fevereiro de 2023, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e as respectivas análises da performance executada.

5.1 Internações (saídas hospitalares)

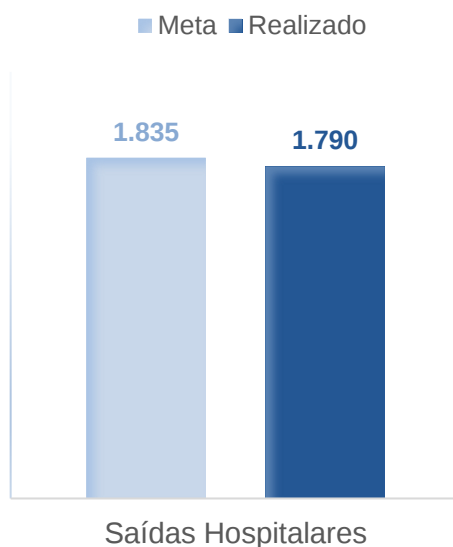
No mês de fevereiro foram operacionalizadas 1.790 saídas, representando o cumprimento de 97,55% da meta pactuada para a linha de contratação. O gráfico 1 apresenta a estratificação da linha por especialidade contratada.

Gráfico 1 - Saídas hospitalares – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Gráfico 2 - Total global de saídas hospitalares - fevereiro de 2023



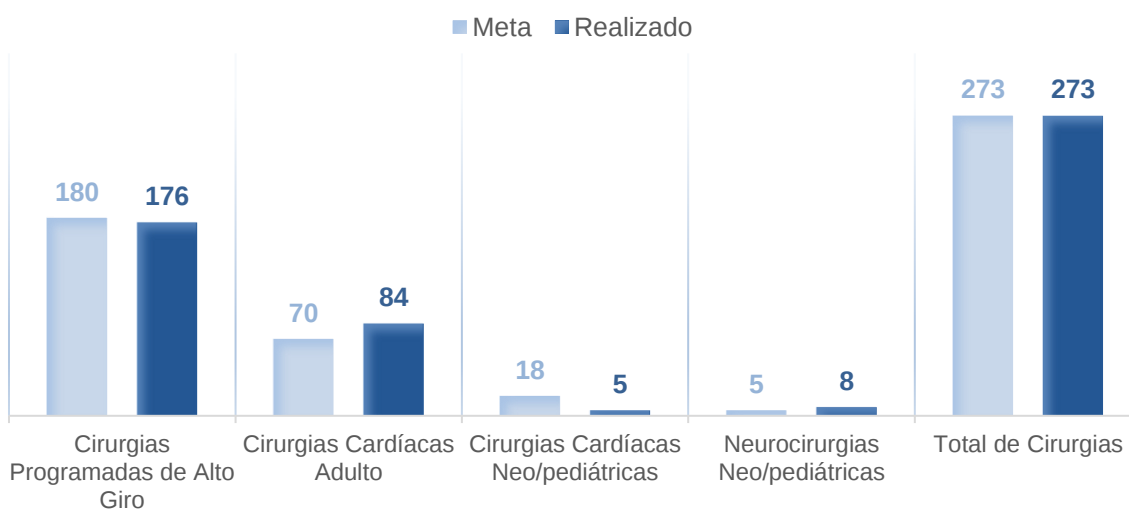
Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

5.2 Cirurgias Programadas

Em fevereiro foram realizadas 273 cirurgias programadas, representando uma performance de 100,00% de cumprimento.

O gráfico 3 apresenta a estratificação da linha e respectivas produções de cada serviço pactuado:

Gráfico 3 - Cirurgias Programadas – fevereiro de 2023

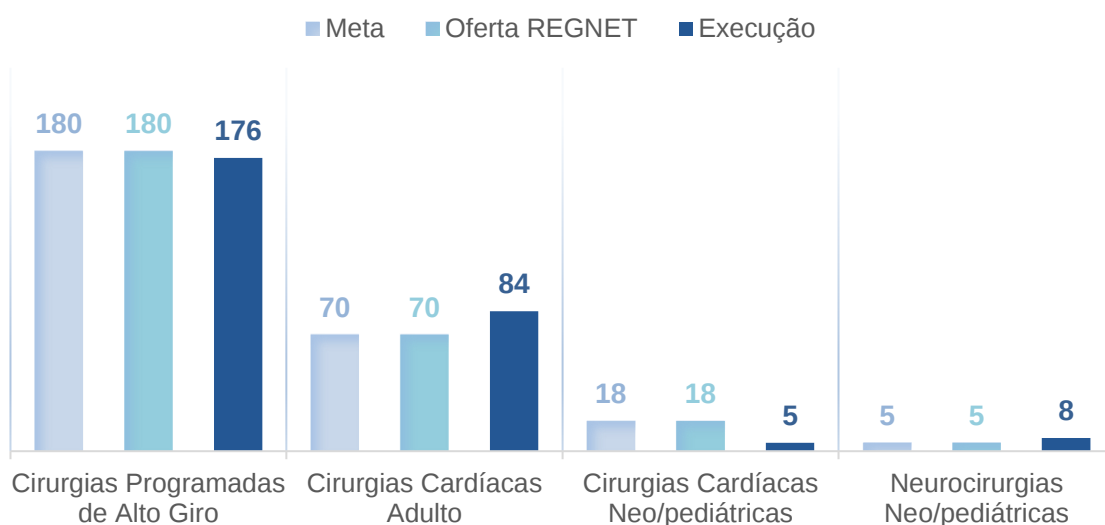


Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Em relação aos parâmetros para mensuração das cirurgias de alto giro, a unidade segue orientação da Secretaria de Estado da Saúde, em que são consideradas para contabilização da meta apenas as cirurgias autorizadas via Sistema de Regulação de Cirurgias Eletivas da SES (REGNET), conforme Ofício Circular nº 688/2022 SES-GO. Os agendamentos cirúrgicos realizados seguem as orientações do CRE e as agendas são preenchidas de acordo com a meta estabelecida.

Conforme pactuação em contrato de gestão, a performance da linha de cirurgias programadas é avaliada por meio da oferta do serviço ao Complexo Regulador Estadual. Para captação de pacientes elegíveis a unidade oferece ambulatório especializado para atendimento e diagnóstico, sendo fator essencial de sucesso o encaminhamento dos pacientes com perfil cirúrgico para realização efetiva dos procedimentos.

Gráfico 4 – Oferta e execução de cirurgias programadas – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/NIR/HUGOL

Mesmo diante das ofertas realizadas, a realização de cirurgias cardíacas, principalmente pediátricas, depende de outros fatores críticos e não apenas o encaminhamento de pacientes, como o quadro de saúde e condições clínicas favoráveis para realização do procedimento cirúrgico.

Uma das principais portas de entrada de pacientes da especialidade de cirurgia cardíaca é o ambulatório eletivo, que ofertou ao todo 36 vagas para primeira consulta no mês de fevereiro, além das agendas de seguimento ambulatorial. Do total de pacientes

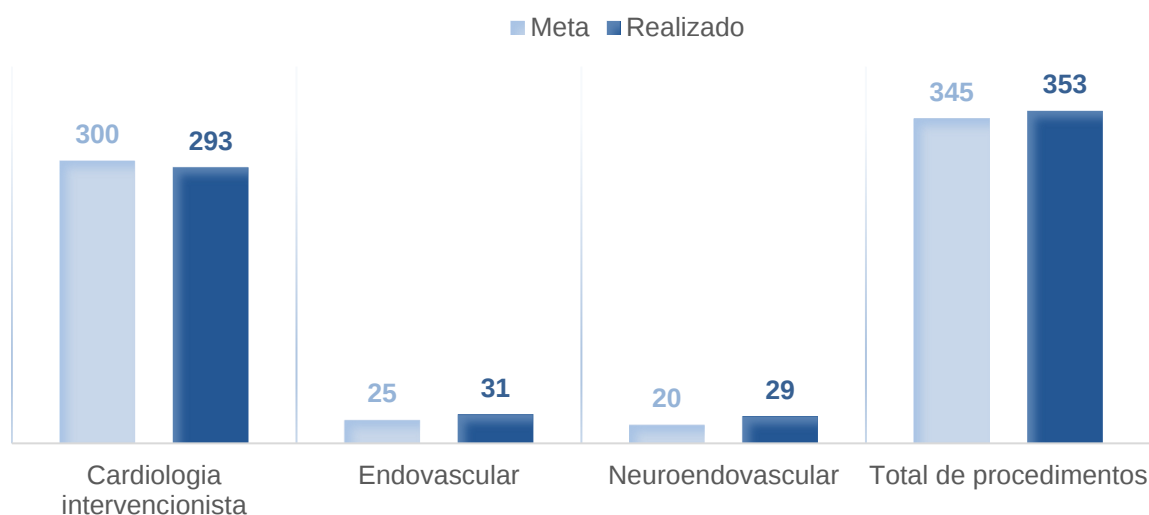
agendados, 42,10% dos pacientes adultos não compareceram. Já para a pediatria, a taxa de absenteísmo foi de 44,44%.

Em relação aos procedimentos minimamente invasivos em cardiologia intervencionista, em fevereiro foram realizados 15 procedimentos em crianças de 0 a 1 ano. Os procedimentos realizados em hemodinâmica oferecem menor exposição cirúrgica às crianças atendidas, reduzindo riscos de infecção e prolongamento do período de hospitalização. Somando-se estes procedimentos à produção executada de cirurgia cardíaca, a performance seria de 20 atendimentos, representando 111,11% de execução da meta pactuada para linha de pediatria.

