Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL

RELATÓRIO MENSAL

REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 003/2014

(10º Termo Aditivo)

MAIO DE 2023

Goiânia-GO

Junho/2023

AGIR

Conselho de Administração

Carlos André Pereira Nunes
Edson Costa Araújo
Cyro Miranda Gifford Júnior
José Evaldo Balduíno Leitão
Wagner de Oliveira Reis
Paulo Afonso Ferreira
Rubens José Fileti

Conselho Fiscal

César Helou
Salomão Rodrigues Filho
Milca Severino Pereira
Fernando Morais Pinheiro
Pedro Daniel Bittar
Waldemar Naves do Amaral

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 HUGOL

Hélio Ponciano Trevenzol - Diretor Geral
Wermerson Rodrigues da Silva - Diretor Administrativo e Financeiro
Luiz Arantes Resende - Diretor Técnico
Queiliene Rosa dos Santos – Diretora Assistencial

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 9

2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS 9

3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HUGOL 12

3.1 Assistência hospitalar 12

4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITEM A AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS 13

4.1 Indicadores assistenciais 13

4.2 Indicadores de desempenho 17

4.2.1 Indicadores do Serviço de Hemoterapia 18

4.2.1.1 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos 18

4.3 Indicadores de avaliação e monitoramento da Unidade de Coleta e Transfusão 18

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 20

5.1 Internações (saídas hospitalares) 20

5.2 Cirurgias Programadas 21

5.3 Serviço de Hemodinâmica 24

5.4 Atendimento Ambulatorial 24

5.5 Hospital Dia 26

5.6 Serviço de Atenção Domiciliar 27

5.7 SADT Externo 27

5.8 Indicadores do Serviço de Hemoterapia 29

5.8.1 Bolsas de sangue total coletadas 29

5.8.2 Inaptidão Clínica 29

5.8.3 Coletas de plaquetas por aférese 30

5.8.4 Quantitativo de Hemocomponentes produzidos 31

5.8.5 Perda de Concentrado de Hemácias por validade 32

5.8.6 Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias 33

5.8.7 Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado 34

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 34

6.1 Taxa de Ocupação Hospitalar 34

6.2 Tempo Médio de Permanência Hospitalar (Dias) 36

6.3 Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas) 38

6.4 Taxa de readmissão em UTI em até 48 horas (readmissão precoce em UTI) 38

6.5 Taxa de Readmissão hospitalar (em até 29 dias) 39

6.6 Percentual de ocorrência de glosas no SIH – DATASUS 40

6.7 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) 42

6.8 Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) 42

6.9 Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) 43

6.10 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas 44

6.11 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias 45

6.12 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS .. 46

6.13 Índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca 47

6.14 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos 49

6.15 Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT 49

6.15.1 Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes 49

6.15.2 Taxa de doadores espontâneos 50

6.15.3 Taxa de doadores de repetição 51

6.15.4 Taxa de doadores de 1ª vez 52

6.15.5 Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) 53

6.15.6 Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia 54

6.15.7 Percentual de satisfação de doadores de sangue 55

6.15.8 Índice de Produção de Hemocomponentes 55

6.15.9 Percentual de execução do plano de educação permanente 56

6.15.10 Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT 57

6.16 Indicadores de caráter informativo 58

7. serviço de atendimento ao usuário **.....60**

7.1 Índice de Satisfação dos Usuários 60

7.2 Projeto Experiência do Paciente 61

7.3 Registros SAU/OUVIDORIA 62

8. CENSO DE PACIENTES ATENDIDOS 64

9. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....64

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS 68

11. APÊNDICES 69

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Saídas hospitalares estratificadas – Clínica Cirúrgica – maio de 2023 20

Gráfico 2 - Saídas hospitalares estratificadas – Clínica Médica, Pediátrica e Enfermaria de Queimados – maio de 2023 20

Gráfico 3 - Total global de saídas hospitalares - maio de 2023 21

Gráfico 4 - Cirurgias Programadas – maio de 2023 22

Gráfico 5 – Oferta e execução de cirurgias programadas – maio de 2023 23

Gráfico 6 – Procedimentos de Hemodinâmica – maio de 2023 24

Gráfico 7 – Atendimento Ambulatorial – maio de 2023 25

Gráfico 8 – Procedimentos de hospital dia – maio de 2023 26
Gráfico 9 – Serviço de Atenção Domiciliar - maio de 2023 27
Gráfico 10 – Ofertas de SADT Externo – maio de 2023 28
Gráfico 11 – Exames realizados de SADT Externo - maio de 2023 28
Gráfico 12 – Bolsas de sangue total coletadas – maio de 2023 29
Gráfico 13 – Inaptidão Clínica – maio de 2023 30
Gráfico 14 – Coletas de plaquetas por aférese – maio de 2023 31
Gráfico 15 – Quantitativo de Hemocomponentes produzidos – maio de 2023 32
Gráfico 16 – Perda de Concentrado de Hemácias por validade – maio de 2023 33
Gráfico 17 - Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias – maio de 2023 33
Gráfico 18 – Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado – maio de 2023 34
Gráfico 19 – Taxa de Ocupação Hospitalar – maio de 2023 35
Gráfico 21 - Atendimentos de Urgência por tipo de demanda mai/23 35
Gráfico 20 – Percentual de atendimentos por tipo de demanda – mai/23 35
Gráfico 22 - Ocupação por perfil de internação - Unidades Intensivas - maio de 2023 36
Gráfico 23 – Tempo Médio de Permanência – maio de 2023 37
Gráfico 24 – Índice de Intervalo de Substituição – maio de 2023 38
Gráfico 25 – Taxa de Readmissão em UTI (até 48 horas) – maio de 2023 39
Gráfico 26 – Taxa de Readmissão Hospitalar (até 29 dias) – maio de 2023 40
Gráfico 27 – Percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS – abril de 2023 41
Gráfico 28 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) – maio de 2023 42
Gráfico 29 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) – maio de 2023 43
Gráfico 30 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos - maio de 2023 44
Gráfico 31 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – maio de 2023 45
Gráfico 32 – Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – maio de 2023 46
Gráfico 33 – Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS – maio de 2023 47
Gráfico 34 – Índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca – maio de 2023 48
Gráfico 35 – Qualidade dos Hemocomponentes produzidos – maio de 2023 49

Gráfico 36 – Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes – maio de 2023 50
Gráfico 37 – Taxa de doadores espontâneos – maio de 2023 51
Gráfico 38 – Taxa de doadores de repetição – maio de 2023 52
Gráfico 39 – Taxa de doadores de 1ª vez – maio de 2023 53
Gráfico 40 – Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) – maio de 2023 53
Gráfico 41 – Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia – maio de 2023 54
Gráfico 42 – Percentual de satisfação de doadores de sangue – maio de 2023 55
Gráfico 43 – Índice de Produção de Hemocomponentes - maio de 2023 56
Gráfico 44 – Percentual de execução do plano de educação permanente – maio de 2023 57
Gráfico 45 – Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT - maio de 2023 57
Gráfico 46 – Índice de Satisfação – maio de 2023 60
Gráfico 47 – Índice de Satisfação por Serviço – maio de 2023 61
Gráfico 48 – Canais de comunicação utilizados – maio de 2023 63

TABELAS

Tabela 1 – Quantidade contratada de Saídas Hospitalares 13
Tabela 2 - Quantidade contratada de Cirurgias Programadas 14
Tabela 3 – Quantidade contratada para Procedimentos de Hemodinâmica 14
Tabela 4 - Quantidade Contratada em Atendimento Ambulatorial 14
Tabela 5 - Quantidade Contratada em procedimentos de hospital dia 15
Tabela 6 - Quantidade contratada para o Serviço de Atenção Domiciliar 15
Tabela 7 - Quantidade contratada para SADT Externo 16
Tabela 8 - Metas contratadas para o Serviço de Hemoterapia 16
Tabela 9 - Indicadores de desempenho 17
Tabela 10 - Indicadores de desempenho do Serviço de Hemoterapia 18
Tabela 11 - Indicadores de avaliação e monitoramento 19
Tabela 12 - Atendimento médico detalhado – maio de 2023 25
Tabela 13 - Atendimento não médico detalhado - maio de 2023 26
Tabela 14 – Hemocomponentes Produzidos – maio de 2023 32
Tabela 15 – Indicadores de caráter informativo 58
Tabela 16 – Índice “Experiência do Paciente” – maio de 2023 62

Tabela 17 - Tipos de chamados registrados - SAU - maio de 2023 63
Tabela 18 - Censo de origem – maio de 2023..... 64
Tabela 19 – Estrutura de leitos vigente no período – maio de 2023 69

FIGURAS

Figura 1 – Destaque de maio/23 – Paciente internado há 31 dias recebe visita de pet 11

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, n° 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 maio/23 – Paciente internado há 31 dias recebe visita de pet

SECOM/HUGOL

No último dia 2 de maio o paciente Jânio Corrêa Siqueira recebeu uma visita bastante especial. Acompanhada com familiares a cadelinha Mel pôde visitar seu tutor após 31 dias afastados. A visita aconteceu no jardim interno da unidade, respeitando todos os protocolos de segurança.

Para Jânio, receber a visita da Mel foi uma alegria imensurável. “Ela cresceu comigo. Quando eu fiquei acamado, após o acidente que sofri, ela era minha parceira, me vigiava o tempo todo. Ela foi muito importante para minha reabilitação e a visita dela e da minha família me dá mais ânimo para seguir em frente”, afirma.

Os benefícios da visita pet para pacientes hospitalizados não se limitam apenas ao aspecto emocional. A presença de animais de estimação também pode ter efeitos fisiológicos positivos, como a redução da pressão arterial e do batimento cardíaco. Além disso, a interação com animais de estimação pode estimular a produção de hormônios associados ao bem-estar, como a serotonina e a dopamina. Ações como essa demonstram o cuidado com o paciente e reforça o nosso compromisso em cuidar de vidas

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 ± 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 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: 10° 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: 10° 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: 10° 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: 10° 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: 10° 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: 10° 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: 10° 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: 10° 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 10° 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: 10° termo aditivo

Em acordo ao 10° 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: 10° 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 10° 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: 10° termo aditivo

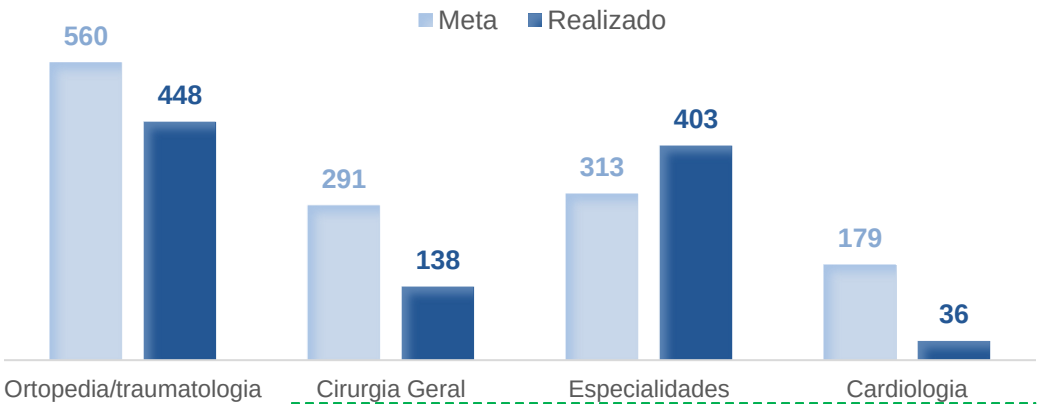
5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS

