



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: Março de 2023)

Goiânia/GO

Abril/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 de Operações e Finanças

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico e Assistencial

DIRETORIA DO HDS

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles - Diretor Geral

André Alves dos Santos – Diretor Administrativo Financeiro

Lívia Evangelista da Rocha Aguiar – Diretora Técnica

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	Internações Hospitalares.....	17
5.2	Atendimento Ambulatorial	18
5.3	Terapias Especializadas.....	24
5.4	Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo	25
5.5	Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	29
6	SÍNTESE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS NO PERÍODO	30
7	PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS	33
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.....	35
8.1	Indicadores de Desempenho.....	35
8.1.1	Taxa de Ocupação Hospitalar	35
8.1.2	Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS.....	35
8.1.3	Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos.....	36
8.1.4	Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	37
8.1.5	Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS.....	37
9	MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIALIBIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS	38
10	TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES.....	39
11	OUTRAS REALIZAÇÕES.....	40
12	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
13	SIGLAS.....	47

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 março 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 março 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.

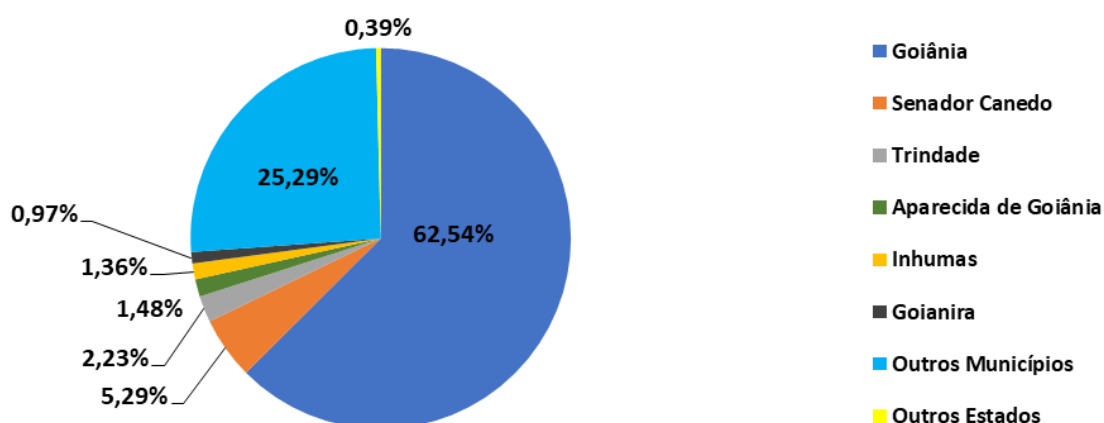
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

Apresenta-se a seguir, o mapeamento dos locais de origem com maior número de atendimentos do mês compreendido. Em março de 2023, do total de 9.278 atendimentos no HDS, 62,54% foram do município de Goiânia; 5,29% de Senador Canedo; 2,23% de Trindade; 1,48% de Aparecida de Goiânia; 1,36% de Inhumas; 0,97% de Goianira; sendo que 25,75% são de outros municípios e 0,39% são de outros estados do Brasil, conforme Tabela 01 e Gráfico 01, abaixo:

Tabela 01 - Origem dos Pacientes Atendidos em Março/2023		
Município de Origem	Total de atendimentos	Percentual
Goiânia	5.802	62,54%
Senador Canedo	491	5,29%
Trindade	207	2,23%
Aparecida de Goiânia	137	1,48%
Inhumas	126	1,36%
Goianira	90	0,97%
Outros Municípios	2.389	25,75%
Outros Estados	36	0,39%
Total	9.278	100,00%

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

Gráfico 1 – Origem dos Pacientes Atendidos em Março de 2023



Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Mar/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 Integrals 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.

Cumprе 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, na data agendada, a equipe de enfermagem atende os pacientes por ordem de chegada.

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

4.1.12 Exames Oftalmológicos Vinculados às Consultas

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

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

4.1.13 Anatomopatológico

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

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, é um exame direcionado à avaliação do coração, de alta sensibilidade, rápido e não invasivo. É utilizado feixes de ultrassom para se obter imagens anatomicas em tempo real, permitindo avaliar a estrutura cardíaca do paciente.

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

- Indicadores de Produção

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

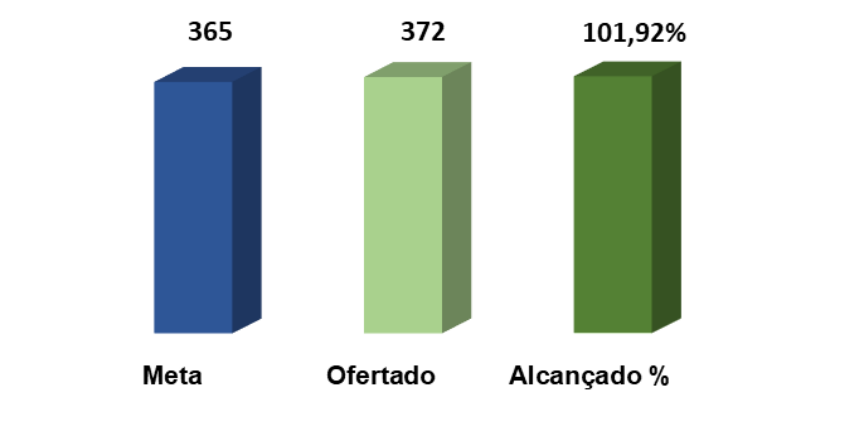
5.1 Internações Hospitalares

5.1.1 Cuidados Integrais 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 **101,92%** de cumprimento desta linha de contratação no mês de março de 2023, conforme gráfico nº 2 abaixo.