5.3 Serviço de Hemodinâmica

Em relação ao serviço de hemodinâmica, no mês de fevereiro foram realizados 353 procedimentos, abrangendo as especialidades de cardiologia intervencionista, endovascular e neurointervencionista, representando o cumprimento de 102,32% da meta proposta para a linha de contratação. O gráfico 5 apresenta a estratificação por tipo de procedimentos realizados:

Gráfico 5 – Procedimentos de Hemodinâmica – fevereiro de 2023

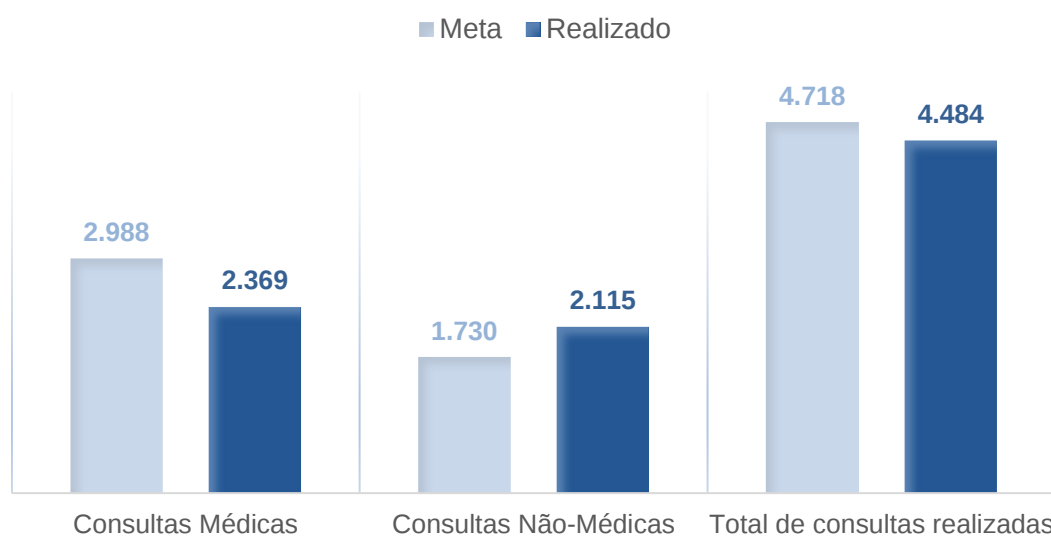


Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

5.4 Atendimento Ambulatorial

Para a linha de atendimento ambulatorial, no mês de fevereiro foram realizadas 4.484 consultas, representando o cumprimento de 95,04% da meta total contratualizada. O gráfico 6 apresenta os resultados e a estratificação da linha:

Gráfico 6 – Atendimento Ambulatorial – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

As tabelas 12 e 13 apresentam ainda a estratificação por especialidade de atendimento:

Tabela 12 - Atendimento médico detalhado – fevereiro de 2023

Especialidade médica	Consultas
Cardiologia	145
Cirurgia Cardiovascular	69
Cirurgia Geral	165
Cirurgia Pediátrica	2
Plástica Queimados	76
Cirurgia Torácica	15
Cirurgia Vascular	106
Clinica Geral	31
Nefrologia	8

Especialidade médica	Consultas
Neurocirurgia	46
Neurologia	7
Ortopedia e Traumatologia	1379
Pediatria	9
Urologia	310
Total	2.369

Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Tabela 13 - Atendimento não médico detalhado - fevereiro de 2023

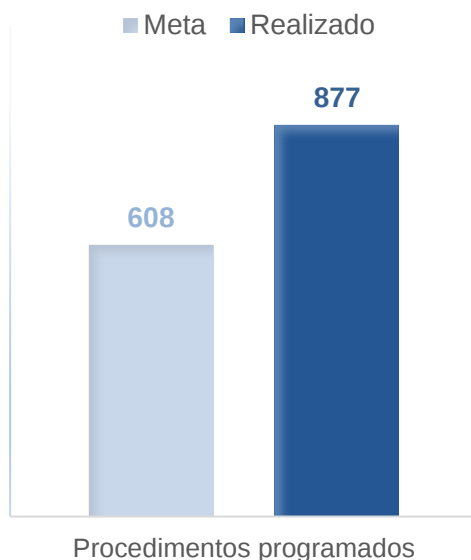
Especialidade não médica	Consultas
Bucomaxilofacial	121
Enfermagem	1.767
Fisioterapia	202
Terapia Ocupacional	4
Psicologia	21
Total	2.115

Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

5.5 Hospital Dia

Para a linha de hospital dia, a aferição da produção é feita por meio da realização de procedimentos programados. No mês de fevereiro a unidade realizou 877 procedimentos, conforme demonstrado no gráfico 7, representando um cumprimento de 144,24% da meta contratada. Os procedimentos realizados estão compreendidos entre extrações endoscópicas de corpo estranho, retiradas de fio ou pino intra-ósseo, curativos e outros, abrangendo principalmente as especialidades de enfermagem, ortopedia e urologia.

Gráfico 7 – Procedimentos de hospital dia – fevereiro de 2023

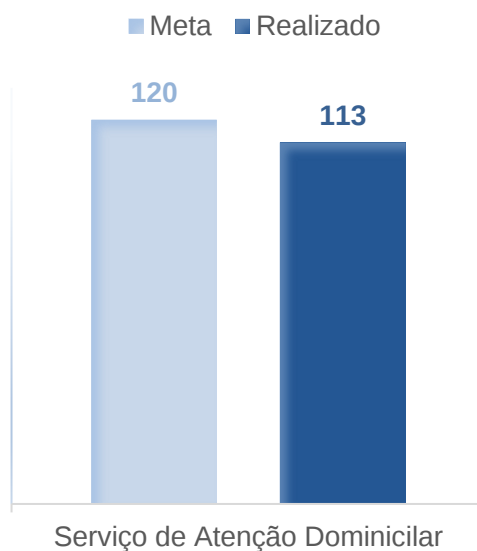


Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

5.6 Serviço de Atenção Domiciliar

Em relação ao Serviço de Atenção Domiciliar, em fevereiro foram assistidos 113 pacientes em domicílio, representando um cumprimento de 94,17% da meta pactuada para a linha de contratação.

Gráfico 8 – Serviço de Atenção Domiciliar - fevereiro de 2023

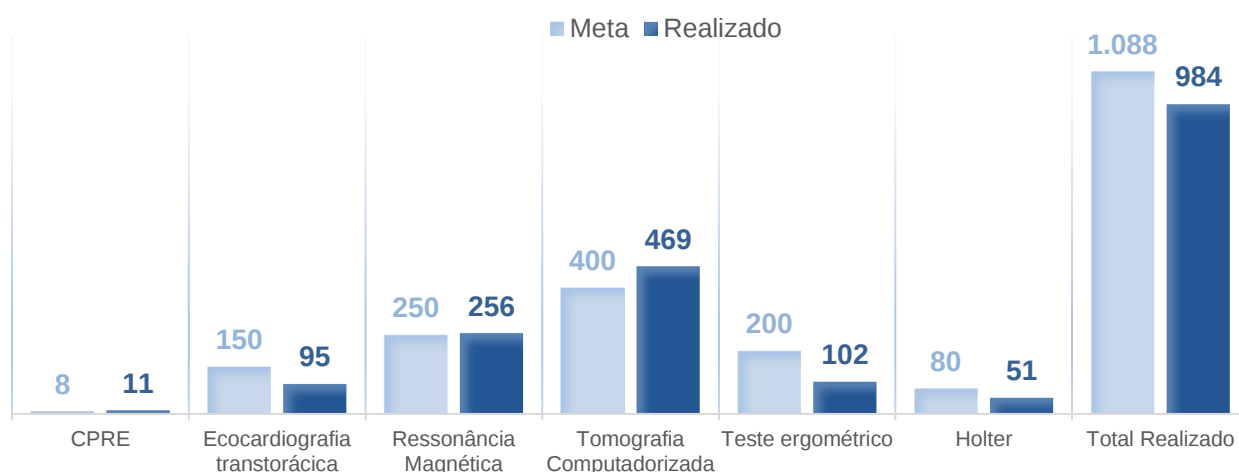


Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

5.7 SADT Externo

Na competência de fevereiro de foram realizados um total de 904 exames de SADT Externo, conforme demonstrado no gráfico 9, representando o alcance de 90,44% de execução da meta total contratualizada para a linha.

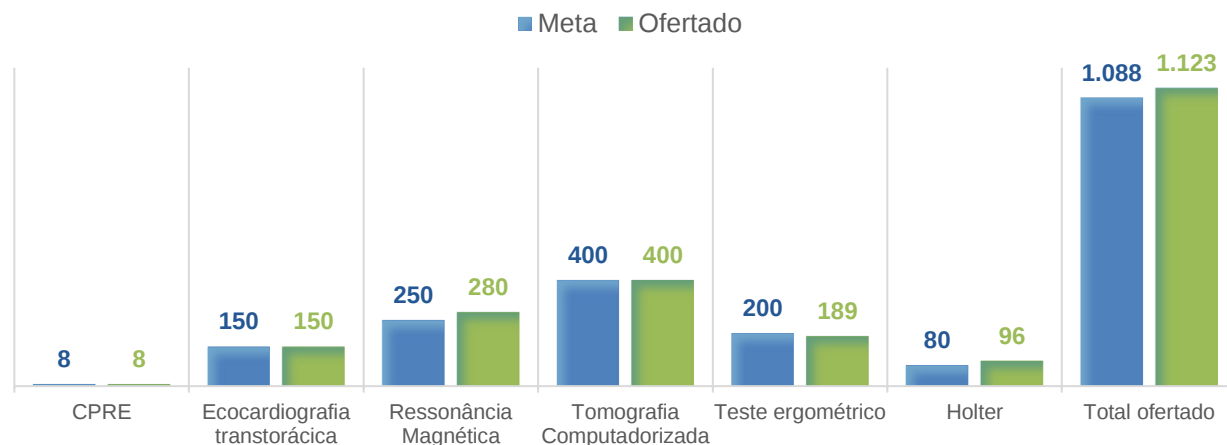
Gráfico 9 – SADT Externo - fevereiro de 2023



Fonte: SEAME/HUGOL

Conforme pactuação em contrato de gestão, a aferição da performance da linha de SADT externo será por meio da **oferta** do serviço à rede. O gráfico 10 apresenta as ofertas realizadas no período para realização dos exames, sendo as agendas disponibilizadas pelo Sistema Servir do CRE.

Gráfico 10 - Ofertas SADT Externo - fevereiro de 2023



Fonte: SEAME/HUGOL

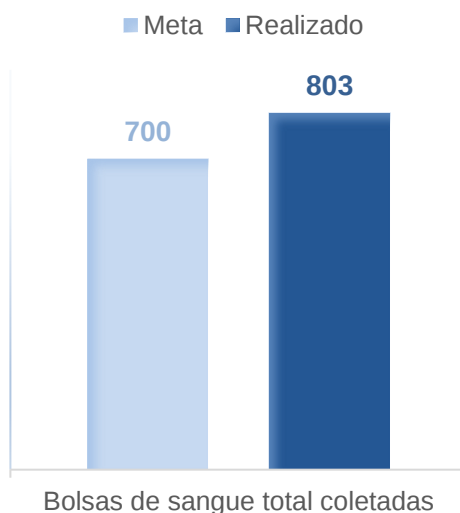
Conforme demonstrado no gráfico 10, em fevereiro foram ofertadas 1.123 agendas de realização de exames externos na unidade, representando uma performance de 103,22% da meta pactuada.

5.8 Indicadores do Serviço de Hemoterapia

Os resultados apresentados pelo serviço de hemoterapia estão atrelados às ações internas e externas de captação de doadores para a manutenção de seus estoques e oferecer uma assistência segura aos pacientes graves, politraumatizados ou acometidos de doenças que necessitam de reposição sanguínea atendidos na instituição, uma vez que o quantitativo de coletas realizadas impacta diretamente a performance da maioria dos indicadores que são monitorados, assim como pelos fluxos e rotinas internas implementadas.