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

5.1 Internações (saídas hospitalares)

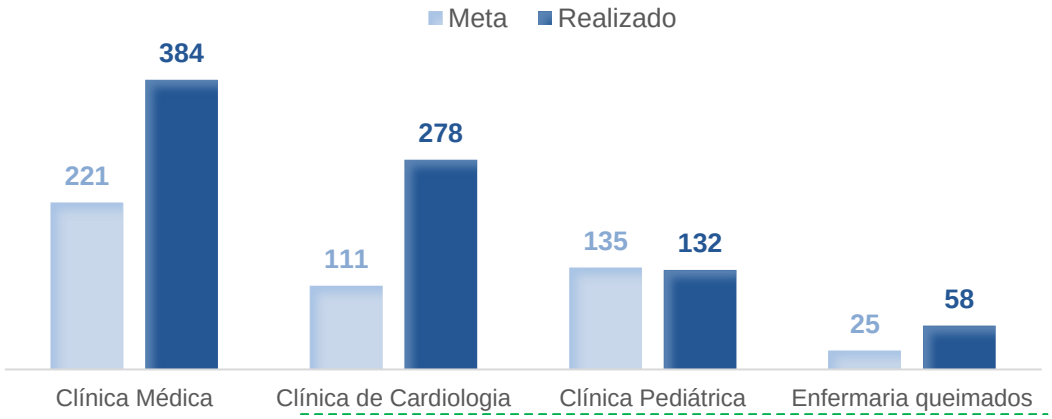
No mês de maio foram operacionalizadas 1.877 saídas, representando o cumprimento de 102,29% da meta mensal pactuada para a linha de contratação. Os gráficos a seguir apresentam a estratificação por perfil de saída conforme contratualização.

Gráfico 1 - Saídas hospitalares estratificadas – Clínica Cirúrgica – maio de 2023



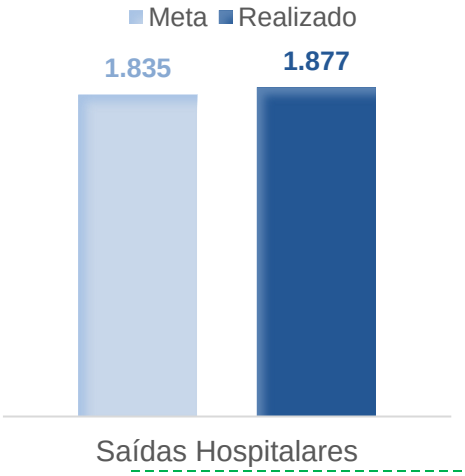
Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Gráfico 2 - Saídas hospitalares estratificadas – Clínica Médica, Pediátrica e Enfermaria de Queimados – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Gráfico 3 - Total global de saídas hospitalares - maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Em relação à estratificação por perfil, as saídas hospitalares informadas fazem referência à especialidade de atendimento do paciente e não à unidade de internação na qual o paciente esteve internado no período.

O Contrato de Gestão apresenta a estratificação por perfil com base na quantidade de leitos de cada unidade de internação, porém dada a dinâmica hospitalar e o fato de a demanda recebida na unidade não ser de sua governança, pelo seu próprio perfil porta aberta, é esperado que a quantidade de saídas operacionalizadas em cada perfil proposto varie.

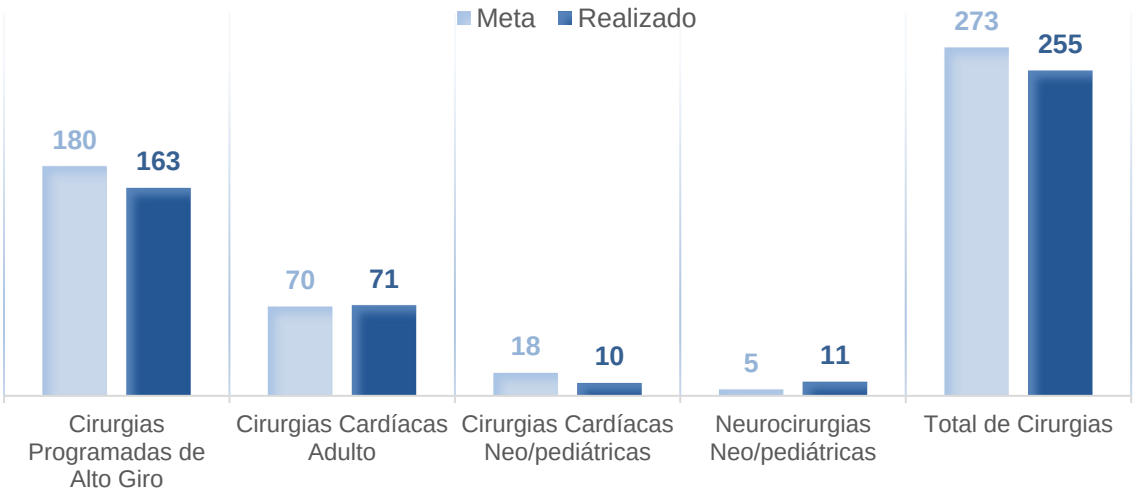
Apesar de algumas especialidades cirúrgicas terem ficado abaixo da meta prevista, houve compensação nas demais linhas, demonstrando que o perfil dos pacientes atendidos varia de acordo com a demanda, devendo a estratificação da meta ser avaliada como uma projeção e não de forma determinística.

5.2 Cirurgias Programadas

Em maio foram realizadas 255 cirurgias programadas, representando uma performance de 93,41% de cumprimento da meta mensal proposta.

O gráfico 4 apresenta a estratificação da linha e respectivas produções de cada serviço pactuado:

Gráfico 4 - Cirurgias Programadas – maio de 2023

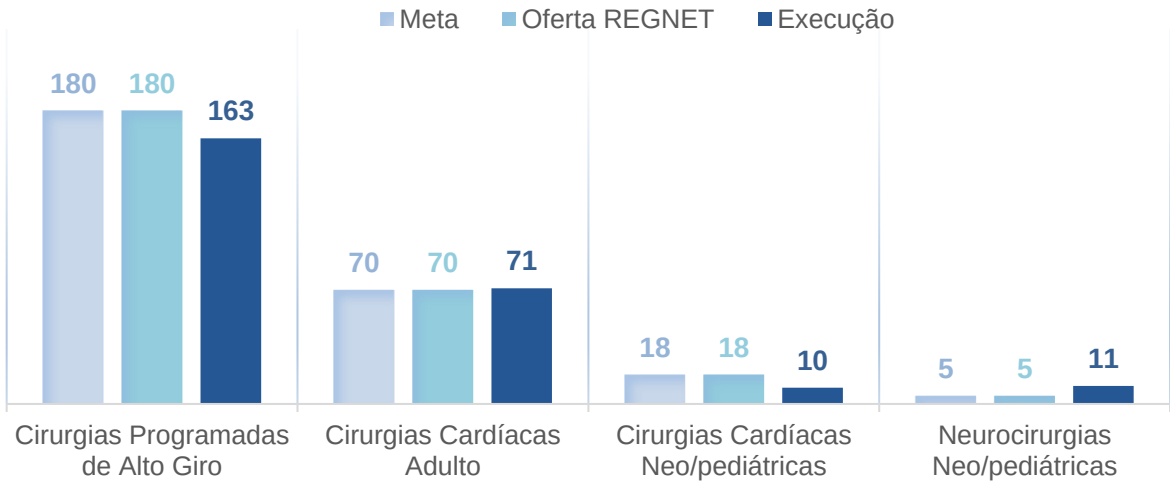


Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Em relação à performance 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 pactuado em contrato de gestão, a performance da linha de cirurgias programadas (exceto alto giro) 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. O gráfico abaixo apresenta as ofertas realizadas no período:

Gráfico 5 – Oferta e execução de cirurgias programadas – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/NIR/HUGOL

Em relação à performance da linha de cirurgias cardíacas neopediátricas o ambulatório de cardiologia é uma das principais portas de entrada para captação de pacientes elegíveis para o serviço. No mês de maio o serviço ofertou 10 vagas para primeira consulta, além das agendas de seguimento ambulatorial. Do total de pacientes pediátricos agendados, 20% não compareceram para atendimento.

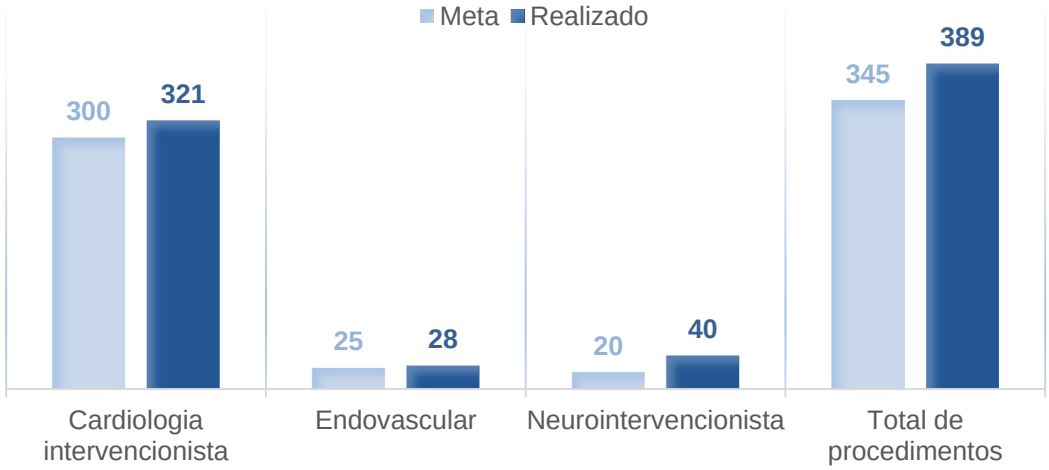
Considerando que o serviço é eletivo e conta principalmente com o encaminhamento de pacientes de perfil cirúrgico à unidade, é imprescindível o fortalecimento das ações de regulação e parceria com a Secretaria de Estado da Saúde para que os pacientes cardiopatas tenham acesso à assistência necessária, uma vez que a unidade tem disponibilizado toda a estrutura e equipe necessárias para execução dos procedimentos.

O serviço de cardiologia intervencionista, apesar de estar em uma linha de contratação distinta, presta importante suporte ao tratamento das crianças cardiopatas atendidas na unidade. Os procedimentos realizados em hemodinâmica oferecem menor exposição cirúrgica, reduzindo riscos de infecção e prolongamento do período de hospitalização. No mês de maio foram realizados 13 procedimentos em pacientes neopediáricos na unidade, que se somados à produção do serviço de cirurgia cardíaca representariam um cumprimento de 127,78% da meta pactuada para a linha.