Gráfico 2 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias



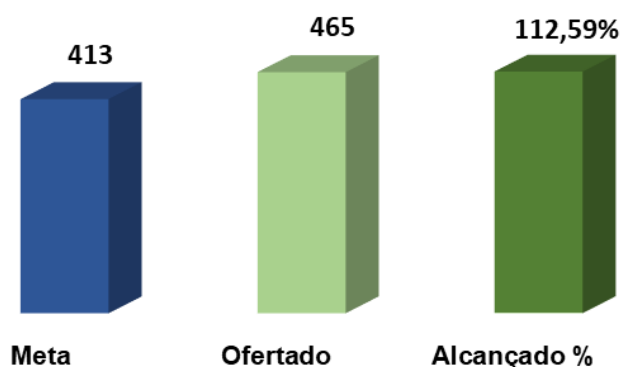
Fonte: Sistema MV Mar/2023

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

5.1.2 Longa Permanência – Diárias

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

Gráfico 3 - Longa Permanência - Diárias



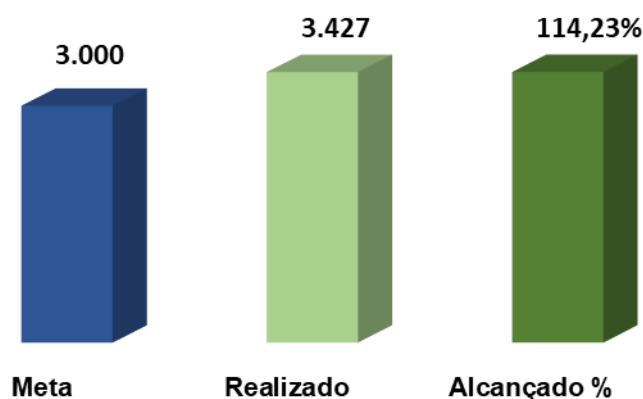
Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Em relação a produtividade nesta linha de contratação, foram realizadas o correspondente a 409 diárias de internação em longa permanência na Unidade.

5.2 Atendimento Ambulatorial

5.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Considerando a produção de consultas médicas no período em questão, registrou-se alcance de **114,23%** da meta pactuada, conforme apresentado no gráfico nº 4, abaixo.

Gráfico 4 - Consultas Médicas

Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Em relação ao resultado apresentado em consultas médicas, contabilizou-se 3.427 atendimentos realizados no mês de março, apontando um crescimento de 24,39% referente ao mês anterior.

Destaca-se, 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.

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

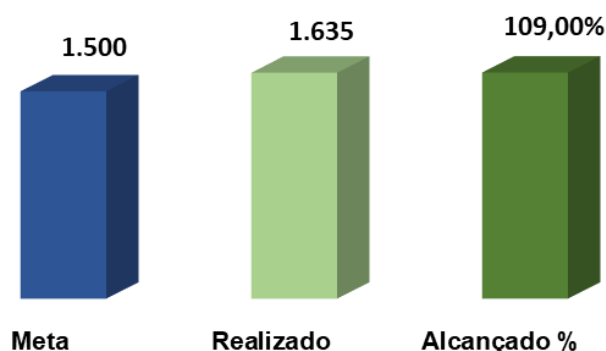
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS REALIZADAS	
Especialidade	Março/2023
Angiologia e Cirurgia Vascular	310
Cardiologia	291
Clínica médica	36
Dermatologia	670
Endocrinologia	88
Geriatria	197
Oftalmologia	494
Ortopedia e Traumatologia	884
Pneumologia	47
Psiquiatria	122
Reumatologia	288
Total de Atendimentos	3.427

Fonte: Sistema MV, Mar/2023

5.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.635 atendimentos, conforme demonstrado no gráfico nº 5, abaixo.

Gráfico 5 - Consultas Multiprofissionais



Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de março, as consultas multiprofissionais atingiu o percentual 109,00%.

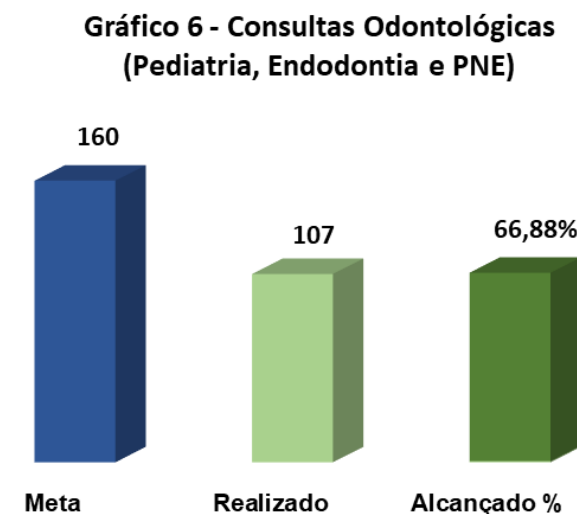
Na sequência apresenta-se o quantitativo de consultas multiprofissionais por especialidade, conforme quadro a seguir.