5.8.1 Bolsas de sangue total coletadas

Gráfico 11 – Bolsas de sangue total coletadas – fevereiro de 2023



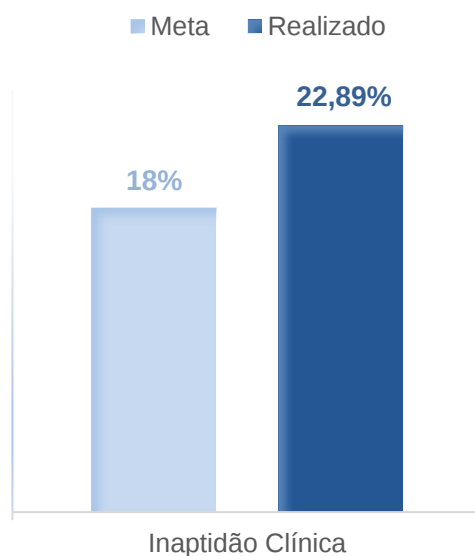
Fonte: UCT/HUGOL

No mês de fevereiro foram coletadas 803 bolsas de sangue total pela Unidade de Coleta e Transfusão do HUGOL, representando o cumprimento 114,71% da meta pactuada para o indicador.

5.8.2 Inaptidão Clínica

Em fevereiro 22,89% dos candidatos para doação de sangue na unidade foram classificados como inaptos durante a triagem clínica realizada como pré-requisito à doação.

Gráfico 12 – Inaptidão Clínica – fevereiro de 2023



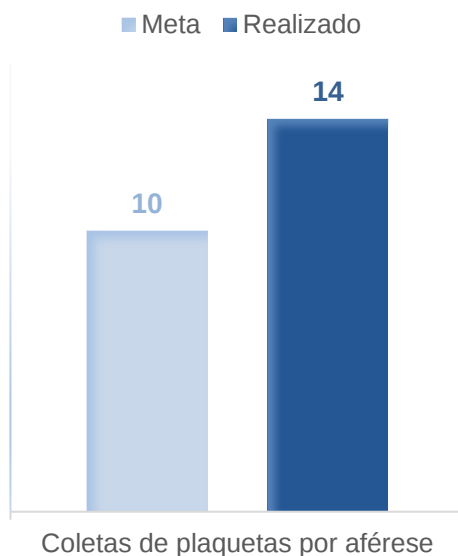
Fonte: UCT/HUGOL

Mesmo diante das orientações realizadas durante as campanhas de captação de doadores e nos materiais informativos disponibilizados, ainda ocorrem fatores que levam à inaptidão dos candidatos. Para diminuir este índice, o banco de sangue do HUGOL busca reforçar a divulgação das condições ideais necessárias por meio da veiculação de materiais em seus diversos canais de comunicação e nos momentos de sensibilização de visitantes da unidade, além de realizar análise dos motivos que levaram à impossibilidade de doação e priorizar sua divulgação durante as campanhas de captação.

5.8.3 Coletas de plaquetas por aférese

No mês de fevereiro foram realizadas 14 coletas de plaquetas por aférese, representando o cumprimento de 140,00% da linha de contratação, superando a meta contratada, conforme demonstrado no gráfico 13:

Gráfico 13 – Coletas de plaquetas por aférese – fevereiro de 2023

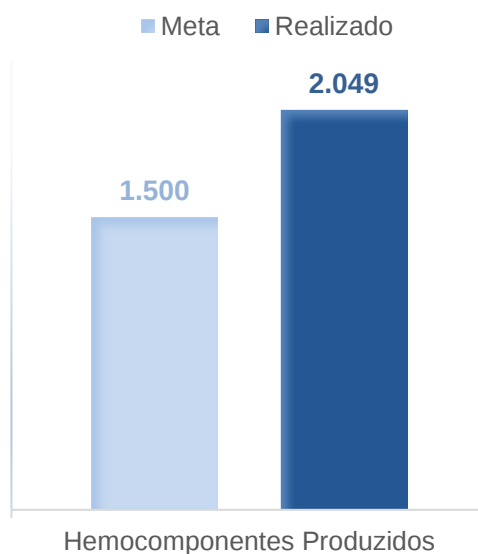


Fonte: UCT/HUGOL

5.8.4 Quantitativo de Hemocomponentes produzidos

Em fevereiro foram produzidos um total de 2.049 hemocomponentes, representando o cumprimento de 136,60% da meta contratualizada para o indicador.

Gráfico 14 – Quantitativo de Hemocomponentes produzidos – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

A tabela 14 apresenta a estratificação por hemocomponente produzido:

Tabela 14 – Hemocomponentes Produzidos – fevereiro de 2023

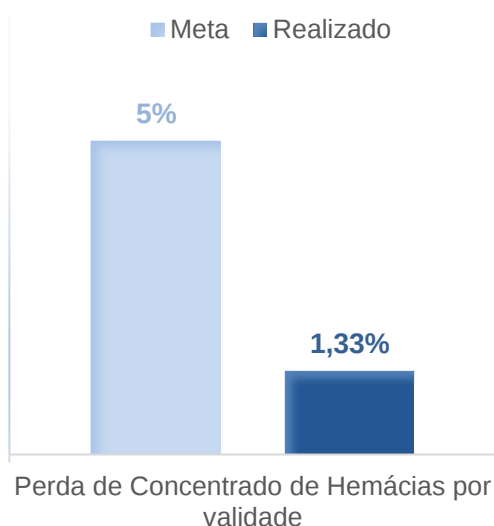
Hemocomponente	Produção
Concentrado de hemácias	803
Plasma fresco	733
Concentrado de plaquetas	244
Plasma Comum (PC/PIC)	160
Crioprecipitado	109
Total	2.049

Fonte: UCT/HUGOL

5.8.5 Perda de Concentrado de Hemácias por validade

Em fevereiro o percentual de perda de concentrados de hemácias por validade foi de 1,33%, em conformidade com a tolerabilidade do indicador, conforme evidenciado no gráfico 15

Gráfico 15 – Perda de Concentrado de Hemácias por validade – fevereiro de 2023

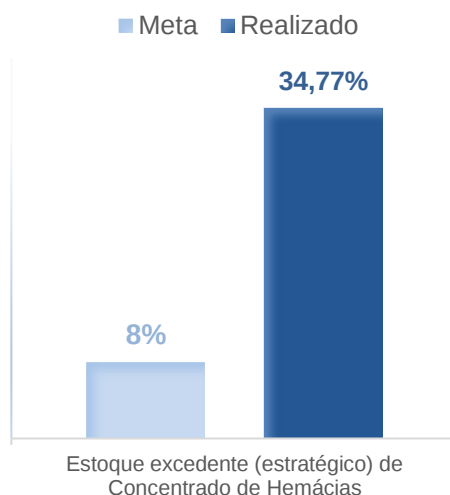


Fonte: UCT/HUGOL

5.8.6 Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias

Em fevereiro o percentual do estoque excedente de concentrado de hemácias foi de 34,77%, em conformidade com a meta contratualizada:

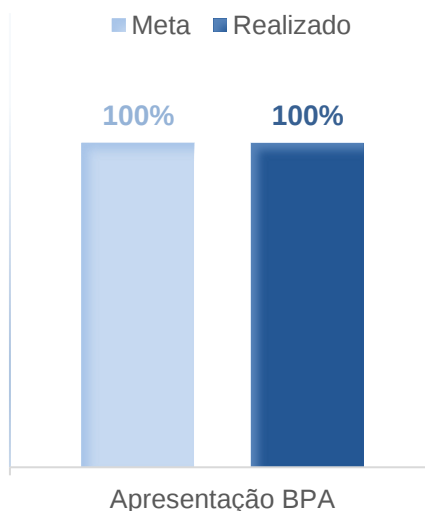
Gráfico 16 - Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

5.8.7 Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado

Gráfico 17 – Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado – fevereiro de 2023



Fonte: Faturamento/HUGOL

A produção de faturamento dos procedimentos de BPA (Boletim de Produção Ambulatorial) da UCT no período atingiu 100% de apresentação, conforme meta contratualizada, abrangendo a apresentação de procedimentos realizados em coleta, processamento e transfusão de sangue realizados na unidade.

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

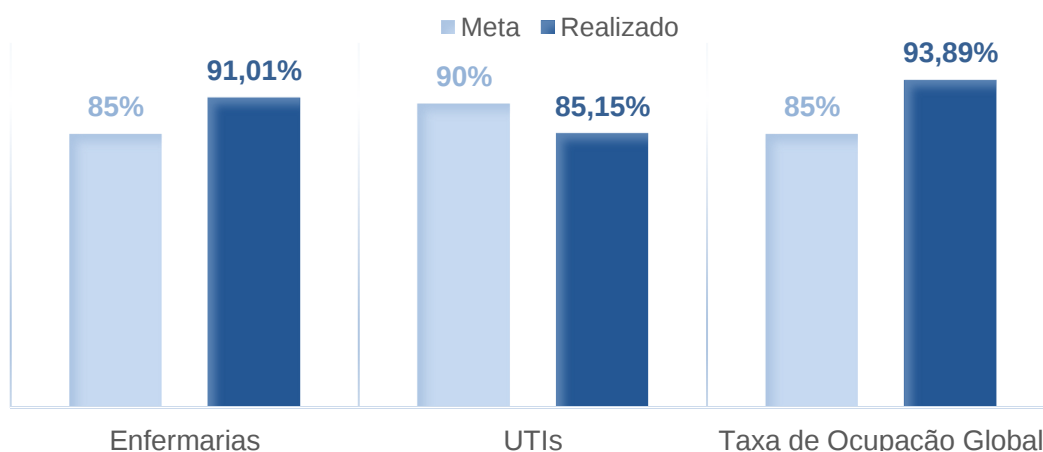
6.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

A meta de ocupação na Unidade de Terapia Intensiva, manteve-se em 90%, considerando-se a série histórica da Instituição, devendo ser avaliada separadamente.

Gráfico 18 – Taxa de Ocupação Hospitalar – fevereiro de 2023

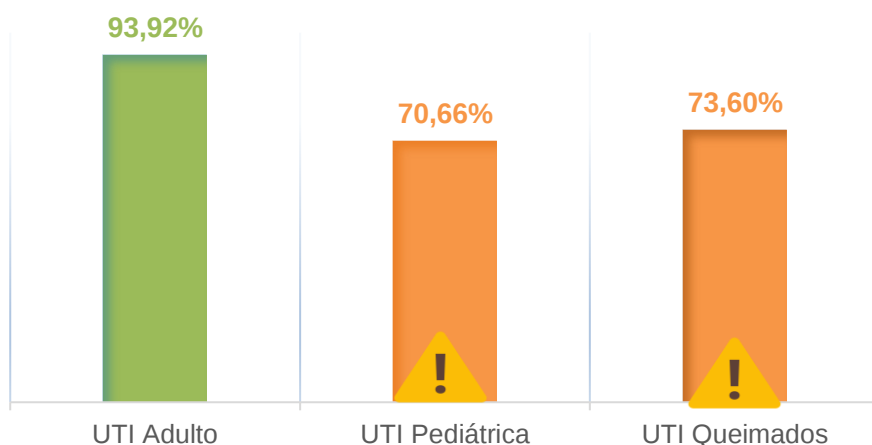


Fonte: Sistema MV/HUGOL

A taxa global de ocupação dos leitos da unidade no mês de fevereiro foi de 93,89%, conforme apresentado no gráfico 18, continuando a operar acima dos 85% pactuados, dado o aumento pela demanda de internações e superlotação do pronto-socorro da unidade, sendo necessária a utilização de leitos extras para suporte à internação. A média diária de atendimentos de urgência em fevereiro foi de 167 atendimentos, operando com uma taxa de conversão em internação acima de 33%.