5.3 Serviço de Hemodinâmica

Em relação ao serviço de hemodinâmica, no mês de maio foram realizados 389 procedimentos, abrangendo as especialidades de cardiologia intervencionista, endovascular e neurointervencionista, representando o cumprimento de 112,75% da meta proposta para a linha de contratação. O gráfico 6 apresenta a estratificação por tipo de procedimentos realizados:

Gráfico 6 – Procedimentos de Hemodinâmica – maio de 2023



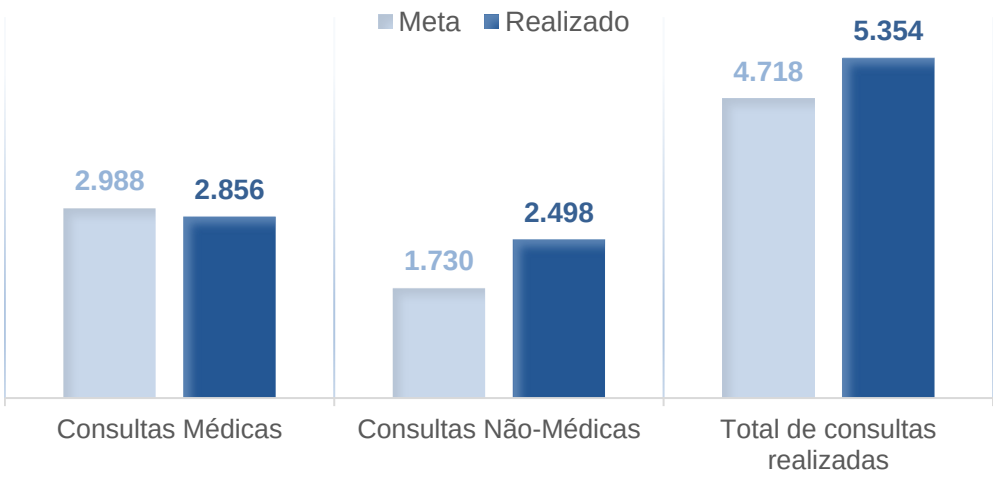
Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Em relação à execução dos procedimentos das especialidades de neurointervencionista e endovascular cabe destacar que o alto volume realizado por causa da demanda de atendimentos deste perfil tem impacto direto na execução orçamentária da instituição, dado o alto custo dos insumos (OPME's) utilizados.

5.4 Atendimento Ambulatorial

Para a linha de atendimento ambulatorial, no mês de maio foram realizadas 5.354 consultas, representando o cumprimento de 113,48% da meta total contratualizada. O gráfico 7 apresenta os resultados e a estratificação da linha:

Gráfico 7 – Atendimento Ambulatorial – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

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

Tabela 12 - Atendimento médico detalhado – maio de 2023

Especialidade médica	Consultas
Ortopedia e Traumatologia	1.689
Urologia	344
Cirurgia Geral	211
Cardiologia	179
Cirurgia Vascular	109
Plástica Queimados	96
Cirurgia Cardiovascular	65
Neurocirurgia	62
Clinica Geral	59
Cirurgia Torácica	16
Neurologia	12
Nefrologia	7
Pediatria	5
Cirurgia Pediátrica	2
Total	**2.856**

Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Tabela 13 - Atendimento não médico detalhado - maio de 2023

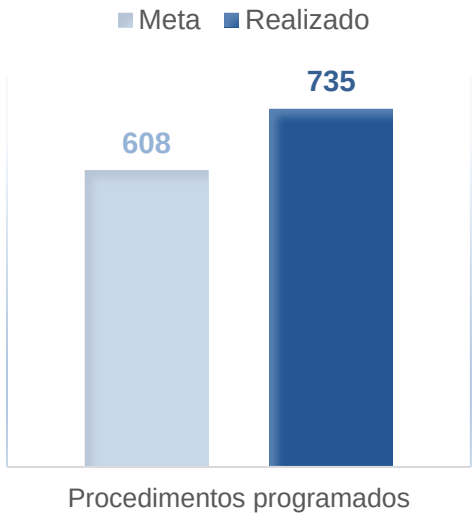
Especialidade não médica	Consultas
Enfermagem	2.103
Bucomaxilofacial	180
Fisioterapia	115
Psicologia	99
Fonoaudiologia	1
Total	**2.498**

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 maio a unidade realizou 735 procedimentos, conforme demonstrado no gráfico 8, representando um cumprimento de 120,89% da meta contratada.

Gráfico 8 – Procedimentos de hospital dia – maio de 2023



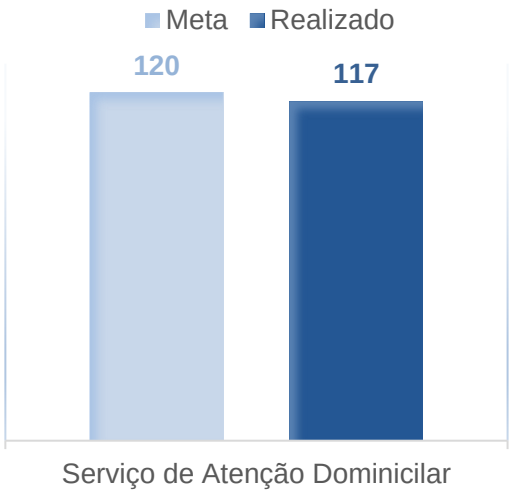
Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

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, realizados em caráter ambulatorial em pacientes egressos que necessitam de pequenas abordagens que não necessitam de intervenção cirúrgica.

5.6 Serviço de Atenção Domiciliar

Em relação ao Serviço de Atenção Domiciliar, em maio foram assistidos 117 pacientes em domicílio, representando um cumprimento de 97,50% da meta pactuada para a linha de contratação.

Gráfico 9 – Serviço de Atenção Domiciliar - maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

O Serviço de Atenção Domiciliar no HUGOL oferece atendimento a pacientes com dificuldades motoras, politraumatizados e grandes incapacitados que necessitam de intervenções multiprofissionais e que estejam em condições de serem assistidos em domicílio, sendo destinado prioritariamente aos pacientes egressos do serviço de internação do HUGOL.

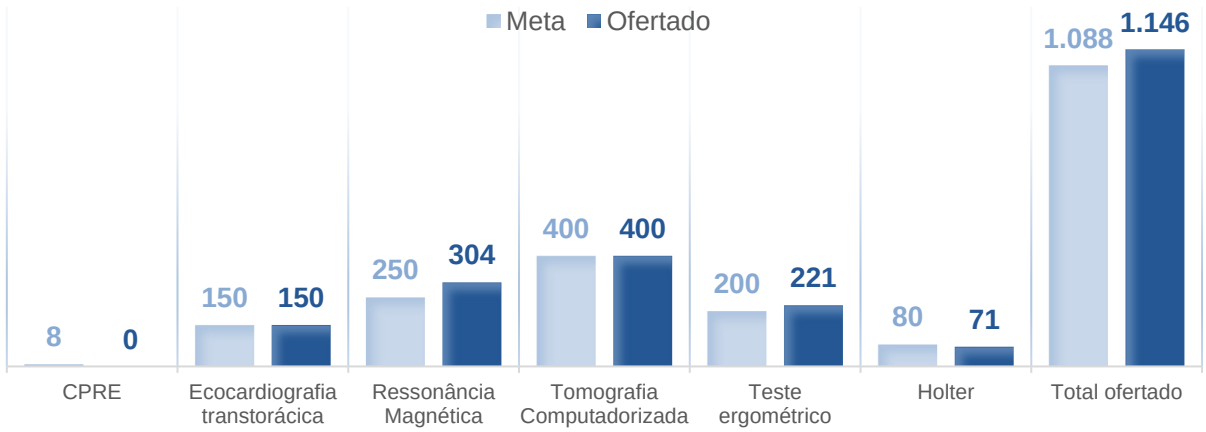
O desenvolvimento do projeto de atenção domiciliar no HUGOL é importante aliado para a desospitalização dos pacientes de longa permanência na unidade, garantindo assistência segura e maior conforto aos pacientes, familiares e cuidadores e melhor performance da utilização de leitos, ampliando assim a oferta de atendimentos de internação aos usuários do SUS em Goiás.

5.7 SADT Externo

Conforme pactuação em contrato de gestão, a aferição da performance da linha de SADT externo será por meio da **oferta** do serviço à rede. Na competência de maio foram

ofertados um total de 1.146 exames de SADT Externo ao Complexo Regulador Estadual, conforme demonstrado no gráfico 10, representando o alcance de 105,33% de execução da meta total contratualizada para a linha.

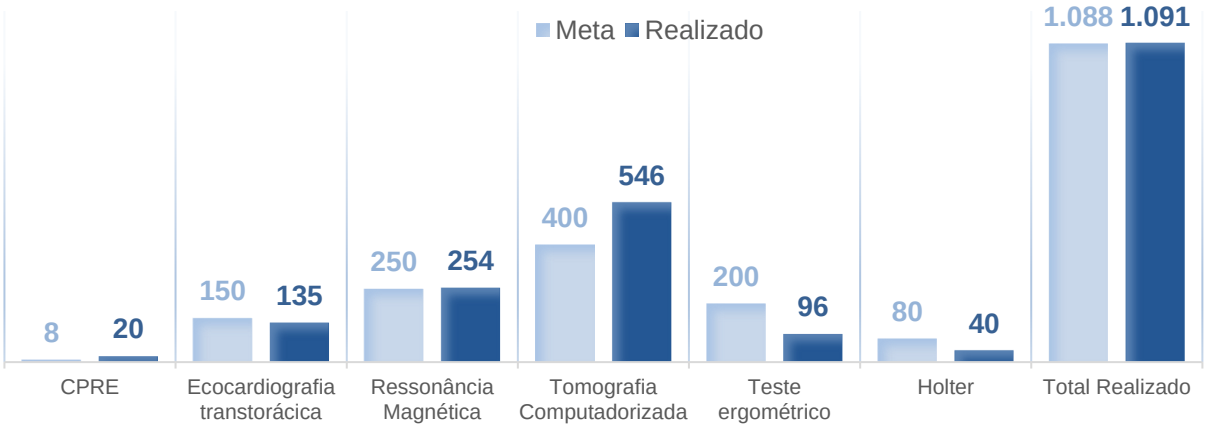
Gráfico 10 – Ofertas de SADT Externo – maio de 2023



Fonte: SUNIR/HUGOL

A não oferta de exames de CPRE se deu pela alta demanda de pacientes em acompanhamento na unidade e também oriundos da urgência, tendo o serviço priorizado o atendimento estes pacientes. O gráfico 11 apresenta a **execução** de exames no período considerando as agendas eletivas disponibilizadas no Sistema Servir do CRE:

Gráfico 11 – Exames realizados de SADT Externo - maio de 2023



Fonte: SEAME/HUGOL

Em relação aos serviços de holter e teste ergométrico, apesar das ofertas terem sido realizadas à rede, a perda primária e o absenteísmo são fatores que influenciaram sua produtividade. Em relação aos exames de holter, a perda primária no período foi de apenas 5,63%, porém com uma taxa de absenteísmo de 67,16%. Já para as agendas de teste

ergométrico no período a perda primária apresentou taxa de 33,48%, frente à um percentual de 37,41% de pacientes absenteístas.