QUANTITATIVO DE CONSULTAS MULTIPROFISSIONAIS REALIZADAS	
Especialidades	Março/2023
Educação Física	3
Enfermagem	1.083
Farmácia	3
Fisioterapia	235
Fonoaudiologia	111
Nutrição	102
Odontologia	37
Psicologia	50
Terapia Ocupacional	11
Total de Atendimentos	1.635

Fonte: Sistema MV, Mar/2023

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

Quanto às consultas odontológicas, específicas para pacientes externos, registra-se que das 159 vagas disponibilizadas pela unidade para a regulação no mês de março, foram realizadas 107 atendimentos em primeiras consultas e seus respectivos retornos aos pacientes regulados, atingindo o percentual de **66,88%** da meta, conforme demonstrado no gráfico nº 6, a seguir.



Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Em relação ao total de consultas realizadas, contabilizou-se 31 de PNE, 32 de Pediatria e 44 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 29,56%.

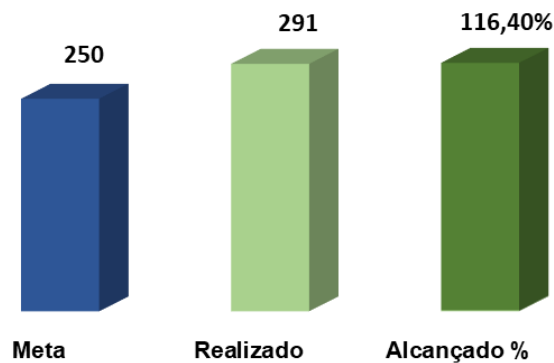
Ressalta-se ainda, que no mesmo período também foram realizadas consultas odontológicas pela equipe de especialistas da unidade por meio de interconsultas e retornos oriundos do ambulatório da unidade, sendo que esta produção compõe o indicador do item 5.3.2 – *Consultas Multiprofissionais em Atenção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

5.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associados às consultas odontológicas, registra-se que foram contabilizados no mês em avaliação, o correspondente a 291 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, Mar/2023

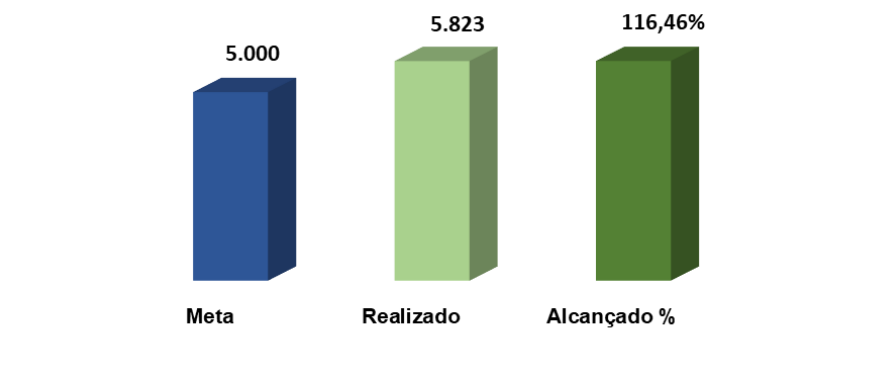
Em relação a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de março de 2023 o percentual de procedimentos odontológicos realizados aos pacientes regulados, atingiu **116,40%** da meta pactuada no 9º Termo Aditivo.

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 446 procedimentos odontológicos, dentro os quais, 291 foram validados para cômputo do indicador em questão.

5.2.5 Pequenos Procedimentos Ambulatoriais

Em relação aos atendimentos de curativos, foram realizados 5.823 procedimentos, o que representou alcance de **116,46%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico nº 8, abaixo.

Gráfico 8 - Curativos de feridas crônicas

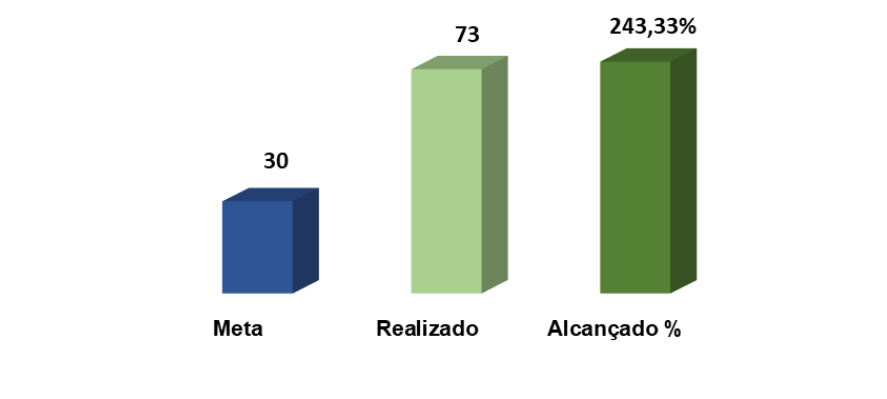


Fonte: Sistema MV, Mar/2023

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 consequentemente impactam na quantidade de curativos realizados aos pacientes.