A taxa global das unidades de terapia intensiva apresentou resultado de 85,15%, dada a baixa ocupação das unidades pediátricas e de queimados, conforme demonstrado no gráfico 19. Considerando apenas as unidades adulto, a taxa de ocupação foi de 93,92%, em consonância com a meta pactuada para as UTIs, demonstrando o perfil com maior demanda por assistência intensiva na unidade.

Gráfico 19 - Ocupação por perfil de internação - Unidades Intensivas - fevereiro de 2023



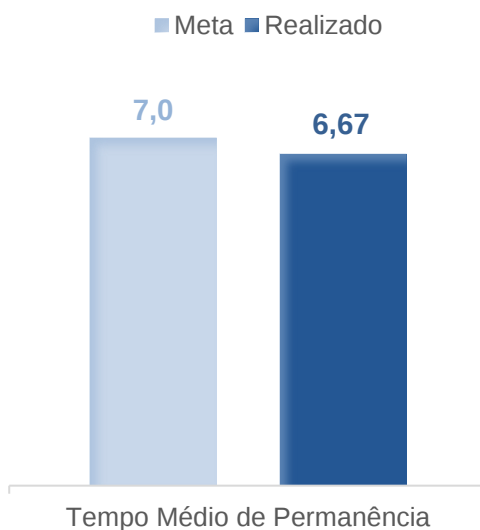
Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

6.2 Tempo Médio de Permanência Hospitalar (Dias)

O tempo médio de permanência compreende a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas, transferência externa e/ou óbitos no mesmo período) e representa o tempo médio de internação dos pacientes nos leitos hospitalares. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 20 – Tempo Médio de Permanência – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

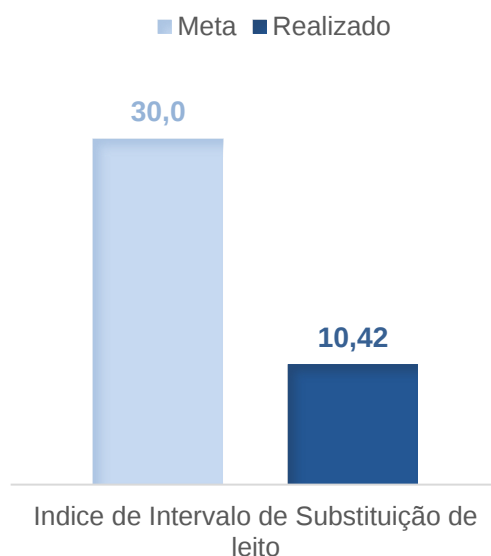
Em fevereiro o indicador de tempo médio de internação apresentou resultado de 6,67 dias de internação pelos pacientes atendidos na unidade em regime de hospitalização, em consonância com a meta pactuada para o indicador.

6.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)

O índice de intervalo de substituição de leito assinala o tempo médio (em horas) em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência, conforme a métrica a seguir:

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

Gráfico 21 – Índice de Intervalo de Substituição – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

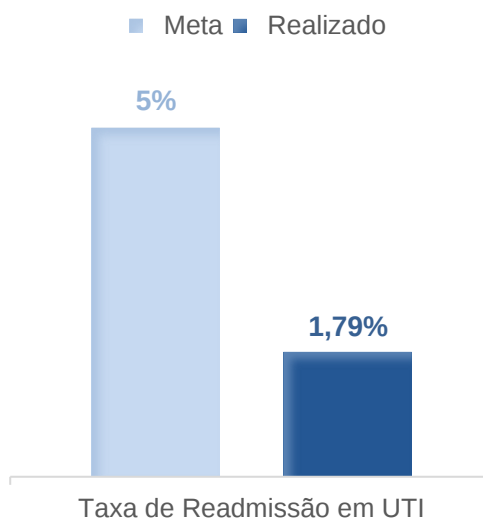
O gráfico 21 apresenta o resultado obtido para o Índice de Intervalo de Substituição de Leito no mês de fevereiro, que foi de 10,42 horas, em conformidade com a meta pactuada para o indicador.

6.4 Taxa de readmissão em UTI em até 48 horas (readmissão precoce em UTI)

Este indicador mensura a taxa de pacientes que retornaram à UTI em até 48 horas desde a última vez que deixaram a unidade intensiva após a primeira admissão e é calculado utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 22 – Taxa de Readmissão em UTI (até 48 horas) – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Conforme a análise gráfica, no mês de fevereiro a unidade obteve 1,79% de readmissões em UTI, em consonância com a tolerabilidade do indicador.

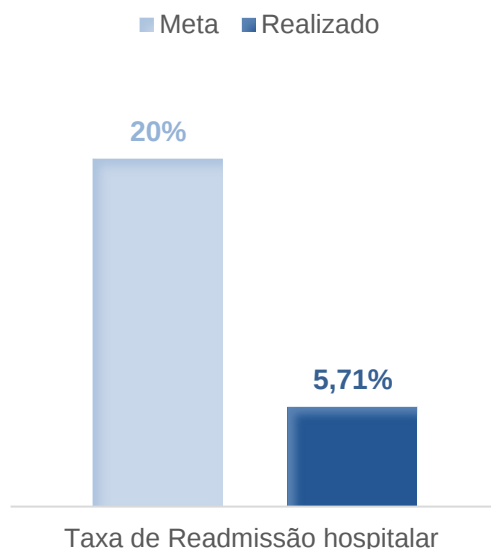
6.5 Taxa de Readmissão hospitalar (em até 29 dias)

O indicador de Readmissão Hospitalar mede a taxa de pacientes que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a unidade hospitalar, após a primeira admissão.

Este indicador avalia a capacidade progressiva do serviço em ajudar na recuperação de forma tão eficaz quanto possível. Quanto menor for a reincidência de internação, ou seja, quanto menor for a readmissão potencialmente evitável, melhor é considerado o atendimento prestado pela unidade hospitalar. O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

Fórmula: [Número de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar / Número total de internações hospitalares] x 100

Gráfico 23 – Taxa de Readmissão Hospitalar (até 29 dias) – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MV/HUGOL

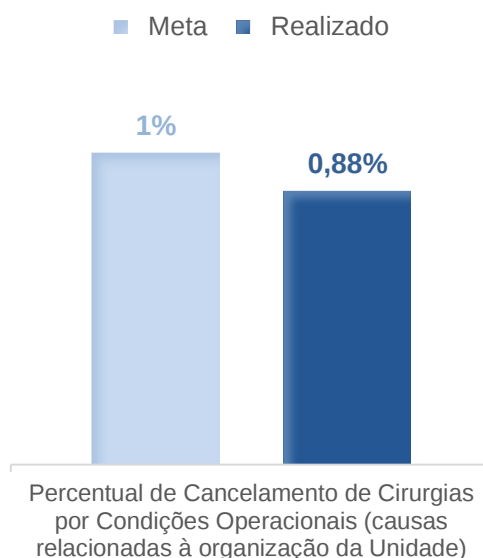
Conforme apresentado no gráfico 23, em fevereiro foram readmitidos 5,71% de pacientes em regime de internação, em consonância com a tolerabilidade do indicador. O baixo número de reinternações demonstra a efetividade da assistência prestada durante o período de hospitalização quanto do seguimento ambulatorial, que acompanha o paciente até a sua alta definitiva do serviço.

6.6 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade)

Este indicador mensura o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionadas à organização da Unidade no período, sendo obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 24 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

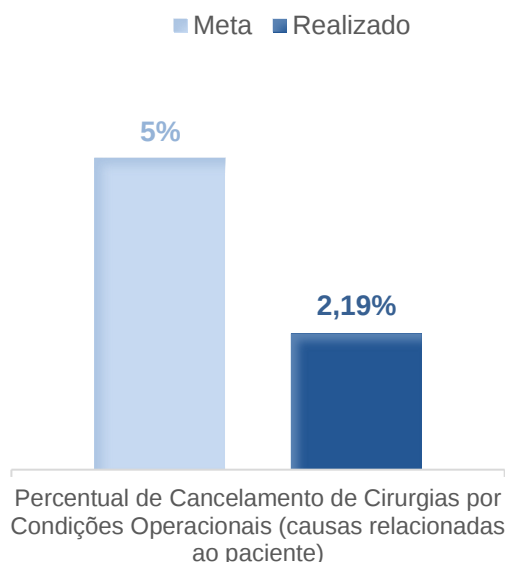
O percentual de cirurgias canceladas por motivos operacionais referente às causas relacionadas à organização da unidade em fevereiro foi de 0,88%, em conformidade com a tolerância estabelecida para o indicador.

6.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

Este indicador mensura o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, em relação ao total de cirurgias agendadas no período, e é calculado utilizando a métrica a seguir:

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

Gráfico 25 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) – fevereiro de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

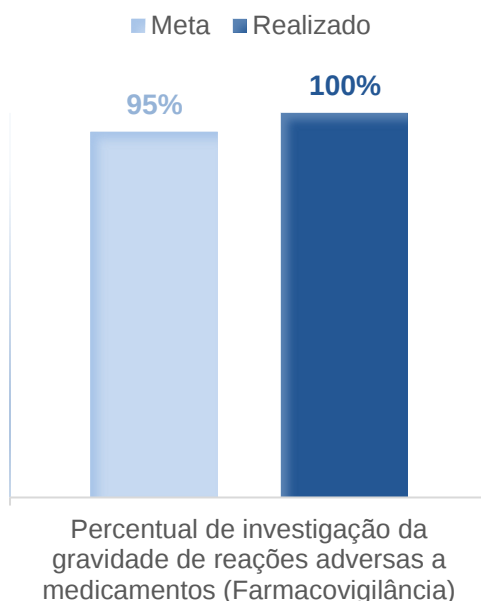
O gráfico 25 apresenta o resultado obtido para o percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais referentes a causas relacionadas ao paciente no mês de fevereiro, em que a performance alcançada pela instituição foi de 2,19% também em consonância com a tolerabilidade do indicador.

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

Este indicador monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independentemente do local da ocorrência. O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade} / N^{\circ} \text{ total de pacientes com RAM}] \times 100$

Gráfico 26 – Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos – fevereiro de 2023



Fonte: COFAR/HUGOL

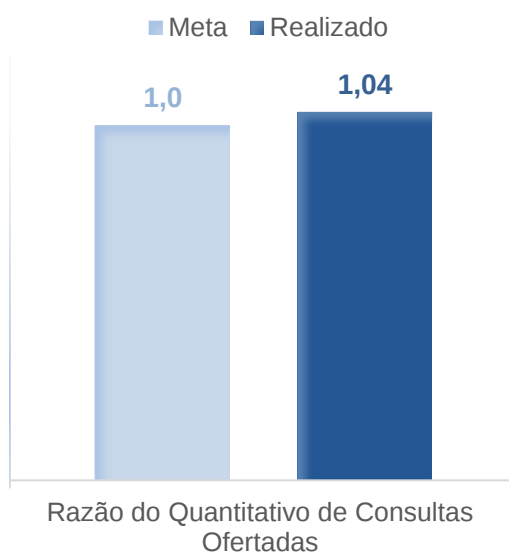
Na competência de fevereiro foi registrada uma notificação relacionada à reação adversa à medicação, tendo a unidade apresentado 100% de conformidade de investigação da gravidade da ocorrência.