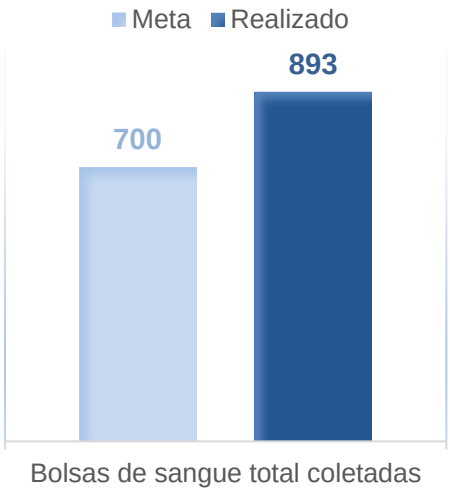
5.8 Indicadores do Serviço de Hemoterapia

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

No mês de maio foram coletadas 893 bolsas de sangue total pela Unidade de Coleta e Transfusão do HUGOL, representando o cumprimento 127,57% da meta pactuada para o indicador.

Gráfico 12 – Bolsas de sangue total coletadas – maio de 2023

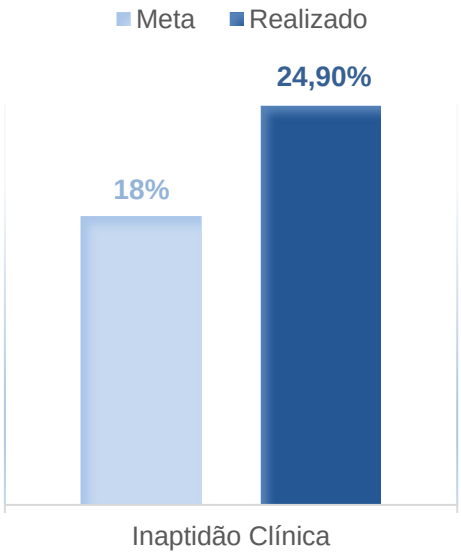


Fonte: UCT/HUGOL

5.8.2 Inaptidão Clínica

Em maio 24,90% dos candidatos para doação de sangue na unidade foram classificados como inaptos durante a triagem clínica realizada como pré-requisito à doação.

Gráfico 13 – Inaptidão Clínica – maio de 2023



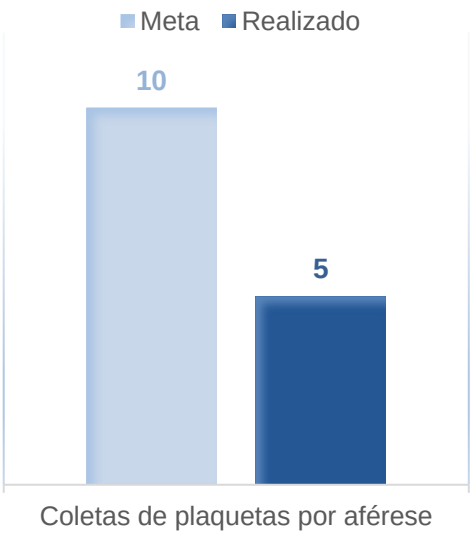
Fonte: UCT/HUGOL

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 maio foram realizadas 5 coletas de plaquetas por aférese, representando o cumprimento de 50,00% da linha de contratação.

Gráfico 14 – Coletas de plaquetas por aférese – maio de 2023



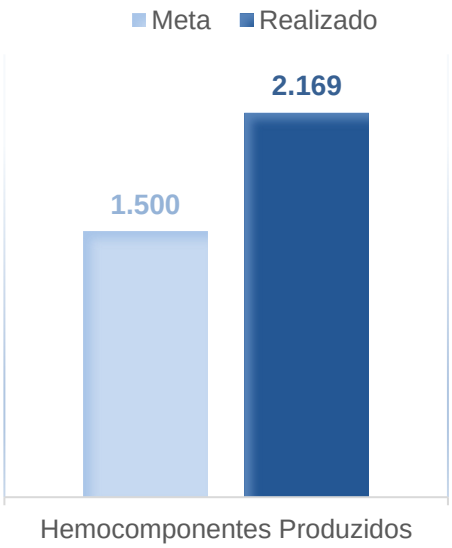
Fonte: UCT/HUGOL

A coleta de plaquetas por aférese, por se tratar de um procedimento com processamento automático, possui mais requisitos exigidos para doação, sendo necessário que o doador seja avaliado previamente quanto às condições de acesso venoso necessárias para a realização do procedimento, além de condições clínicas e fisiológicas. Estes fatores aliados ao fato de o processo ter um tempo maior de duração que uma doação típica de sangue influenciam na quantidade de candidatos à doação, fator que não é de governança da unidade. Ainda assim o banco de sangue sempre veicula ações para estimular o altruísmo e ampliar a captação de novos doadores.

5.8.4 Quantitativo de Hemocomponentes produzidos

Em maio foram produzidos um total de 2.169 hemocomponentes, representando o cumprimento de 144,60% da meta contratualizada para o indicador.

Gráfico 15 – Quantitativo de Hemocomponentes produzidos – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

A tabela 14 apresenta a estratificação por hemocomponente produzido:

Tabela 14 – Hemocomponentes Produzidos – maio de 2023

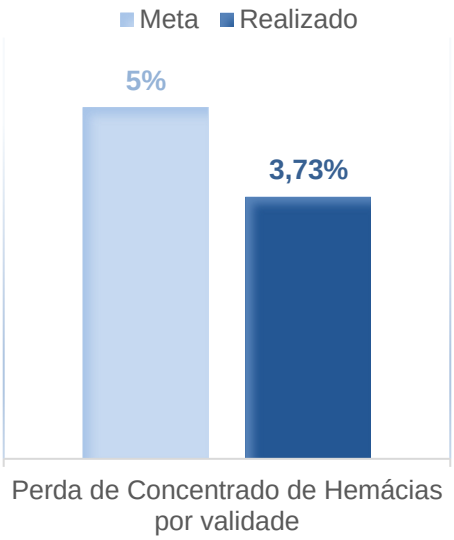
Hemocomponente	Produção
Concentrado de hemácias	826
Plasma fresco	799
Concentrado de plaquetas	288
Plasma Comum (PC/PIC)	137
Crioprecipitado	119
Total	**2.169**

Fonte: UCT/HUGOL

5.8.5 Perda de Concentrado de Hemácias por validade

Em maio o percentual de perda de concentrados de hemácias por validade foi de 3,73%, em conformidade com a tolerabilidade do indicador, conforme evidenciado no gráfico 16.

Gráfico 16 – Perda de Concentrado de Hemácias por validade – maio de 2023

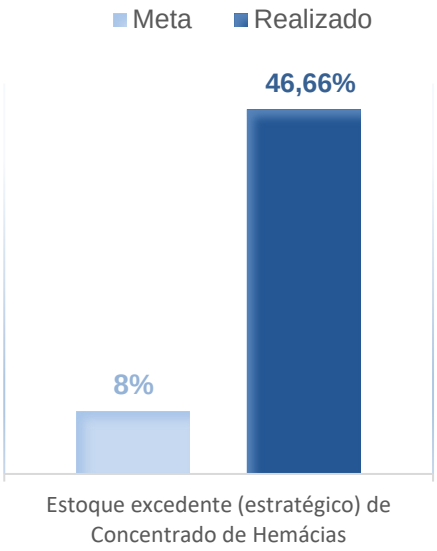


Fonte: UCT/HUGOL

5.8.6 Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias

Em maio o percentual do estoque excedente de concentrado de hemácias foi de 46,66%, em conformidade com a meta contratualizada:

Gráfico 17 - Estoque excedente (estratégico) de Concentrado de Hemácias – maio de 2023

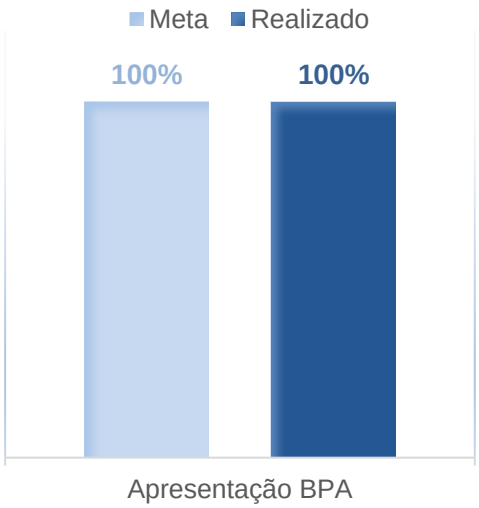


Fonte: UCT/HUGOL

5.8.7 Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado

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.

Gráfico 18 – Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) apresentado – maio de 2023



Fonte: Faturamento/HUGOL

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

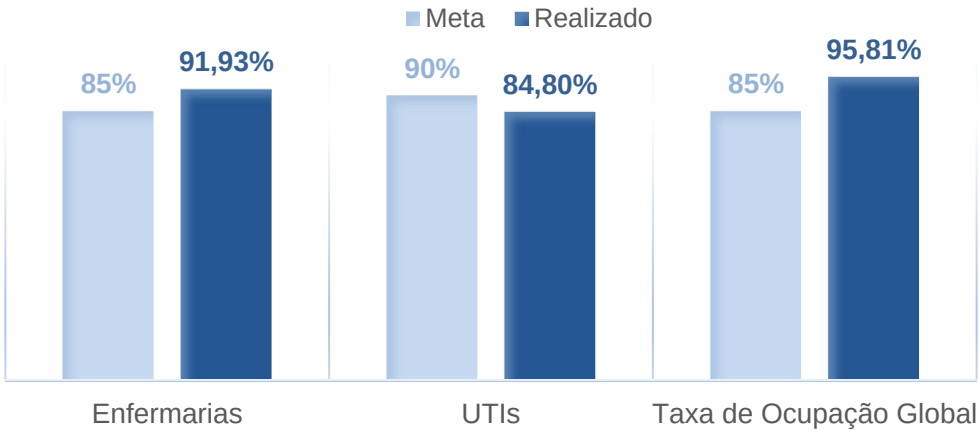
6.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

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 19 – Taxa de Ocupação Hospitalar – maio de 2023



Fonte: Sistema MV/HUGOL

A taxa global de ocupação dos leitos da unidade no mês de maio foi de 95,81%, conforme apresentado no gráfico 19, continuando a operar acima dos 85% pactuados, demonstrando a continuidade na situação de superlotação da internação e pronto-socorro da unidade, sendo necessária a utilização de leitos extras para suporte à internação. A média diária de atendimentos de urgência no período foi de 154 atendimentos, operando com uma taxa de conversão em internação de 33,24%.