Em relação ao procedimento de coleta para biópsia, no período avaliado registrou-se o total de 73 procedimentos, o que representou alcance de **243,33%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no gráfico nº 9, a seguir:

Gráfico 9 - Coleta para Biópsia

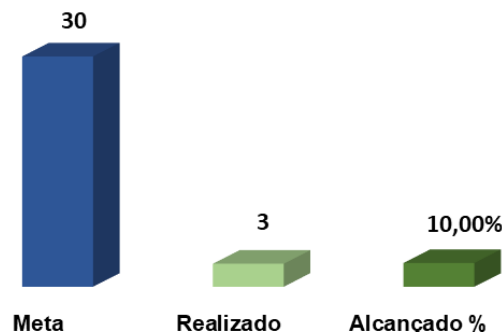


Fonte: Sistema MV, Mar/2023

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 3 procedimentos no período em

avaliação, o que representou alcance de **10,00%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado no Gráfico nº 10, abaixo.

Gráfico 10 - PAAF (tireoide/mama)



Fonte: Sistema MV, Mar/2023

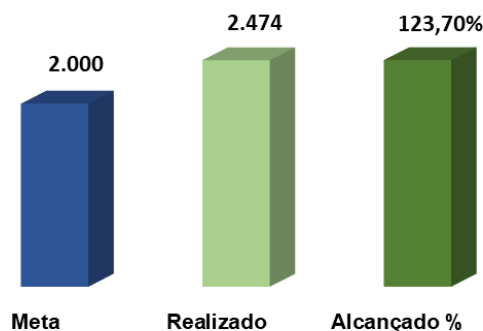
Em relação ao total de procedimentos realizados no mês de março, destaca-se que no período em questão, das vagas ofertadas para a regulação com vistas ao cumprimento da meta, foi registrada uma taxa de perda primária de 93,75%.

Há de se considerar ainda que os exames relacionados a mama estão fora do perfil de atendimento da unidade, uma vez que atualmente não consta especialidade correlata para oferta dos exames no ambulatório da própria unidade.

5.3 Terapias Especializadas

Acerca dos atendimentos nas terapias especializadas no mês em questão, registrou-se o total de 2.474 sessões, conforme demonstrado por meio do gráfico nº 11, a seguir.

Gráfico 11 - Terapias Especializadas



Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Em destaque, registra-se que no mês de março de 2023, a produção alcançou **123,70%** da meta, apontando um crescimento de 18,54% referente ao mês anterior.

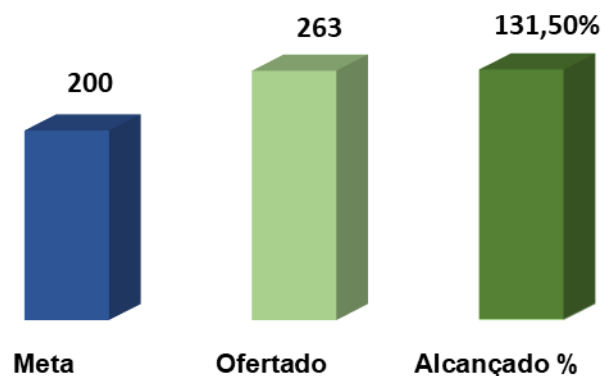
Nota-se que o crescimento de produção em relação a meta estipulada no 9º Termo Aditivo é reflexo das ações internas da unidade, no sentido de reorganizar as agendas dos profissionais, readequação do espaço físico e revisão da rotina de terapias individuais ou em grupo.

5.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT Externo

5.4.1 Eletrocardiograma

No mês de março de 2023, foram ofertadas 263 vagas de exames de eletrocardiograma, dentre as quais 148 foram destinadas para a regulação e 115 para o ambulatório interno da unidade, conforme segue demonstrado pelo gráfico n.º 12, a seguir.

Gráfico 12 - Eletrocardiograma



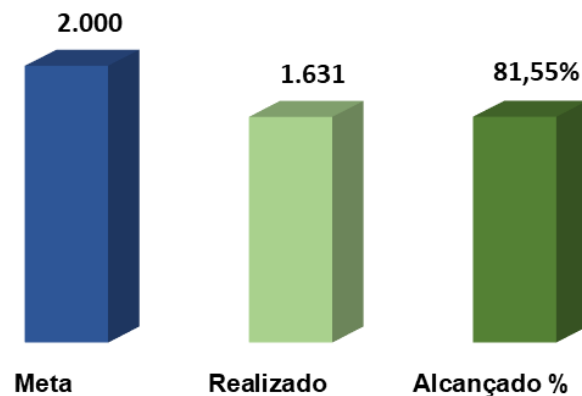
Fonte: Sistema MV, Mar/2023

O quantitativo de exames ofertados no período avaliado alcançou **131,50%** da meta pactuada para esta linha de contratação, sendo que do total de exames ofertados para regulação, foi registrado 98,65% de perda primária, enquanto das vagas ofertadas para o ambulatório interno da unidade, foram realizados 48 exames de eletrocardiograma.