6.9 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Este indicador mensura o quantitativo de consultas ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade no período, e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: Número de consultas ofertadas/ número de consultas propostas nas metas da unidade.

Gráfico 27 – Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – fevereiro de 2023



Fonte: SUNIR/HUGOL

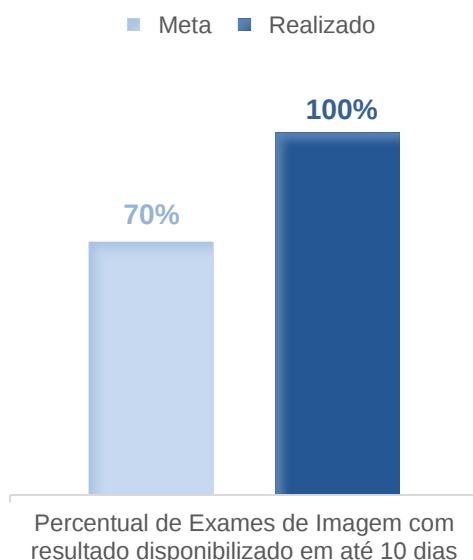
O gráfico 27 apresenta o resultado obtido para a razão de quantitativo de consultas ofertadas no período, em que o resultado alcançado foi de 1,04, ao considerar todas as agendas disponibilizadas no atendimento ambulatorial, tanto de pacientes egressos quanto ofertas via rede, cumprindo com a meta proposta para o indicador.

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

Este indicador mensura a proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado). O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

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

Gráfico 28 – Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – fevereiro de 2023



Fonte: SEAME/HUGOL

Em fevereiro a unidade obteve 100% de conformidade para o indicador, conforme demonstrado no gráfico 28, em consonância com a meta contratualizada. Os exames considerados para a métrica deste indicador são os que compõem a meta de SADT externo, em que há a oferta de atendimento à rede.

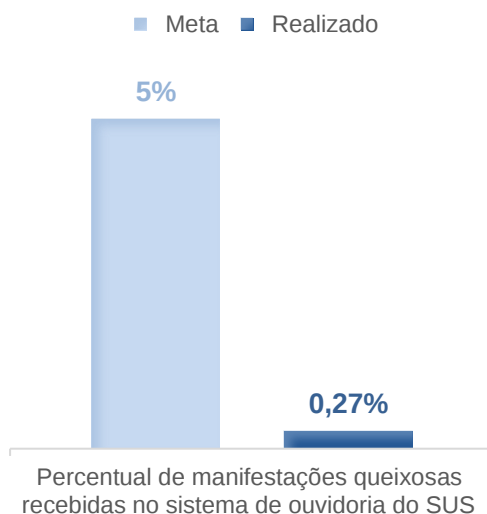
6.11 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

Este indicador analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: *[Número de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS / total de atendimentos realizados mensalmente] x100.*

Nota: Conforme orientação da ouvidoria central e seguindo o parâmetro do indicador no SIGUS, como critério de inclusão das manifestações queixosas foram considerados, a partir da competência 08/2022 os registros de reclamações, denúncias e solicitações.

Gráfico 29 – Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS – fevereiro de 2023



Fonte: Ouvidoria/HUGOL

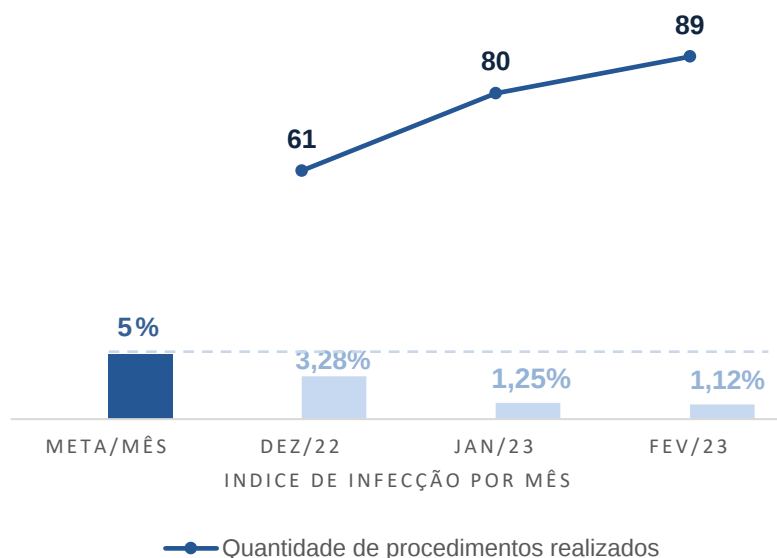
Conforme a análise gráfica, no mês de fevereiro o hospital obteve 0,27% de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS em relação ao total de atendimentos realizados, em consonância com a tolerabilidade do indicador.

6.12 Índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca

As Infecções do Sítio Cirúrgico (ISC) são infecções relacionadas a procedimentos cirúrgicos com ou sem colocação de implantes, em pacientes internados e ambulatoriais. Como denominador devem ser incluídos todos os procedimentos de cirurgia cardíaca realizados no período. Como numerador, devem ser incluídas todas as infecções diagnosticadas para o procedimento analisado. As infecções devem ser computadas na data em que o procedimento correspondente foi realizado. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: $[n^{\circ} \text{ de Infecção em Sítio Cirúrgico em cirurgia cardíaca} / n^{\circ} \text{ de cirurgias cardíacas}] \times 100$.

Gráfico 30 – Acompanhamento do índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca – dezembro de 2022 a fevereiro de 2023

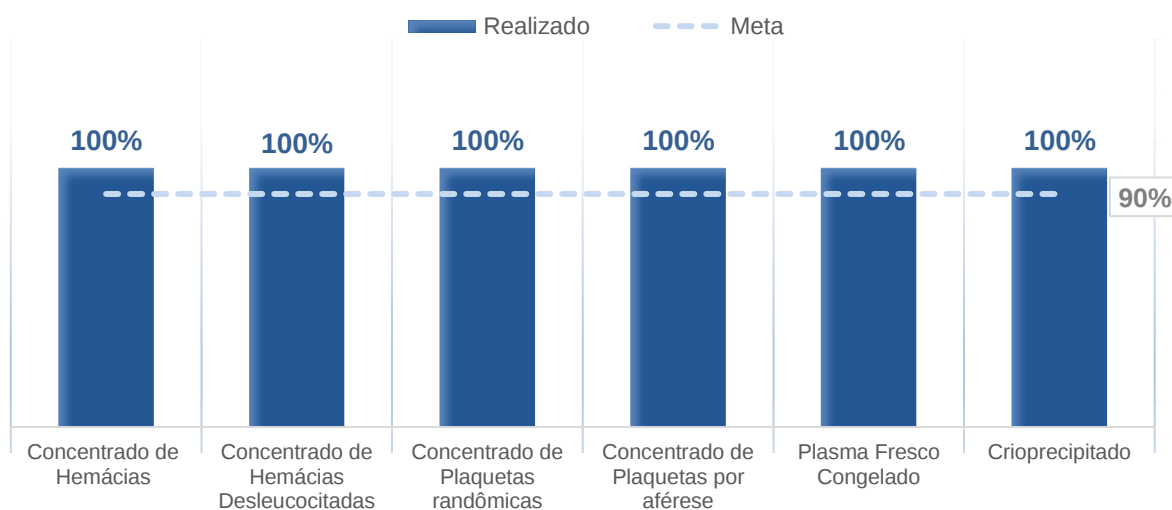


Fonte: Sistema MVSoul/CCIH/HUGOL

No mês de fevereiro foram realizadas 89 cirurgias cardíacas e no período um (1) paciente evoluiu com infecção em sítio cirúrgico, representando uma taxa de 1,12% para o indicador, em consonância com sua tolerabilidade.

6.13 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos

Gráfico 31 – Qualidade dos Hemocomponentes produzidos – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

O gráfico 31 apresenta o resultado obtido para os indicadores de Qualidade dos Hemocomponentes produzidos no mês de fevereiro, sendo eles:

- Concentrado de Hemácias: 100%
- Concentrado de Hemácias Desleucocitadas: 100%
- Concentrado de Plaquetas randômicas: 100%
- Concentrado de Plaquetas por aférese: 100%
- Plasma Fresco Congelado: 100%
- Crioprecipitado: 100%

O percentual de conformidade mensal referente à qualidade dos hemocomponentes, não pode ser inferior ao que estabelece o Anexo IV da Portaria de Consolidação MS 05/2017.

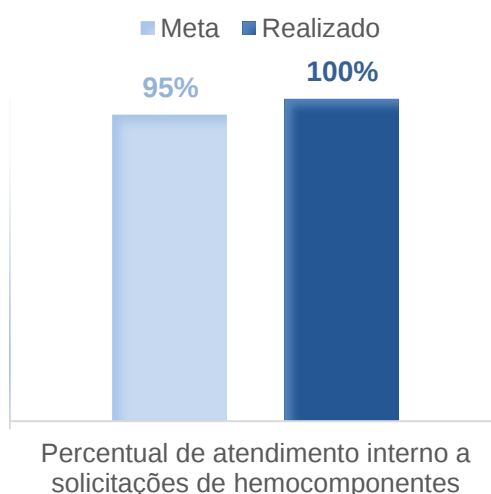
6.14 Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT

6.14.1 Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes

Este indicador representa a proporção de solicitações de hemocomponentes atendidas pela UCT no período e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: $[\text{Número total de solicitações de hemocomponentes atendidas} / \text{Número total de solicitações de hemocomponentes}] \times 100$.

Gráfico 32 – Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

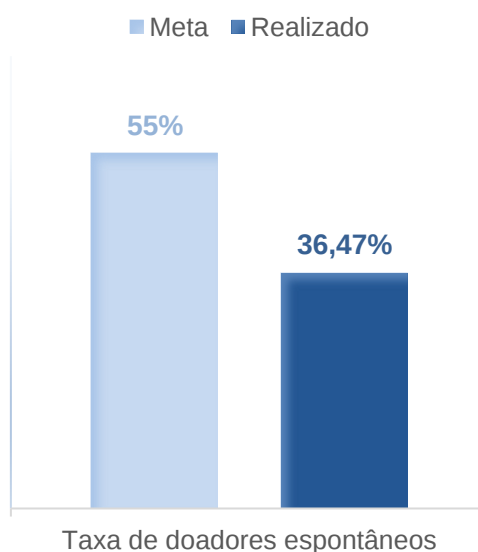
Conforme análise gráfica, no mês de fevereiro 100% das solicitações internas de hemocomponentes foram atendidas, em consonância com a meta contratualizada para o indicador.