É importante ressaltar que dado o perfil da unidade contemplar majoritariamente atendimentos de urgência e emergência, muitos dos atendimentos são gerados por demanda espontânea ou encaminhamento direto via atendimento pré-hospitalar (SAMU, SIATE). Os gráficos 20 e 21 apresentam a análise da demanda dos atendimentos de urgência no período:

Gráfico 21 - Atendimentos de Urgência por tipo de demanda mai/23

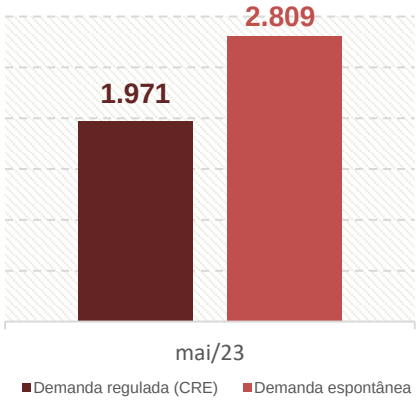
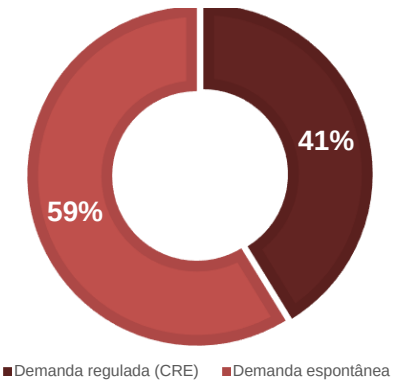


Gráfico 20 – Percentual de atendimentos por tipo de demanda – mai/23

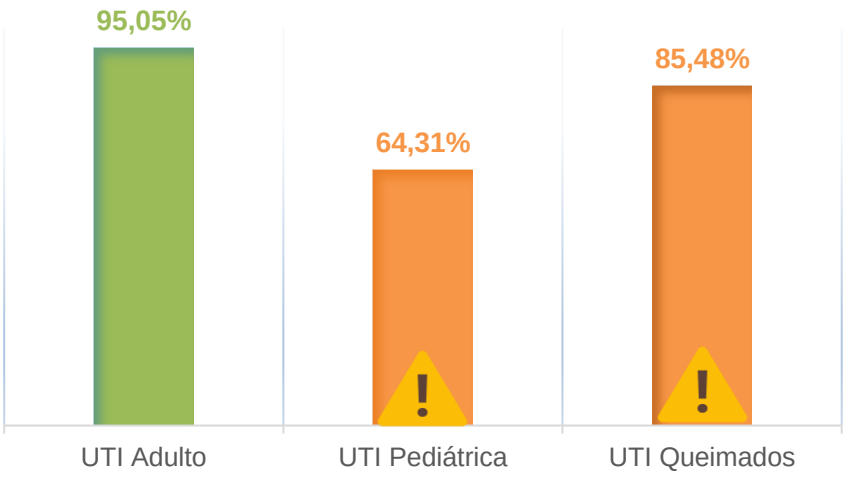


Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Para garantir a disponibilidade dos atendimentos, a unidade tem reforçado os protocolos de priorização e triagem, mas muitos fatores que determinam a superlotação fogem à governança da gestão. Outrossim, a unidade busca aprimorar os processos e fluxos operacionais para garantir a melhor performance possível frente à superlotação, priorizando sempre a segurança e a qualidade da assistência prestada.

Em relação à taxa global das unidades de terapia intensiva, esta apresentou resultado de 84,80% dada a baixa ocupação das unidades pediátricas e de queimados, conforme demonstrado no gráfico 22. Considerando apenas as unidades adulto, a taxa de ocupação foi de 95,05%, em consonância com a meta pactuada para as UTIs, demonstrando o perfil com maior demanda por assistência intensiva na unidade.

Gráfico 22 - Ocupação por perfil de internação - Unidades Intensivas - maio de 2023



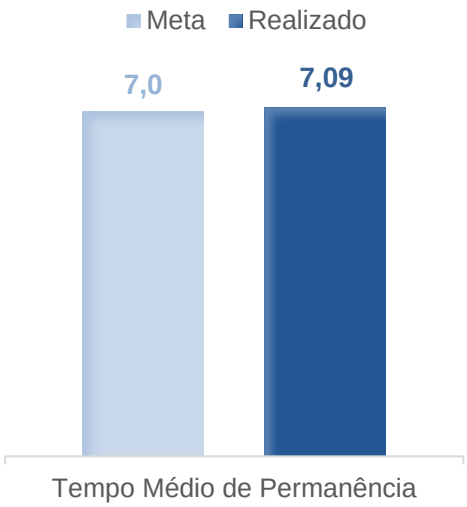
Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

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 23 – Tempo Médio de Permanência – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Em maio o indicador apresentou de tempo médio de 7,09 dias de internação pelos pacientes atendidos em regime de hospitalização na unidade.

As enfermarias que apresentaram elevação no tempo de permanência foram as unidades de perfil cirúrgico (clínica cirúrgica, queimados e ortopedia), além da clínica de cardiologia, que atende tanto os pacientes clínicos quanto cirúrgicos da especialidade. A clínica médica também apresentou elevação no período. Estas unidades de internação recebem os pacientes de maior criticidade atendidos na unidade, muitos dos quais fazem reabordagens cirúrgicas, o que prolonga o tempo de internação para realização do tratamento.

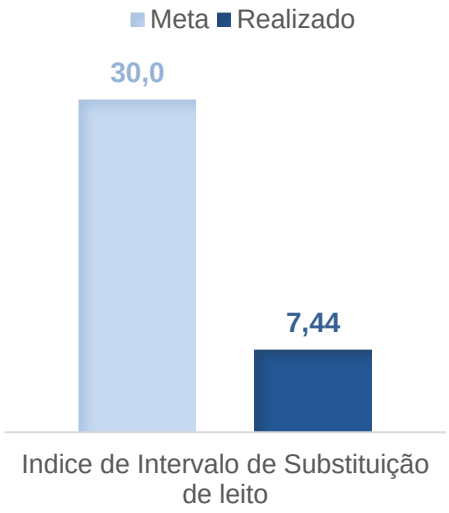
Mesmo diante destes fatores a unidade empreende esforços conjuntos entre as gerências médicas e o núcleo interno de regulação para promover uma gestão de leitos eficiente, que alie a segurança do paciente, garantindo assistência de qualidade e alta médica em tempo adequado ao tratamento, à otimização dos processos de gestão das internações.

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-Taxa de ocupação hospitalar) x Média de tempo de permanência] / Taxa de ocupação hospitalar]

Gráfico 24 – Índice de Intervalo de Substituição – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

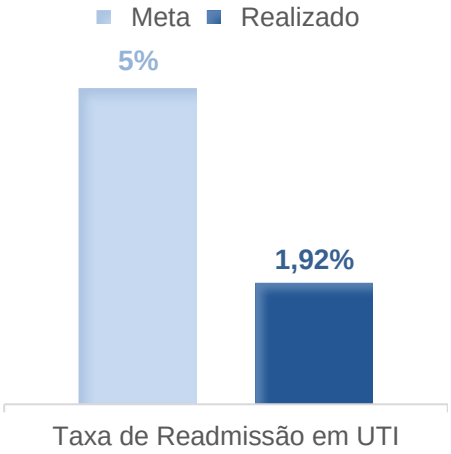
Conforme apresentado no gráfico 24 o resultado obtido para o Índice de Intervalo de Substituição de Leito no mês de maio foi de 7,44 horas, em conformidade com a meta pactuada para o indicador.

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: [Nº de retornos em até 48 horas/ Nº de saídas da UTI, por alta] x 100

Gráfico 25 – Taxa de Readmissão em UTI (até 48 horas) – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Conforme a análise gráfica, no mês de maio a unidade obteve apenas 1,92% de readmissões em UTI, em consonância com a tolerabilidade do indicador, demonstrando a segurança dos processos e a alta segura de UTI para continuidade do tratamento em ambiente de enfermaria.

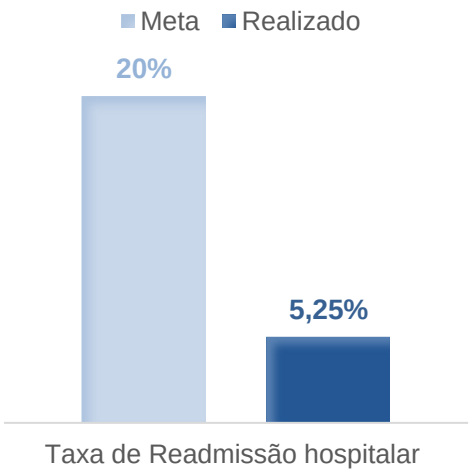
6.5 Taxa de Readmissão hospitalar (em até 29 dias)

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 26 – Taxa de Readmissão Hospitalar (até 29 dias) – maio de 2023



Fonte: Sistema MV/HUGOL

Conforme apresentado no gráfico 26, em maio foram readmitidos 5,25% 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 ocorrência de glosas no SIH – DATASUS

O indicador de ocorrência de glosas mensura a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período. O indicador é obtido utilizando a seguinte métrica:

Fórmula: [Total de procedimentos rejeitados no SIH / total de procedimentos apresentados no SIH] x 100

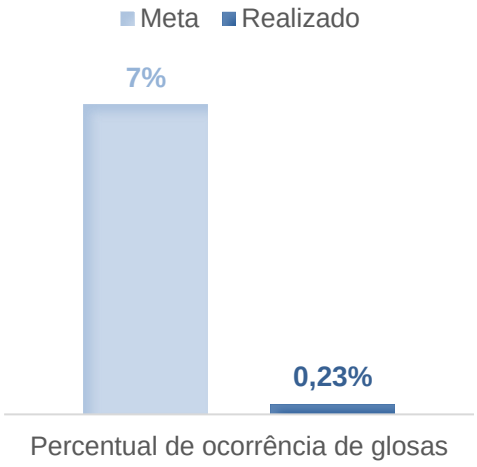
A autorização de Internação Hospitalar (AIH) é o instrumento de registro utilizado por todos os gestores e prestadores de serviços do SUS e apresenta como característica a proposta de pagamento por valores fixos e variáveis dos procedimentos médico hospitalares onde estão inseridos os materiais/medicamentos/OPME que devem ser utilizados, os procedimentos que são realizados, os profissionais de saúde envolvidos e estrutura de hotelaria.

Portanto, o Sistema de Informação Hospitalar (SIH) é essencial para a área de saúde pública no Brasil por ser a ferramenta que registra todas as internações no âmbito do SUS. Apesar de sua origem estar no objetivo de controle administrativo-financeiro, é responsável pela informação de morbidade e mortalidade hospitalar disponível, de importância relevante na área de análises epidemiológicas e bastante utilizado para a produção de indicadores hospitalares do SUS.

O acompanhamento do indicador de glosas faz-se necessário para garantir a assertividade do faturamento das contas de internação e acompanhar os motivos de rejeições, permitindo atuação nas causas para melhoria dos processos operacionais e administrativos. O faturamento hospitalar é importante fonte de repasse do financiamento do SUS nos estados, sendo este diretamente proporcional à qualificação e assertividade das contas apresentadas.

A Secretaria de Estado da Saúde - SES realiza apenas no final da competência a análise das glosas referentes à fatura da competência do mês anterior, isto posto, no mês de maio foi enviada à unidade a síntese com os resultados de faturamento da competência de **abril**, em que a unidade apresentou taxa de 0,23% de rejeições, em consonância com a tolerabilidade do indicador, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 27 – Percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS – abril de 2023



Fonte: SUFAP/HUGOL

Conforme métrica estabelecida pela contratante, são desconsideradas para fins de cálculo as rejeições que não estão sob governança direta da unidade, ou seja, aquelas que foram motivadas por falta de habilitação ou capacidade superior à instalada.