5.4.2 Exames Oftalmológicos

Em referência aos exames oftalmológicos de tonometria e mapeamento de retina associadas às consultas, foram realizados no período avaliado o correspondente a 1.631 exames no período, com alcance de **81,55%** da meta pactuada para esta linha de contratação, conforme apresentado pelo Gráfico n.º 13, abaixo.

Gráfico 13 - Exames Oftalmológicos



Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Destaca-se, que a produtividade dos exames oftalmológicos são estritamente vinculados as consultas oftalmológicas, onde observou-se que das 1.014 consultas ofertadas a regulação, foram agendadas 82 consultas, causando uma perda primária de 91,91%, e consequentemente gerando impacto na produtividade apresentada no período em avaliação.

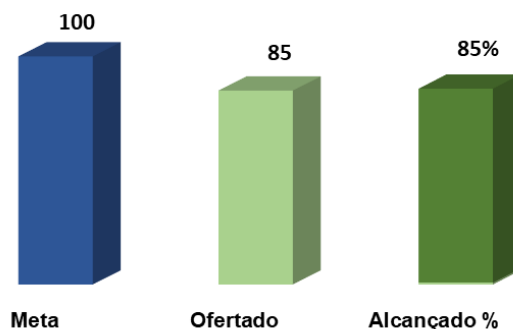
NOTA:

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.

5.4.3 Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas

Em relação ao exame Doppler – Membros Superiores, Inferiores e Carótidas, foram ofertados no período avaliado o correspondente a 85 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, Mar/2023

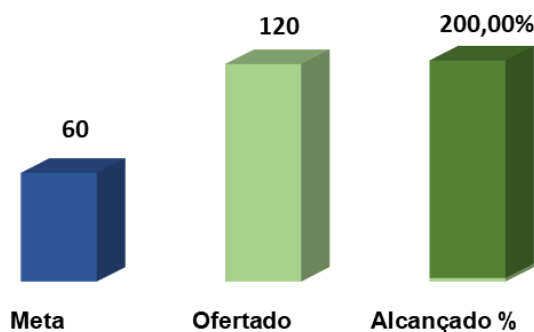
Uma vez que os exames de doppler deram início em fevereiro de 2023, foi possível registrar alcance de **85%** da meta pactuada nesta linha de contratação, sendo que do total de exames ofertados para regulação e para o ambulatório interno da unidade, registrou-se o correspondente a 101 exames realizados no período.

Cumpramos ressaltar que o quantitativo realizado é maior que o valor ofertado em função das características do exame, que é contabilizado por membros superiores e inferiores, unilaterais ou bilaterais.

5.4.4 Anatomopatológico

Em referência aos exames anatomopatológicos, registrou-se a ofertas de 120 vagas de exames para a regulação e para pacientes do ambulatório próprio da unidade no período avaliado, conforme apresentado no gráfico nº 15, abaixo.

Gráfico 15 - Anatomopatológico



Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação, no mês de março o indicador atingiu **200%** da meta estabelecida no 9º Termo Aditivo, e registrou-se o correspondente a 3 exames realizados no período.

5.4.5 Ecocardiograma

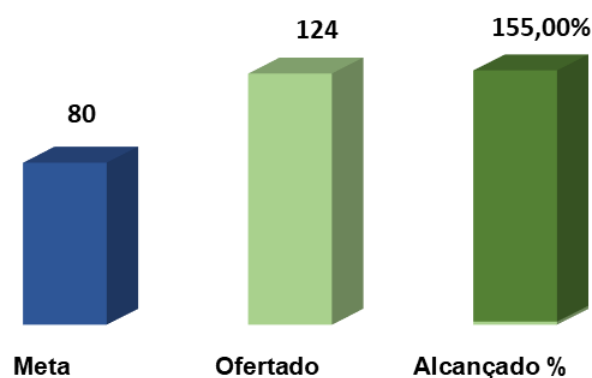
Em relação aos exames de Ecocardiograma, informa-se que no período em questão, não houve registro de oferta para exames do mesmo, uma vez que o profissional responsável pela realização do procedimento não permaneceu no quadro clínico da unidade, e por falta de tempo hábil para contratação imediata de um novo especialista, não foi possível alcançar a meta para o indicador.

Isso posto, ressaltamos que para chegada de um novo profissional especializado na área, já está em fluxo na unidade o processo de contratação para regularização dos atendimentos, e tão logo serão ofertadas as vagas para realização dos exames a partir da próxima competência.

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

Em referência aos exames de ultrassom, informa-se que foram ofertados 124 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



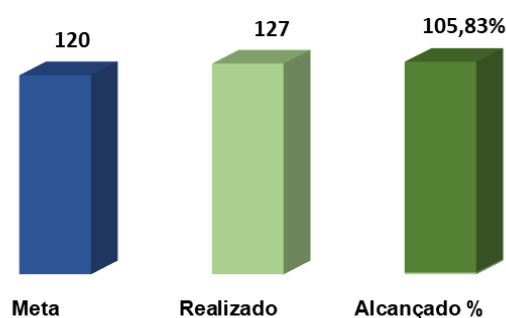
Fonte: Sistema MV, Mar/2023

Considerando a meta pactuada para esta linha de contratação no mês de março, o serviço atingiu o percentual de **155%**, sendo que do total de exames ofertados, registrou-se realização de 3 exames no período avaliado.