6.14.2 Taxa de doadores espontâneos

Este indicador representa o percentual de doações feitas por pessoas motivadas para manter o estoque de sangue do serviço de hemoterapia, decorrente de um ato de altruísmo, sem identificação do nome do possível receptor e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doadores de sangue espontâneos / Número total de doadores de sangue no período] x100.

Gráfico 33 – Taxa de doadores espontâneos – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

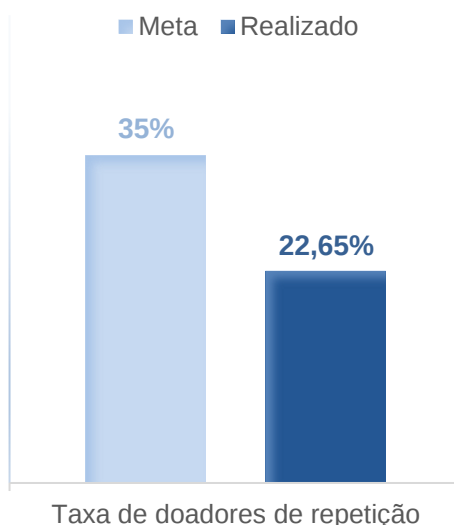
Em fevereiro a taxa de doadores espontâneos alcançou o percentual de 36,47%. O banco de sangue da unidade continua veiculando diversas campanhas para captação de pacientes, como divulgação em redes sociais, contatos via *whatsapp* e telefônicos, realização de parcerias com instituições públicas para estimular o altruísmo dos doadores cadastrados e captação de novos doadores.

6.14.3 Taxa de doadores de repetição

Este indicador representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doadores de sangue de repetição / Número total de doadores de sangue no período] x100.

Gráfico 34 – Taxa de doadores de repetição – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

No mês de fevereiro 22,65% dos doadores de sangue na unidade foram doadores de repetição, ou seja, aqueles que já haviam realizado ao menos uma outra doação nos últimos 12 meses.

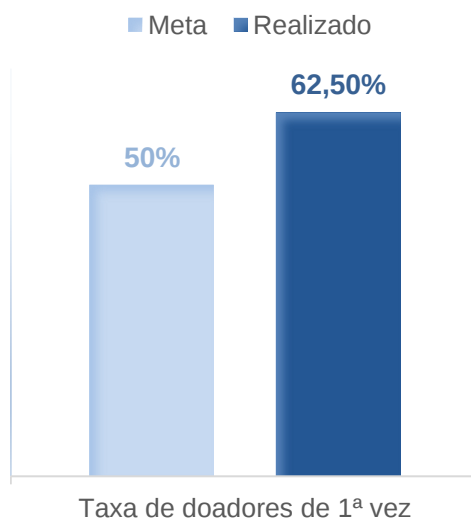
Cabe ponderar que o Banco de Sangue continua a realizar sensibilizações junto aos doadores já cadastrados e os familiares dos pacientes atendidos pela unidade para ampliar as doações de repetição, ocorrendo também a promoção de eventos e ações por meio de convênios com instituições parceiras.

6.14.4 Taxa de doadores de 1ª vez

Este indicador representa o percentual de doadores de sangue que doaram pela primeira vez no serviço de hemoterapia no período avaliado e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doadores de sangue de 1ª vez / Número total de doadores de sangue no período] x100.

Gráfico 35 – Taxa de doadores de 1ª vez – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

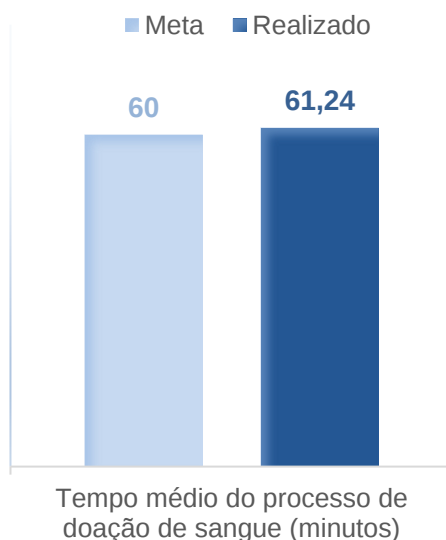
No mês de fevereiro 62,50% dos doadores de sangue da UCT do HUGOL foram doadores de primeira vez, superando a meta pactuada para o indicador.

6.14.5 Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos)

Este indicador representa o tempo médio para que o doador complete todo o processo de doação de sangue total, desde o cadastro na recepção até a liberação da sala de coleta e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: Média do tempo que o doador permanece no serviço para o processo de doação de sangue total (desde o início do cadastro na recepção até a saída da sala de coleta)

Gráfico 36 – Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

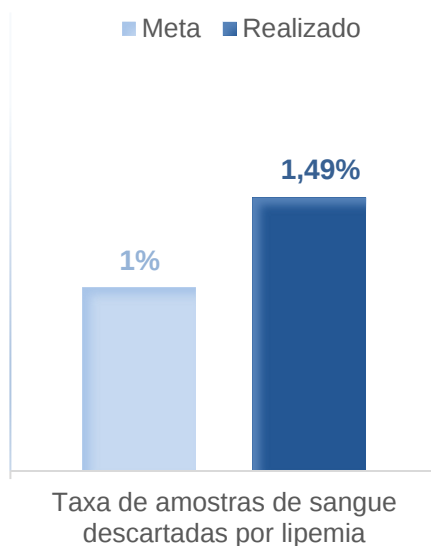
Em fevereiro o tempo médio do processo de doação de sangue foi de 61,24 minutos, conforme evidenciado no gráfico 36. O banco de sangue da unidade analisa as etapas do processo de doação para identificar oportunidades de melhoria e garantir que o tempo de atendimento esteja em consonância com o padrão estabelecido, garantindo a qualidade de atendimento e o nível de satisfação dos doadores.

6.14.6 Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia

Este indicador representa o percentual de amostras de sangue de doadores descartadas por lipemia (existência de quantidade anormal de gorduras no sangue) no período avaliado e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de doações que tiveram amostras de sangue descartadas por lipemia / Número total de doações de sangue no período] x 100.

Gráfico 37 – Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

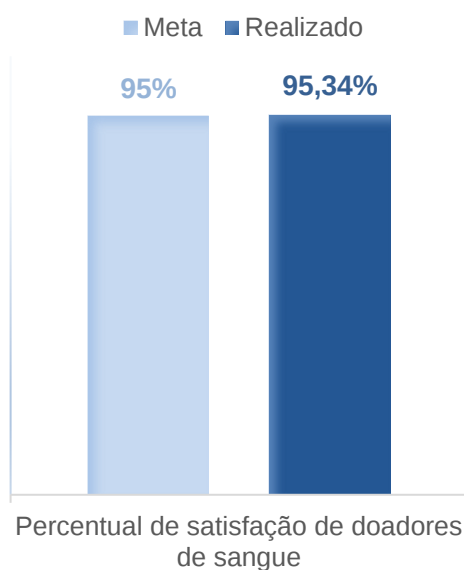
Em fevereiro o percentual de amostras descartadas foi de 1,49%. Para evitar a presença de lipemia nas bolsas coletadas, a UCT realiza diversas ações relacionadas às orientações acerca dos critérios de doação, que são reforçados durante a triagem clínica para reduzir a incidência de lipemia. Os doadores são orientados em relação à alimentação pré-doação, e constam nos materiais de divulgação e captação de doadores as orientações em relação ao intervalo de doação desde a última refeição.

6.14.7 Percentual de satisfação de doadores de sangue

Este indicador representa o percentual de doadores de sangue “satisfeitos + muito satisfeitos” e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: $[Total\ de\ doadores\ de\ sangue\ que\ se\ declaram\ “satisfeitos\ +\ muito\ satisfeitos” / Total\ de\ doadores\ de\ sangue\ que\ participaram\ da\ pesquisa] \times 100.$

Gráfico 38 – Percentual de satisfação de doadores de sangue – fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

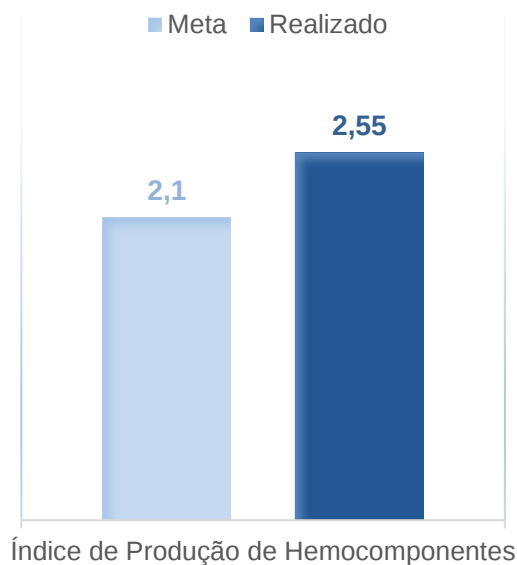
No mês de fevereiro o percentual de satisfação dos doadores de sangue foi de 95,34%, em conformidade com a meta estabelecida para a avaliação.

6.14.8 Índice de Produção de Hemocomponentes

Este indicador mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos (Concentrados de hemácias, concentrados de plaquetas, Plasma, Crioprecipitado), e as bolsas de sangue total coletadas no período e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Número de hemocomponentes produzidos / Número de bolsas de sangue total coletadas no período.]

Gráfico 39 – Índice de Produção de Hemocomponentes - fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

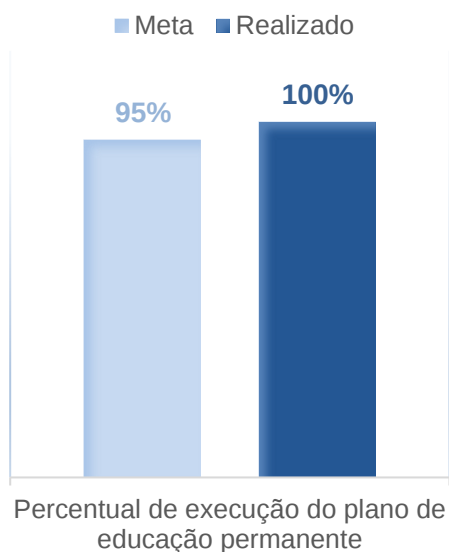
No mês de fevereiro o indicador de índice de produção de hemocomponentes alcançou o resultado de 2,55, superando a meta contratualizada a linha.

6.14.9 Percentual de execução do plano de educação permanente

Este indicador representa o percentual de execução das ações de treinamento e educação permanente aos servidores da UCT e é calculado utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: [Ações do plano de educação permanente da UCT totalmente executadas / Total de ações propostas no plano de educação permanente da UCT] x100.