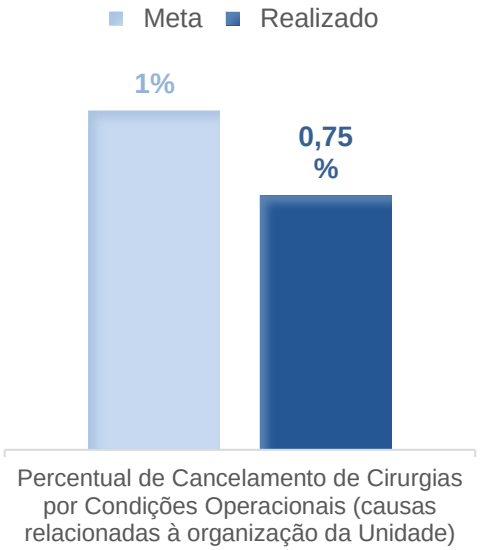
O baixo índice de rejeições na unidade demonstra o comprometimento com a qualificação do processo de faturamento, minimizando os riscos de falhas operacionais e de processo.

6.7 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: [Nº de cirurgias programadas suspensas/Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)] x 100

Gráfico 28 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas à organização da Unidade) – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

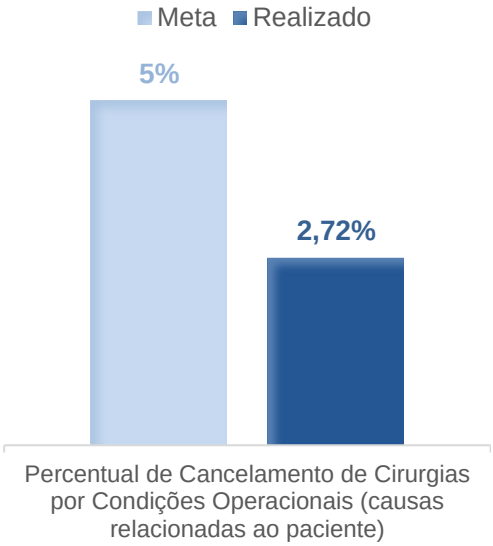
O percentual de cirurgias canceladas por motivos operacionais referente às causas relacionadas à organização da unidade em maio foi de 0,75%, em consonância com a tolerabilidade do indicador.

6.8 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: [Nº de cirurgias programadas suspensas/Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)] x 100

Gráfico 29 – Percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente) – maio de 2023



Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

O gráfico 29 apresenta o resultado obtido para o percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais referentes a causas relacionadas ao paciente no mês de maio, em que a performance alcançada pela instituição foi de 2,72%, em consonância com a tolerabilidade do indicador.

6.9 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: [Nº de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade/ Nº total de pacientes com RAM] x 100

Gráfico 30 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos - maio de 2023

Fonte: COFAR/HUGOL

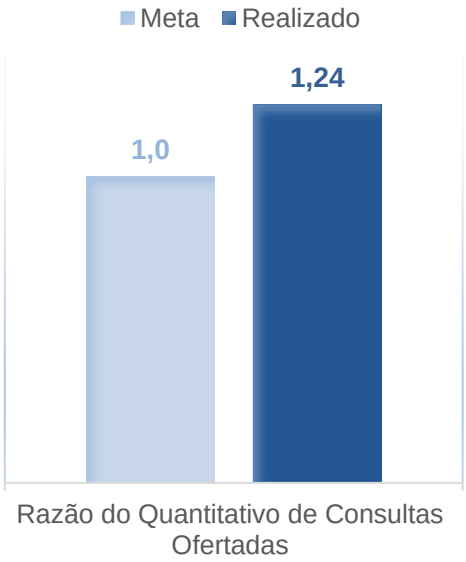
Na competência foram registradas três notificações relacionadas à reação adversa à medicação, tendo a unidade procedido com a investigação de todas elas, apresentado 100% de conformidade de investigação da gravidade das ocorrências.

6.10 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 31 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – maio de 2023



Fonte: SUNIR/HUGOL

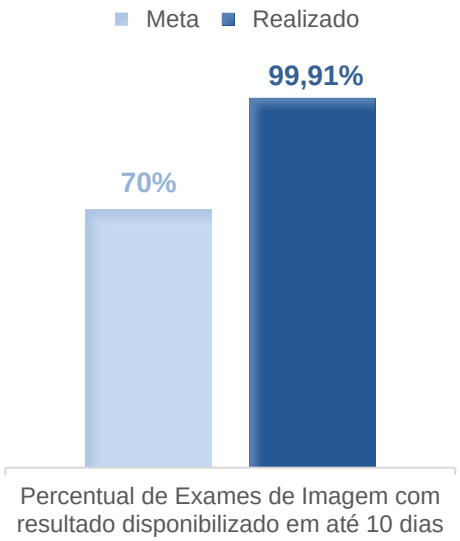
O gráfico 31 apresenta o resultado obtido para a razão de quantitativo de consultas ofertadas no período, em que o resultado alcançado foi de 1,24, ao considerar todas as agendas disponibilizadas no atendimento ambulatorial, tanto de pacientes egressos quanto ofertas via rede, cumprindo com a meta proposta para o indicador.

6.11 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 32 – Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – maio de 2023



Fonte: SEAME/HUGOL

Em maio a unidade obteve 99,91% de conformidade para o indicador, conforme demonstrado no gráfico 32, 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.

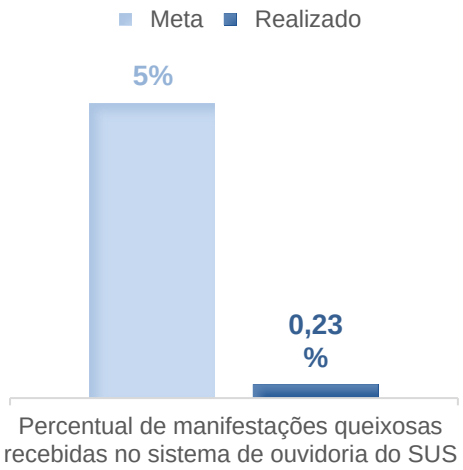
6.12 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

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 33 – Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS – maio de 2023



Fonte: Ouvidoria/HUGOL

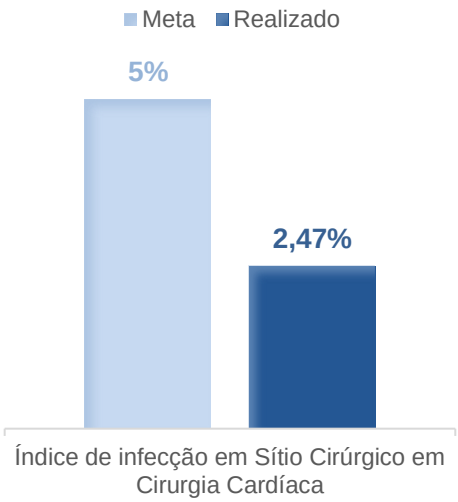
Conforme a análise gráfica, no mês de maio o hospital obteve 0,23% de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS em relação ao total de atendimentos realizados, em consonância com a tolerabilidade do indicador.

6.13 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: [nº de Infecção em Sítio Cirúrgico em cirurgia cardíaca / nº de cirurgias cardíacas] x 100.

Gráfico 34 – Índice de infecção em sítio cirúrgico em cirurgia cardíaca – maio de 2023



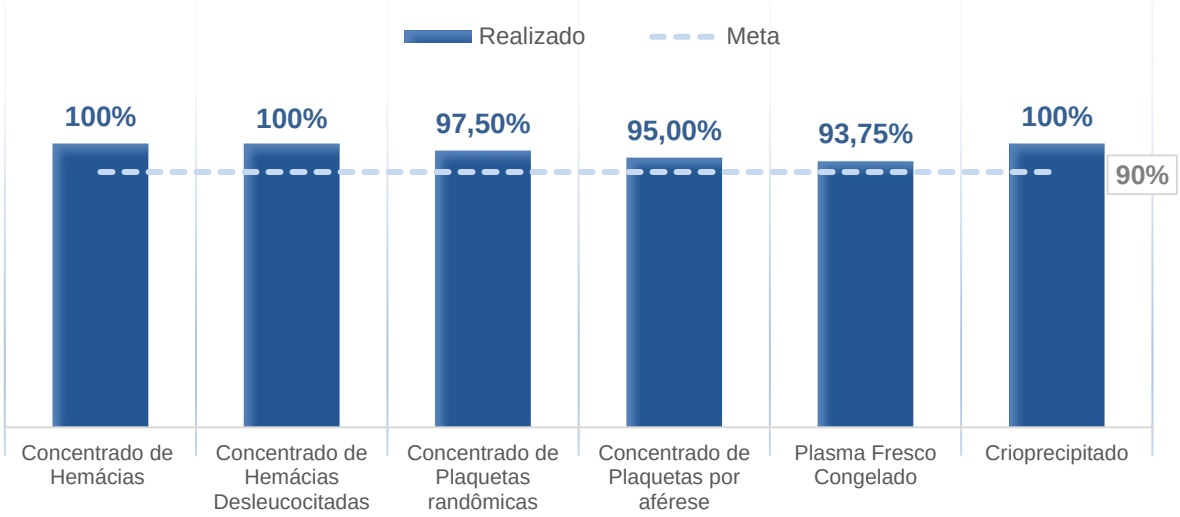
Fonte: Sistema MVSoul/CCIH/HUGOL

No mês de maio foram realizadas 81 cirurgias cardíacas e no período foram identificados dois (2) pacientes adultos que evoluíram com infecção em sítio cirúrgico, representando uma taxa de 2,47% para o indicador, em consonância com sua tolerabilidade.

O serviço de cirurgia cardíaca em conjunto com o Controle de Infecção realiza análise dos fatores de riscos, bem como uma revisão sistemática em literatura em relação aos protocolos de prevenção de infecção de sítio cirúrgico em cirurgias cardíacas. Além disso a CCIH promove o fortalecimento do protocolo de prevenção de infecção de sítio cirúrgico junto à equipe de cirurgia, o acompanhamento pós-operatório para vigilância de infecção de sítio cirúrgico; redução de circulação de pessoas na sala operatória, preparo adequado da pele do paciente, cuidados com curativo, antibioticoprofilaxia adequada, dentre outros.

6.14 Qualidade dos Hemocomponentes produzidos

Gráfico 35 – Qualidade dos Hemocomponentes produzidos – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

O gráfico 35 apresenta o resultado obtido para os indicadores de Qualidade dos Hemocomponentes produzidos no mês de maio, sendo eles:

- Concentrado de Hemácias: 100%
- Concentrado de Hemácias Desleucocitadas: 100%
- Concentrado de Plaquetas randômicas: 97,50%
- Concentrado de Plaquetas por aférese: 95,00%
- Plasma Fresco Congelado: 93,75%
- 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.