5.5 Serviço de Atenção Domiciliar – SAD

No período em análise registrou-se 127 pacientes para o Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, representando alcance de **105,83%** 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, Mar/2023

Em referência ao serviço de atendimento domiciliar, durante o mês de março de 2023, o SAD registrou atendimentos para 127 pacientes ativos, sendo confirmados 1.134 atendimentos médicos e multiprofissionais, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem.

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 **Março de 2023**, conforme tabela nº 13, abaixo.

Tabela n.º 13 – Resultados dos Indicadores de Produção

QUADRO SÍNTESE DE PRODUÇÃO 9º TERMO ADITIVO – MARÇO/2023			
LINHAS DE CONTRATAÇÃO			
1 – Internações Hospitalares	Meta	Ofertado	% Atingido
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias	365	372	101,92%
Longa Permanência – Diárias	413	465	112,59%
TOTAL INTERNAÇÕES HOSPITALARES	778	837	107,58%
2 – Atendimento Ambulatoriais	Meta	Realizado	% Atingido
Consultas Médicas	3.000	3.427	114,23%
Consultas Multiprofissionais	1.500	1.635	109,00%
Atendimentos Odontológicos - Consultas (pediatria, endodontia, PNE)	160	107	66,88%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	291	116,40%
Curativos de Feridas Crônicas	5.000	5.823	116,46%
Coleta para Biópsia	30	73	243,33%
PAAF (tireoide/mama)	30	3	10,00%
TOTAL ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	9.970	11.359	113,93%
3 – Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% Atingido
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.000	2.474	123,70%
4 – SADT EXTERNO – Exames	Meta	Ofertado	% Atingido
Eletrocardiogramas	200	263	131,50%
Exames Oftalmológicos *	2.000	1.631	81,55%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	100	85	85,00%
Anatomopatológico	60	120	200,00%
Ecocardiograma	60	0	0,00%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireóide)	80	124	155,00%
TOTAL SADT EXTERNO	2.500	2.223	88,92%
5 – Serviço de Atenção Domiciliar – SAD	Meta	Realizado	% Atingido
Pacientes Atendidos SAD	120	127	105,83%
NOTA EXPLICATIVA:			
Em relação aos exames oftalmológicos, são apresentados os quantitativo realizado, uma vez que os mesmos são estritamente ligados às consultas oftalmológicas			

Fonte: Sistema MV, Mar/2023

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

✓ **Internações Hospitalares** – Referente aos Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores e de Longa Permanência, no período avaliado ofertou-se 837 diárias no total, o que resultou no alcance de **107,58%** da meta pactuada nesta linha de contratação.

✓ **Atendimentos Ambulatoriais** – Realizou-se no período em análise, o total de 5.460 atendimentos em consultas médicas, multiprofissionais, bem como atendimentos odontológicos, enquanto os procedimentos ambulatoriais distribuídos entre curativos, coletas para biópsias e PAAF, registrou no período, 5.899 procedimentos. O resultado alcançou o equivalente a **113,93%** da meta nesta linha de contratação.

✓ **Terapias Especializadas** – Em relação às terapias multiprofissionais, registrou-se o total de 2.474 sessões, com alcance de **123,70%** 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 2.223 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 **88,92%** da meta consolidada para o indicador, indicando um crescimento de 13,13% referente ao mês anterior. Para a próxima competência, a Gerência Assistencial da unidade estruturou ações para melhoria do indicador, como processo de contratação de novo profissional e aumento de vagas em conformidade com as metas do 9º Termo Aditivo, especialmente no que tange as ofertas dos exames de ecocardiograma e ultrassonografias, com objetivo de regularizar a quantidade ofertada.

✓ **Serviço de Atendimento Domiciliar** – Em relação a produção registrada para o serviço de atendimento domiciliar na unidade, contabilizou-se 127 pacientes atendidos no período avaliado e alcance de **105,83%** 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, promovendo ações 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 março 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 13 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de março, foi de 82,69% 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 31 de Março de 2023				
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Respostas	%	NPS = 82,69%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	6	5,77%		
Total de clientes Neutros	6	5,77%		
Total de clientes Promotores	92	88,46%		
Total Geral de Respostas	104	100,00%		
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, Mar/2023

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada nos Ambulatórios da Unidade para uma amostra de 359 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 94,54% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro nº 2, abaixo.

Quadro nº 2: Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatórios

Mês referência: 01 a 31 de Março de 2023				
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Respostas	%	NPS = 94,54%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	7	0,34%		
Total de clientes Neutros	98	4,78%		
Total de clientes Promotores	1.947	94,88%		
Total Geral de Respostas	2.052	100,00%		
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, Mar/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 372 pacientes/acompanhantes entrevistados, demonstram que os pacientes qualificaram o atendimento/serviço da unidade com 93,97% 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 31 de Março de 2023				
Classificação dos Pacientes	Quantidade de Respostas	%	NPS = 93,97%	Zona de Excelência
Total de clientes Detratores	13	0,60%		
Total de clientes Neutros	104	4,83%		
Total de clientes Promotores	2.039	94,57%		
Total Geral de Respostas	2.156	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, Mar/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 março 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 **87,96%**, conforme demonstrado na tabela nº 14, abaixo.