Gráfico 40 – Percentual de execução do plano de educação permanente – fevereiro de 2023



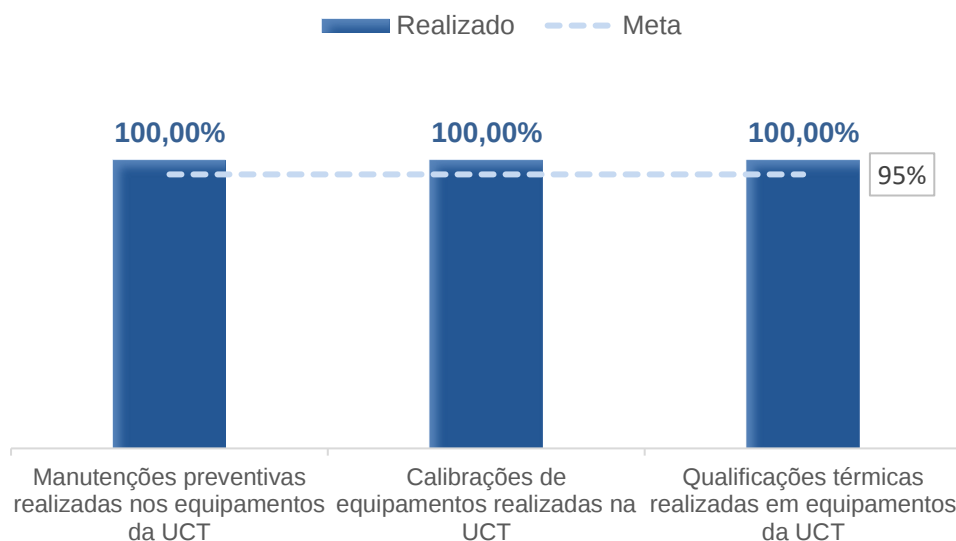
Fonte: UCT/HUGOL

Em fevereiro o percentual de execução do plano de educação permanente alcançou a performance de 100%, em consonância com a meta contratualizada, evidenciando que todos os treinamentos programados para o período foram devidamente realizados.

6.14.10 Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT

Estes indicadores representam a proporção de manutenções preventivas, calibrações e qualificações realizadas nos equipamentos da UCT, conforme cronograma de manutenções definido em conformidade com as boas práticas e legislação vigentes.

Gráfico 41 – Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT - fevereiro de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

O gráfico 41 apresenta o resultado obtido para os indicadores de Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT no mês de fevereiro, sendo eles:

- Percentual de manutenções preventivas realizadas: 100%
- Percentual de calibrações de equipamentos realizadas: 100%
- Percentual de qualificações térmicas realizadas: 100%

6.15 Indicadores de caráter informativo

Seguem os resultados dos indicadores apresentados à SES/GO em caráter informativo:

Tabela 15 – Indicadores de caráter informativo

Indicadores a apresentar em caráter informativo	janeiro/2023	fevereiro/2023
% de Rejeições no SIH*	0,25%	-
Mortalidade Operatória em Cirurgia Cardíaca adulto	4,28%	4,76%
Mortalidade Operatória em Cirurgia Cardíaca Pediátrica	10,0%	0,00%
Tempo de Porta para a Hemodinâmica (em minutos)	104	87
Número de pacientes de Cirurgia Cardíaca Adulto	65	81
Número de pacientes de Cirurgia Cardíaca Pediátrica	9	5
Número de pacientes de Cirurgia Cardíaca Neonatal	1	0
Número de atendimentos de Urgência	4.807	4.671

Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Notas sobre os indicadores informativos

Rejeições no SIH

Referente ao indicador de Rejeições no SIH, informamos que a Secretaria de Estado da Saúde – SES realiza apenas no final da competência a análise das glosas referentes a competência do mês anterior, isto posto, informamos que no mês de fevereiro recebemos a análise das glosas referentes à competência de janeiro, apresentadas na tabela 15.

Mortalidade operatória em cirurgia cardíaca

Relativo à mortalidade operatória em cirurgia cardíaca, destaca-se que os casos atendidos no HUGOL são de alta complexidade e os pacientes apresentam casos clínicos delicados. O indicador também pode sofrer variações de acordo com o volume de cirurgias e o tipo de procedimento realizado.

Tempo de porta para Hemodinâmica

O tempo de porta para a Hemodinâmica é considerado como o indicador de tempo porta-balão, que começa a ser contabilizado a partir da chegada do paciente na unidade até a dilatação do cateter balão na coronária do paciente.

Atendimentos de urgência

Os números de atendimentos de urgência mensuram todos os atendimentos médicos realizados no pronto-socorro da unidade no período analisado.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

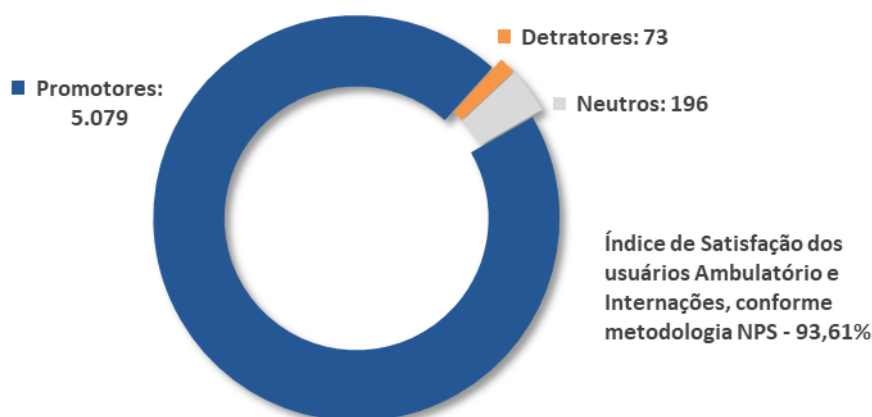
7.1 Índice de Satisfação dos Usuários

O índice de satisfação dos usuários que tem como objetivo mensurar a percepção daqueles que utilizam os serviços prestados pela unidade. Para a realização da pesquisa, a unidade adota a metodologia NPS (*Net Promoter Score*). O método aplicado mensura a satisfação dos pacientes das internações e seus acompanhantes e dos pacientes egressos do ambulatório, sendo a amostragem mínima de 10% de cada perfil. Ao final o cálculo é feito com base na soma desses quantitativos. O HUGOL se mantém na zona de excelência do NPS, que compreende a pontuação entre 76 e 100.

No mês de fevereiro a unidade alcançou o percentual de 93,61% de satisfação dos usuários, conforme gráfico 42, sendo que dentro da escala de pontuação da metodologia aplicada, NPS, o hospital se mantém na zona de excelência na classificação.

Os resultados se mantêm estáveis, visto que a unidade busca constantemente melhorias nos processos hospitalares por meio dos indicadores de processo, gestão de riscos, notificações de oportunidade de melhoria, investimento em recursos humanos, educação continuada e inovação tecnológica.

Gráfico 42 – Índice de Satisfação – fevereiro de 2023



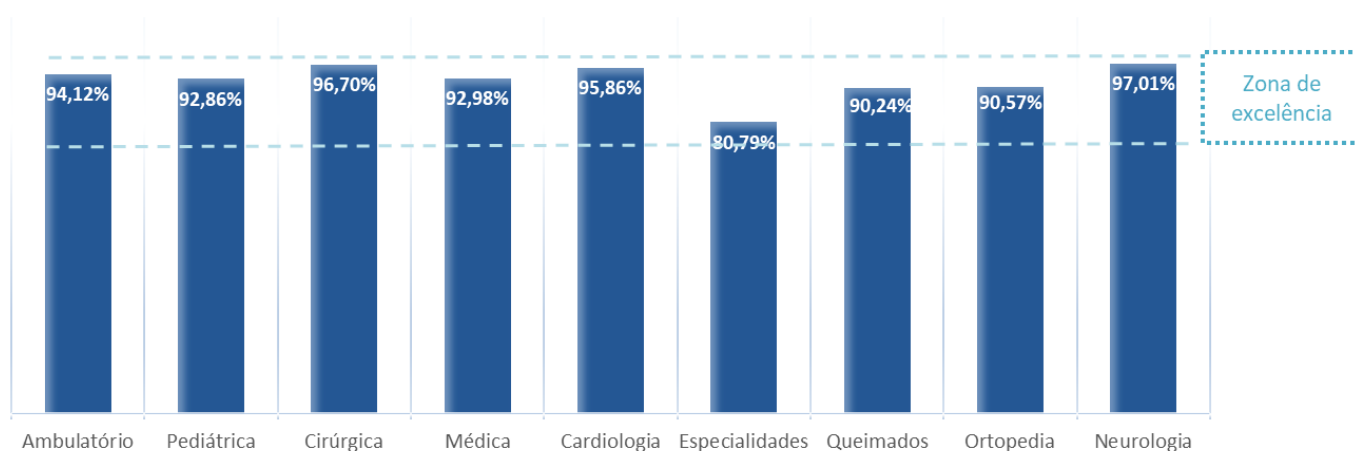
Fonte: SAU/Ouvidoria

Total geral de entrevistados: **636**

Na análise estratificada dos dados o setor de internação apresentou índice geral de satisfação de 91,87% e no serviço ambulatorial o percentual foi de 94,12%.

No gráfico 43 apresentamos o demonstrativo da pesquisa no Ambulatório e Internações:

Gráfico 43 – Índice de Satisfação por Serviço – fevereiro de 2023



Fonte: SAU/Ouvidoria

7.2 Projeto Experiência do Paciente

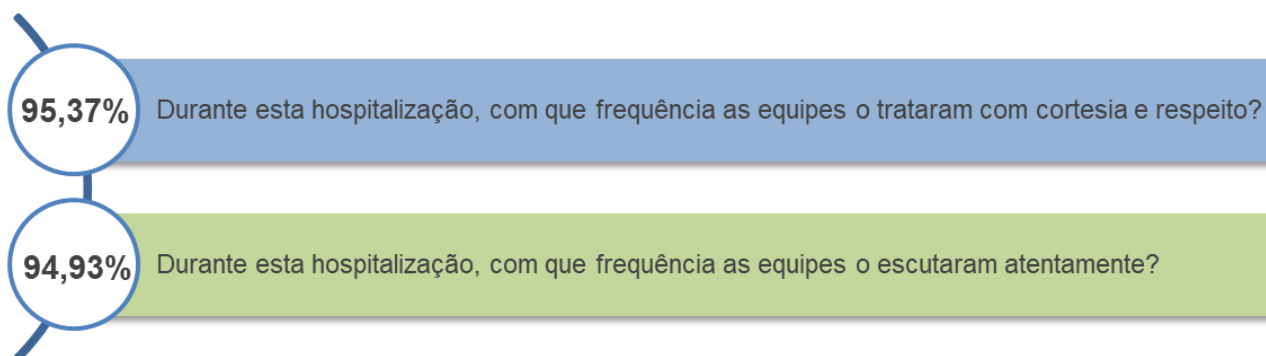
Entender a experiência do paciente/acompanhante é um passo-chave na mudança em direção ao cuidado centrado no paciente. Analisando vários aspectos da experiência do cliente, pode-se avaliar até que ponto os pacientes estão recebendo cuidados que são respeitosos e respondem às preferências, necessidades e valores individuais.