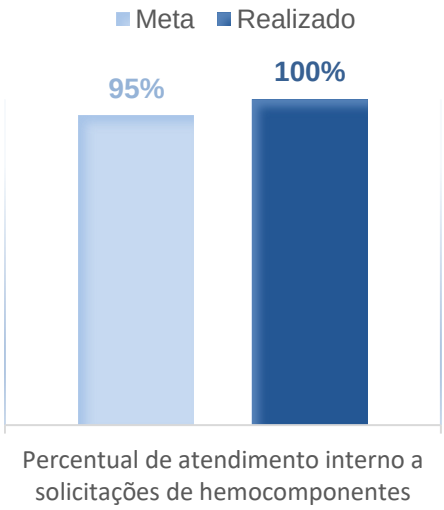
6.15 Indicadores de avaliação e monitoramento da UCT

6.15.1 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: [Número total de solicitações de hemocomponentes atendidas / Número total de solicitações de hemocomponentes] x100.

Gráfico 36 – Percentual de atendimento interno a solicitações de hemocomponentes – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

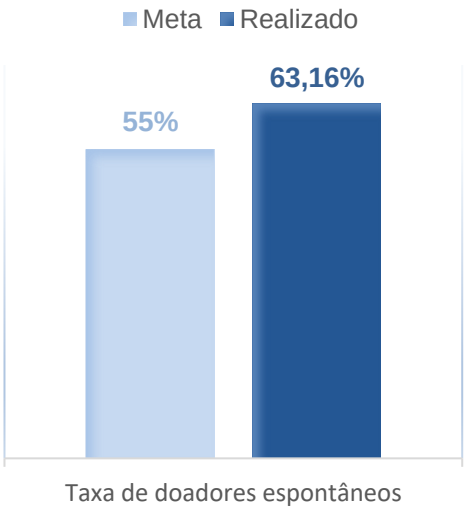
Conforme análise gráfica, no mês de maio 100% das solicitações internas de hemocomponentes foram atendidas, em consonância com a meta contratualizada para o indicador.

6.15.2 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 37 – Taxa de doadores espontâneos – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

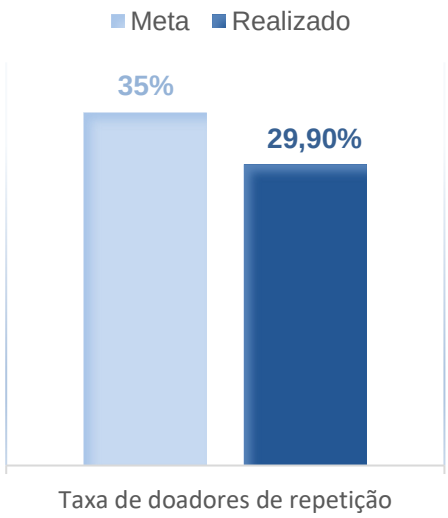
Em maio a taxa de doadores espontâneos alcançou o percentual de 63,16%, superando a meta pactuada para o indicador. O banco de sangue da unidade veicula diversas campanhas para captação de pacientes, como divulgação em redes sociais, contatos via *whatsapp* e telefônicos, realização de parcerias com instituições públicas para estimular o altruísmo dos doadores cadastrados e captação de novos doadores.

6.15.3 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 38 – Taxa de doadores de repetição – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

No mês de maio 29,90% 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.

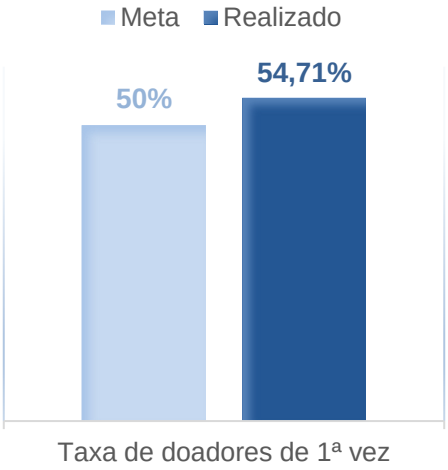
O Banco de Sangue continua a realizar sensibilizações junto aos doadores já cadastrados e os familiares dos pacientes atendidos pela unidade para ampliar as doações de repetição, ocorrendo também a promoção de eventos e ações por meio de convênios com instituições parceiras.

6.15.4 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 39 – Taxa de doadores de 1ª vez – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

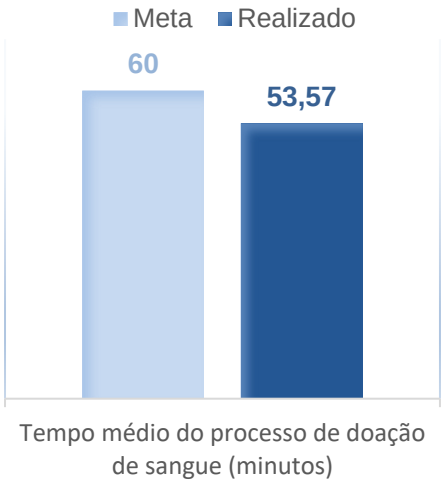
No mês de maio 54,71% dos doadores de sangue da UCT do HUGOL foram doadores de primeira vez, superando a meta pactuada para o indicador.

6.15.5 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 40 – Tempo médio do processo de doação de sangue (minutos) – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

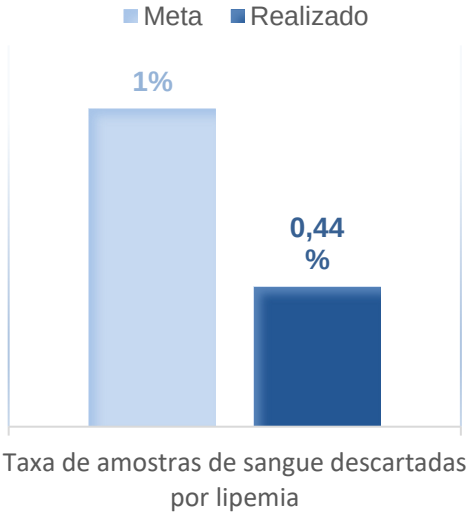
Em maio o tempo médio do processo de doação de sangue foi de 53,57 minutos, conforme evidenciado no gráfico 40, em consonância com a meta contratualizada para o indicador.

6.15.6 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 41 – Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

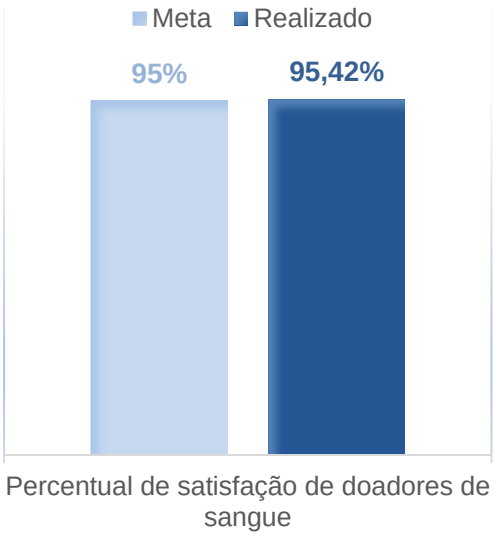
Em maio o percentual de amostras descartadas foi de 0,44%, em consonância com a tolerabilidade estabelecida para o indicador. Para evitar a presença de lipemia nas bolsas coletadas, a UCT realiza diversas ações relacionadas às orientações acerca dos critérios de doação, que são reforçados durante a triagem 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.

6.15.7 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] x 100.

Gráfico 42 – Percentual de satisfação de doadores de sangue – maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

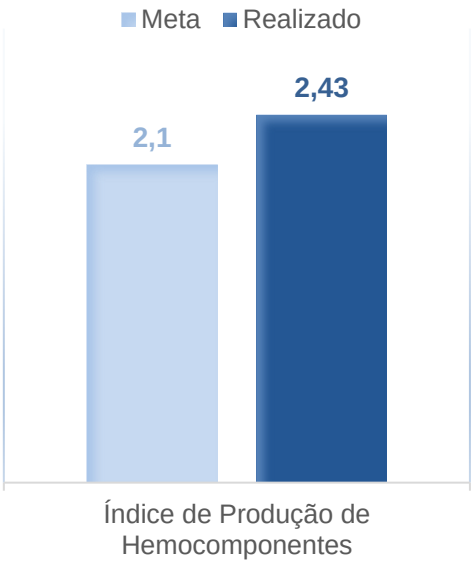
No mês de maio o percentual de satisfação dos doadores de sangue foi de 95,42%, em conformidade com a meta estabelecida para a avaliação. Os resultados positivos demonstram o comprometimento do Banco de Sangue com a satisfação dos doadores e a busca pela melhoria contínua dos processos que envolvem o ciclo da doação, garantindo o melhor atendimento e experiência aos usuários.

6.15.8 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 43 – Índice de Produção de Hemocomponentes - maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

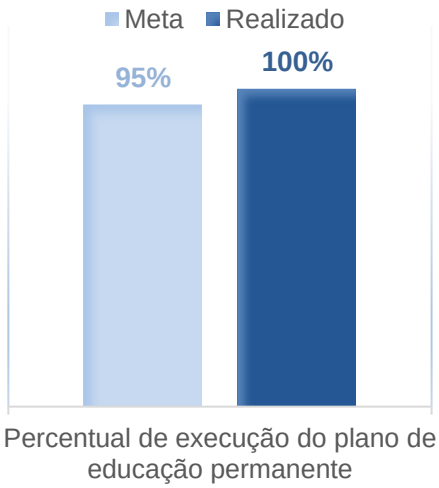
No mês de maio o indicador de índice de produção de hemocomponentes alcançou o resultado de 2,43, superando a meta contratualizada a linha.

6.15.9 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 44 – Percentual de execução do plano de educação permanente – maio de 2023



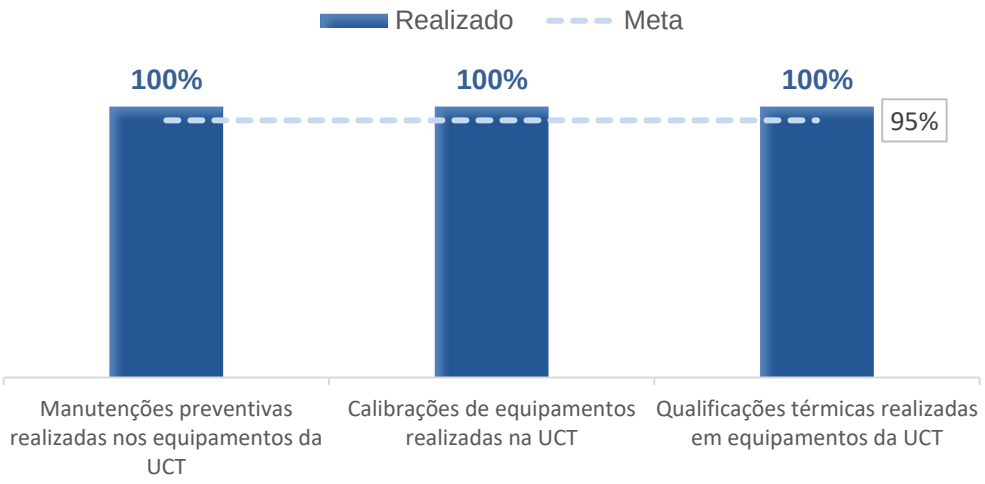
Fonte: UCT/HUGOL

Em maio 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.