Tabela nº 14 – Taxa de Ocupação Hospitalar (Meta $\geq 80\%$)	
Total Pacientes/dia	409
Total de Leitos Operacionais/dia	465
Taxa de Ocupação Hospitalar	87,96%

Fonte: NIR, Mar/2023

8.1.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no SIH, que visa aferir a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares, em relação ao total de procedimentos apresentados durante o mês de março, 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 março de 2023, será apresentada no Relatório Mensal de abril de 2023.

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

Tabela nº 15 – Taxa de Ocorrência de Glosas no SIH (Meta ≤ 1%) – Fevereiro/2023	
Total de Procedimentos Apresentados	24
Total de Procedimentos Rejeitados	0
Taxa de Ocorrência de Glosas	0,00%

Fonte: SEFAT, Mar/2023

Em destaque, registra-se que em referência a taxa apresentada sobre a competência de fevereiro 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 e capacidade instalada.

8.1.3 Farmacovigilância: Percentual de Incidência de Reações Adversas a Medicamentos

Durante o mês de março 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 nº 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, Mar/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 março de 2023, atingiu-se 2,20 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	9.878
Total de Consultas (médicas e multiprofissionais) estipuladas nas metas – conforme 9º T.A.	4.500
Razão do quantitativo de consultas ofertadas	2,20

Fonte: NIR, Mar/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 março, o percentual registrado em referência ao indicador registrou taxa de 0,29%, conforme apresentado no Tabela n.º 18, a seguir.

Tabela n.º 18 – Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS	
N.º de manifestações queixosas	27
N.º de Pacientes atendidos (ambulatoriais, exames e internação)	9.278
% Queixas Recebidas	0,29%

Fonte: Ouvidoria, Mar/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 março 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:* 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.

- *Nova Estrutura Modular para atendimentos de curativos:* Foi implementado na unidade no mês de março a nova estrutura modular, a qual foi disponibilizada 3 salas de curativos e 3 consultórios, possibilitando ampliação de mais duas salas de curativos caso haja necessidade, um posto de enfermagem, sala de utilidade, almoxarifado satélite, sanitários para os profissionais, depósito de material de limpeza e uma sala para a supervisão, garantindo assim a segurança dos pacientes e profissionais, além da qualidade do serviço prestado aos usuários, seguindo o propósito da unidade que é cuidar de vidas.

- *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.

- *Levantamento de Necessidade de Treinamentos (LNT):* Durante o mês de março foi realizado já na nova estrutura modular, o aprimoramento na metodologia de

registros no MV-PEP, com ênfase na Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) embasada pela Resolução COFEN 358/2009 e com revisitação da aba de tratamento de feridas.

- *Reunião Científica com Foco em Mal Súbito*: Enfatizando o fortalecimento do propósito da unidade, a Comissão de Ensino, Pesquisa e Treinamento realizou a reunião com o objetivo de capacitar os profissionais da unidade, caso identifique alguma vítima de mal súbito, e como agir nesses casos.

✓ **Desenvolvimento:**

- *Oficina sobre Planejamento Estratégico*: Com o intuito de fortalecer o propósito institucional em Cuidar de Vidas e aperfeiçoar os profissionais por meio de construção de iniciativas e metas entratégicas, com o foco no alcance dos objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico da unidade, a oficina foi realizada com a participação de gestores de todas as áreas da unidade.

- *Políticas Institucionais*: O HDS, por meio da gerência médica e de planejamento intensificou ações com foco na disseminação das políticas institucionais: POL 020 - Gestão do Cuidado e POL 007 - Accountability. Dentre essas ações de disseminação, foram criados materiais que estão sendo divulgados e compartilhados de diversas maneiras nos setores das áreas assistencial, administrativa e de apoio.

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 março de 2023, alcançou taxa global de 3,81% conforme tabela nº 19, a seguir.

Tabela nº 19 – Taxa de Absenteísmo de Colaboradores Celetistas/Estatutários	
% Celetistas	2,78%
% Estatutários	6,16%
TAXA GLOBAL ABSENTEÍSMO	3,81%

Fonte: SEFOP-HDS, Mar/2023

11 OUTRAS REALIZAÇÕES

11.1 Jornada das Heroínas: HDS ressalta o protagonismo feminino na saúde

No mês alusivo à mulher, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS) lança a série: Jornada das Heroínas, cujo objetivo é destacar o protagonismo das mulheres frente aos serviços de saúde. No Brasil, segundo o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (Conasems), 65% dos seis milhões de profissionais do setor são do sexo feminino. No HDS elas representam 71% do quadro de profissionais. A temática, além de destacar o protagonismo, ressalta a valorização e a importância de cada uma para a unidade.



11.2 HDS oferece atendimento para controle e prevenção da obesidade

Referência no atendimento à pessoa idosa e portadores de doenças crônicas, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS), uma unidade da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), também possui atendimento voltado para controle e prevenção da obesidade.

O serviço ofertado pelo SUS, consiste em terapia em grupo, acompanhamento com nutricionista e consultas com endocrinologista. A endocrinologista, que atua na unidade, explica que a obesidade é uma doença crônica caracterizada pelo excesso de gordura no corpo. “Esse acúmulo ocorre quando a oferta de calorias é maior que o gasto de energia corporal



11.3 HDS recebe visita técnica de representantes da SES-GO

O Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS) recebeu, no último dia 14 de março, a visita técnica de representantes da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), que objetivou conhecer os processos e serviços prestados pela unidade.