Essa avaliação e acompanhamento, permite que pacientes, famílias e cuidadores definam o “valor” do cuidado prestado, permitindo que as organizações de saúde foquem seus esforços no que importa para eles e não apenas no que é o problema junto a eles.

Foi lançado um piloto sobre a “Experiência do Paciente” a partir de dezembro de 2020, em que no momento da avaliação de satisfação na alta hospitalar, os usuários ponderam avaliar não só sua satisfação, que está relacionada ao seu caso solucionado, mas como foi sua experiência com o atendimento recebido.

O objetivo do projeto é melhorar a qualidade, a experiência dos pacientes/acompanhantes e o engajamento dos profissionais, construindo uma cultura organizacional de aprendizagem contínua e centrada na pessoa, orientada pela voz dos pacientes/acompanhantes.

O Projeto utiliza como premissa a metodologia NPS (Net Promoter Score), onde são realizadas duas perguntas com o objetivo de avaliar a experiência do paciente, onde através dos resultados obtidos é realizada a classificação de acordo com o percentual alcançado. Segue abaixo as perguntas que são realizadas dentro do Projeto Experiência do Paciente e seus respectivos resultados no mês de fevereiro:



Fonte: SAU/Ouvidoria/HUGOL

Conforme evidenciado na tabela 16, o índice de satisfação de fevereiro para o projeto Experiência do Paciente obteve o percentual de 97,32%. Diante disto a unidade alcançou a zona de excelência da metodologia NPS, que compreende a pontuação entre 76 e 100.

Tabela 16 – Índice “Experiência do Paciente” – fevereiro de 2023

Índice “Experiência do Paciente”	
Índice de fevereiro	97,32%
Total de entrevistados	636

Fonte: SAU/Ouvidoria/HUGOL

7.3 Registros SAU/OUVIDORIA

No período entre 01 a 28 de fevereiro de 2023, o SAU/Ouvidoria realizou **137** registros dos usuários. Estas demandas foram cadastradas no sistema de gestão SA Interact e no sistema Ouvidor SUS.

A tabela 17 apresenta os tipos e quantidade de chamados registrados durante o mês de fevereiro.

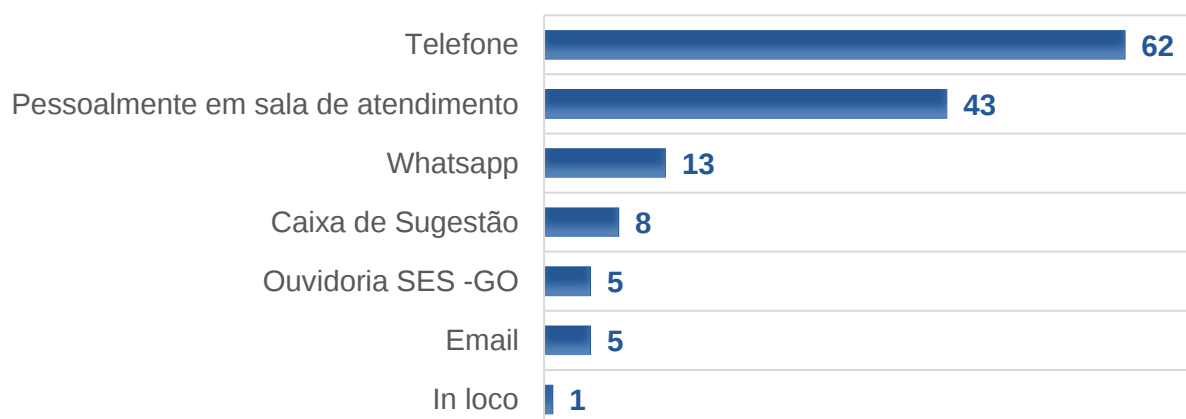
Tabela 17 - Tipos de chamados registrados - SAU - fevereiro de 2023

Descrição do tipo de chamado	Qtd. de Registros	Percentual %
Mediações SAU	74	54,01%
Reclamações	17	12,41%
Atendimentos SAU	17	12,41%
Elogios	14	10,22%
Solicitações	14	10,22%
Denúncias	1	0,73%
Total	137	100%

Fonte: SAU/Ouvidoria/HUGOL

Quanto aos canais de comunicação, o gráfico abaixo demonstra a quantidade e o percentual de cada meio de comunicação utilizado:

Gráfico 44 – Canais de comunicação utilizados – fevereiro de 2023



Fonte: SAU/Ouvidoria

8. CENSO DE PACIENTES ATENDIDOS

A seguir apresenta-se o censo de origem dos pacientes atendidos no HUGOL no mês de fevereiro de 2023. Os atendimentos relacionados compreendem as modalidades de atendimento de urgência e emergência, ambulatorial, internação, serviço de atenção domiciliar e externos – atendimentos referenciados para realização de exames e avaliações.

Tabela 18 - Censo de origem – fevereiro de 2023

Censo de origem dos pacientes atendidos - fevereiro/23		
Município de origem	fev/23	Percentual
Goiânia	7.955	60,02%
Trindade	673	5,08%
Aparecida de Goiânia	418	3,15%
Goianira	307	2,32%
Inhumas	193	1,46%
Senador Canedo	189	1,43%
Outros municípios - GO	3.462	26,12%
Outros estados	57	0,43%
Total	13.254	100,00%

Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

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

No mês de fevereiro a unidade esteve em conformidade com as metas pactuadas, tanto para os indicadores de produção (parte fixa) quanto para os de desempenho. No entanto, como parte da gestão hospitalar, o HUGOL desenvolve diversas ações e projetos que impactam direta ou indiretamente os processos assistenciais e de apoio e que também refletem nos resultados alcançados no período. Além disso, diversas atividades são realizadas junto à comunidade em seu comprometimento com a atuação educativa e de prevenção. Abaixo seguem-se algumas das ações realizadas no período.

- Entre os dias 20 e 23 de fevereiro o HUGOL realizou o treinamento **Experiência do Paciente**, ministrado pela supervisora do Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD), Letticya Fernanda Pessoa de Oliveira.

O momento permitiu uma análise ampla sobre o assunto, além de avaliar os cuidados que respeitam as preferências, necessidades e valores individuais, sendo uma metodologia que reflete positivamente na qualidade do tratamento do paciente. A experiência é formada pelos múltiplos pontos de contato entre equipe e paciente ao longo de sua jornada, incluindo os ambientes físico e virtual. A melhora na experiência resulta em pacientes mais felizes e satisfeitos, mais confiantes, mais engajados e pacientes mais engajados e atuantes alcançam melhores resultados clínicos conforme estudos realizados.

A evolução da metodologia e implementação das melhorias é um trabalho que deve ser realizado em conjunto com as equipes e perpassa por uma transformação cultural. A discussão soma-se à implementação da cultura de feedback, gestão participativas e cadência de responsabilidades, bem como à Política de Gestão de Cuidado desenvolvida pela AGIR.

- O HUGOL realizou na última semana de fevereiro um simulado de evacuação de Unidades de Tratamento Intensivo, que contou com a participação dos profissionais da UTI, equipe de maqueiros responsáveis pelo transporte de pacientes na unidade, além de membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), membros da Brigada de Emergência e Bombeiro Civil.

Os simulados de emergência têm um papel crucial na preparação para situações de crise, pois oferecem a oportunidade de testar procedimentos, protocolos e habilidades em um ambiente controlado. O HUGOL segue o Plano de Atendimento a Emergência (PAE), documento que oferece suporte para diversas situações de emergência que possam ocorrer na unidade.

Durante o exercício, as equipes envolvidas puderam avaliar o desempenho, identificar áreas de melhoria, para caso necessário, atualizar os planos e procedimentos de acordo com as questões observadas. O simulado reforça o propósito e o compromisso da instituição em cuidar de vidas, com excelência, eficiência, agilidade e segurança.

- Visando a prevenção de eventos adversos no transporte intra-hospitalar do paciente, o Time de Quedas do HUGOL realizou um treinamento com a equipe de maqueiros nos dias 16 e 17 de fevereiro, abordando práticas de transferência segura e posturas adequadas. A ação foi realizada pelo fisioterapeuta Raian César Araújo e destinada à 70 profissionais da área.

No treinamento são trabalhadas ações para educar o olhar de cada profissional e assim evitar o evento adverso de quedas, preservando a saúde do paciente e do colaborador. As ações foram desenvolvidas por meio da análise das Oportunidades de Melhoria (OPM) e notificações realizadas, seguindo o protocolo de risco de queda. As ações preventivas se iniciam no momento em que o paciente dá entrada na internação, como a divulgação das cartilhas digitais para orientação de acompanhantes e pacientes, disponíveis por todo hospital.

O Time de Quedas foi criado para apoiar o Núcleo de Segurança do Paciente e oferece desde 2008, humanização e respeito a cada usuário, através do profissionalismo, responsabilidade e comprometimento dos profissionais que compõem a equipe, com um único propósito de cuidar de vidas.

- Nos dias 02 e 03 de fevereiro, os residentes que desenvolveram suas atuações nas áreas de Concentração de Urgência e Trauma do HUGOL, participaram da 9ª Semana Científica da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO).

O evento que acontece anualmente contou com a participação de todos os residentes do último ano das unidades vinculadas à SES-GO, na oportunidade os profissionais apresentaram seus trabalhos de conclusão de residência (TCR) dos Programas nas modalidades Multiprofissional e Uniprofissional.

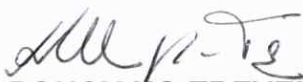
A defesa pública dos TCR's possibilita trocas valiosas entre os residentes das unidades hospitalares, oportunizando as experiências e conhecimentos relacionados às boas práticas e as melhorias de processos na assistência do paciente através da pesquisa científica.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mês de fevereiro apresentou resultados satisfatórios em relação ao cumprimento de metas pactuadas, com bom desempenho tanto nas linhas assistenciais quanto nas relacionadas à qualidade da assistência prestada pela unidade.

A busca pela melhoria contínua faz parte das atividades diárias executadas pela assistência e serviços de apoio e administrativo na unidade, atentos às oportunidades de melhorias dos fluxos e processos, viabilizando o cumprimento da missão institucional, o alcance dos objetivos estratégicos e a melhoria dos indicadores.

O HUGOL reafirma diariamente seu compromisso em cuidar de vidas e trabalha para garantir uma assistência segura e de qualidade, para garantir a excelência no cuidado às pessoas.


HELIO PONCIANO TREVENZOL
Diretor Geral do HUGOL

11. APÊNDICES

APÊNDICE A – Estrutura de leitos vigente

Apresentamos na tabela 19 o quadro atualizado de leitos da unidade:

Tabela 19 – Estrutura de leitos vigente no período – fevereiro de 2023

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	109
Clínica Traumatologia/Ortopedia	105
Clínica Neurológica	11
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	20
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
Total de leitos de internação	466
<i>Leitos de urgência e emergência/observação</i>	<i>46</i>
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	512

Fonte: SPLAN/HUGOL