Acompanhadas pela diretoria e gestores do HDS, as representantes, conheceram as instalações, os serviços oferecidos pela unidade e as equipes. “É uma visita que beneficia muito o HDS. Na oportunidade, com o objetivo de elencar melhorias, foram avaliados os principais desafios da instituição”, afirma o Diretor-Geral da unidade.

Durante a visita foi apresentada a nova estrutura do Ambulatório de Curativos, que será inaugurada ainda neste mês de março. Com foco na humanização, segurança do paciente e qualidade da assistência em saúde, o Ambulatório de Feridas crônicas ganha um espaço mais moderno, bem estruturado e acolhedor.



11.4 HDS destaca atuação das mulheres na assistência aos usuários do SUS

No mês dedicado à mulher, o Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS) enaltece a participação e a presença das mulheres que compõem a equipe de enfermagem, profissão responsável pela assistência direta ao paciente. No HDS, 30% da equipe de enfermagem são mulheres, e todas com dedicação acolhem os diversos usuários do SUS que chegam à unidade.



11.5 HDS promove reunião científica com foco em Mal Súbito

Mal Súbito foi o tema da Reunião Científica realizada pela Comissão de Ensino, Pesquisa e Treinamento do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS). O evento que aconteceu nos dias 27 e 28 de março, teve como objetivo capacitar os profissionais da unidade sobre como identificar um mal súbito e as técnicas de primeiros socorros para atendimento a vítimas de Mal Súbito, se o caso for de parada cardiorrespiratória, seguindo as condutas corretas nesses casos.

Foram convidados dois enfermeiros para falar sobre o tema. Segundo os profissionais, o mal súbito é uma condição inesperada, não é uma doença e sim um sintoma. Caracterizada pela perda repentina da consciência devido a algum distúrbio ou doença como arritmia, diabetes, desidratação, infarto, AVC e abranger diferentes episódios de mal-estar.



11.6 Líderes do HDS participam de Oficina sobre Planejamento Estratégico

No dia 24 de março, o grupo de líderes de todas as áreas do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS), participaram da Oficina do Planejamento Estratégico – Programação Anual 2023. A dinâmica foi organizada pela equipe do Planejamento Estratégico da Unidade.

Para orientar as áreas, a metodologia de construção das ações foi organizada a partir de macro temas dentro das perspectivas Aprendizado e Desenvolvimento, Processos, Sustentabilidade, Usuário e Sociedade. Durante toda a manhã de oficina, os gestores puderam contribuir nas iniciativas institucionais e já iniciaram discussões sobre as possibilidades de atuação em propostas estratégicas transversais.



11.7 HDS Promove Ações para Difundir as Políticas Institucionais

Durante o mês de março o HDS intensificou ações com foco na disseminação das políticas institucionais: Gestão do Cuidado e Accountability.

Dentre essas ações de disseminação, foram criados materiais que estão sendo divulgados e compartilhados de diversas maneiras nos setores das áreas assistencial, administrativa e de apoio.

Para divulgação da Política Gestão do Cuidado, a Gerência de Internação, designou profissionais da unidade para falar sobre gestão de acesso, atenção continuada, alta qualificada e desospitalização, cuidado paliativo e experiência do paciente, temas contidos na Política Institucional Gestão do Cuidado.



11.8 HDS Inicia Atendimentos de Curativos em Nova Estrutura Modular

O Serviço de Feridas Crônicas do HDS, no mês de março, mudou para a nova estrutura modular, a qual conta com 3 salas de curativos, 3 consultórios que possibilitam ampliação de mais duas salas de curativos, caso haja necessidade, um posto de enfermagem, uma sala de utilidades, um almoxarifado satélite, sanitários para os profissionais, uma sala para supervisão, uma ampla recepção com sanitários acessíveis e um depósito de material de limpeza, encontra-se ainda o Serviço de Processamento de Material (SEPM) no que tange a sala de guarda de material estéril.

A nova estrutura permite fortalecer, otimizar e ampliar quantitativamente, caso seja preconizado, a assistência na realização de consultas e curativos aos pacientes com feridas crônicas em membros inferiores tais como úlcera venosa, úlcera mista, neuropática (pé diabético e sequela de Hanseníase) e ainda com maior segurança, uma vez que suas superfícies facilitam o processo de limpeza e desinfecção, garantindo assim a segurança dos pacientes e profissionais.

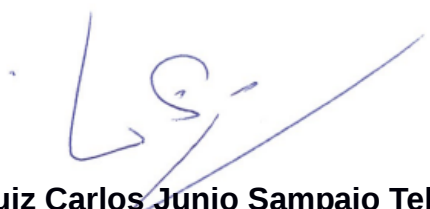


12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 **março 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.



Luiz Carlos Junio Sampaio Teles
Diretor Geral - HDS

13 SIGLAS

AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde

CEBAS-SAÚDE - Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social

CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde

HDS – Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta

MS - Ministério da Saúde

SES GO - Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

SUS - Sistema Único de Saúde