6.15.10 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 45 – Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT - maio de 2023



Fonte: UCT/HUGOL

O gráfico 45 apresenta o resultado obtido para os indicadores de Percentual de manutenções preventivas, calibrações e qualificações térmicas realizadas nos equipamentos da UCT no mês de maio, sendo eles:

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

6.16 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	maio/2023
Mortalidade Operatória em Cirurgia Cardíaca adulto	7,04%
Mortalidade Operatória em Cirurgia Cardíaca Pediátrica	30,00%
Tempo de Porta para a Hemodinâmica (em minutos)	80
Número de pacientes de Cirurgia Cardíaca Adulto	65
Número de pacientes de Cirurgia Cardíaca Pediátrica	6
Número de pacientes de Cirurgia Cardíaca Neonatal	3
Número de atendimentos de Urgência	4.780

Fonte: Sistema MVSoul/HUGOL

Notas sobre os indicadores informativos

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.

Número de pacientes de cirurgia cardíaca

O indicador refere-se à quantidade de pacientes operados na competência. Considerando que o mesmo paciente pode ter realizado mais de uma cirurgia no período, não necessariamente o número de pacientes será o mesmo número de cirurgias cardíacas realizadas. O indicador é mensurado para fins de análise do número de pacientes que estão sendo assistidos mensalmente na unidade no serviço de cirurgia cardíaca.

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

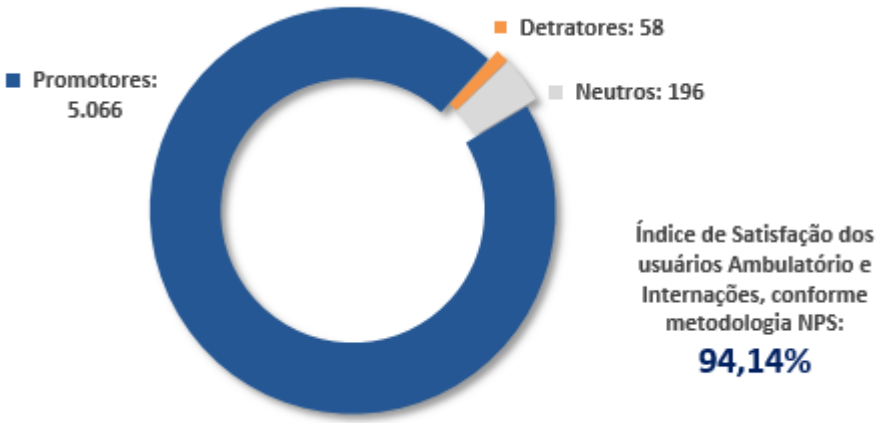
7.1 Índice de Satisfação dos Usuários

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 maio a unidade alcançou o percentual de 94,14% de satisfação dos usuários, conforme gráfico 46, 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 46 – Índice de Satisfação – maio de 2023



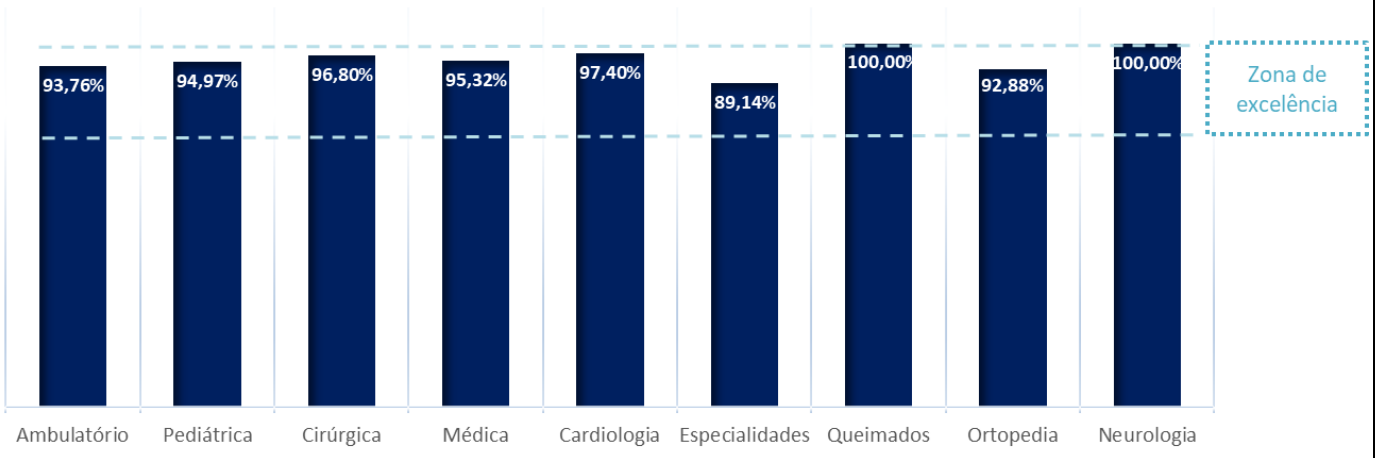
Fonte: SAU/Ouvidoria

Total geral de entrevistados: **629**

Na análise estratificada dos dados o setor de internação apresentou índice geral de satisfação de 95,15% e no serviço ambulatorial o percentual foi de 93,76%.

O gráfico 47 apresenta o demonstrativo da pesquisa no Ambulatório e Internações:

Gráfico 47 – Índice de Satisfação por Serviço – maio 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.

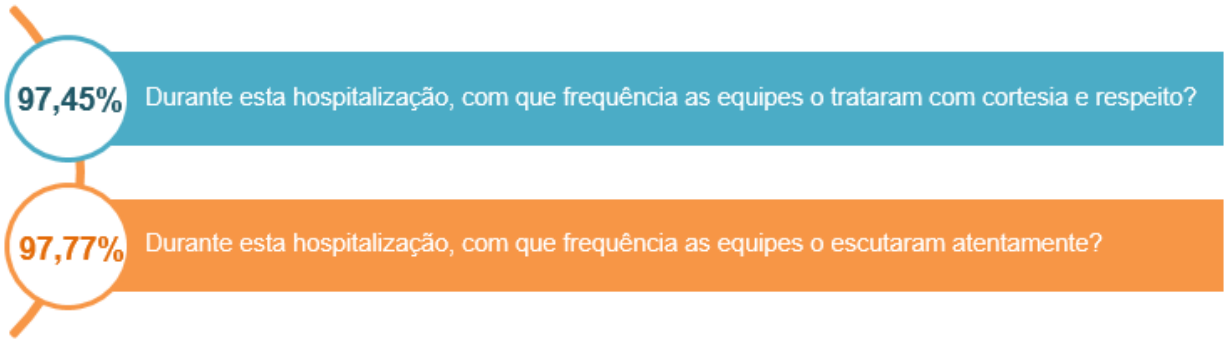
Essa avaliação e acompanhamento, permite que pacientes, famílias e cuidadores definam o “valor” do cuidado prestado, permitindo que as organizações de saúde foquem seus esforços no que importa para eles e não apenas no que é o problema junto a eles.

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:



O índice global de satisfação de maio para o projeto Experiência do Paciente obteve o percentual de 97,61%. 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" – maio de 2023

Índice "Experiência do Paciente"	
Índice de maio	97,61%
Total de entrevistados	**628**

Fonte: SAU/Ouvidoria/HUGOL

7.3 Registros SAU/OUVIDORIA

No período entre 01 a 31 de maio 2023, o SAU/Ouvidoria realizou **183** 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 maio.

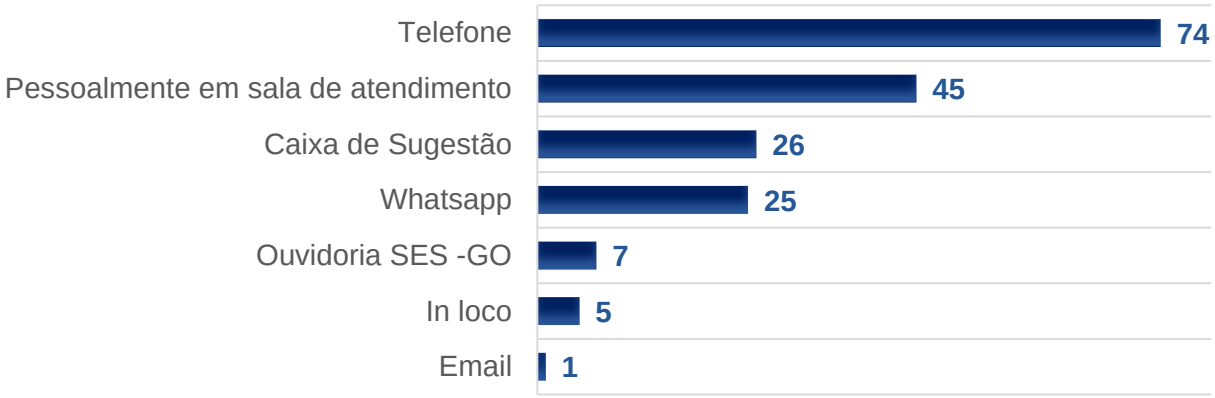
Tabela 17 - Tipos de chamados registrados - SAU - maio de 2023

Descrição do tipo de chamado	Qtd. de Registros	Percentual %
Mediações SAU	100	54,64%
Elogios	29	15,85%
Reclamações	26	14,21%
Atendimentos SAU	24	13,11%
Solicitações	4	2,19%
Total	**183**	**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 48 – Canais de comunicação utilizados – maio 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 maio 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 – maio de 2023

Censo de origem dos pacientes atendidos - Maio/23		
Município de origem	**Atendimentos**	**Percentual**
Goiânia	7.883	54,51%
Trindade	814	5,63%
Aparecida de Goiânia	633	4,38%
Goianira	445	3,08%
Inhumas	300	2,07%
Itaberaí	242	1,67%
Outros municípios - GO	**4.085**	**28,24%**
Outros estados	**61**	**0,42%**
Total	**14.463**	**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 maio a unidade esteve em grande parte em conformidade com as metas pactuadas, tanto para os indicadores de produção (parte fixa) quanto para os de desempenho. Mesmo diante dos resultados positivos, 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.

• No mês de maio é celebrada a Semana Nacional da Enfermagem, que se prolonga até o dia 20 de maio, dia do (a) Técnico (a) e do Auxiliar de Enfermagem. A semana tem o objetivo de homenagear esses profissionais que têm como maior propósito o cuidar.

O HUGOL realizou no dia 11 de maio a abertura dessa semana especial. Segundo a Gerente de Enfermagem, Alyne Freitas, essa é uma homenagem aos profissionais que acompanham e observam o paciente em todo o processo de restabelecimento da saúde, na educação e na prevenção de doenças. “Liderar a equipe de enfermagem do HUGOL é uma honra, agradeço a cada um que desempenha suas atividades com excelência, amor e simpatia. A enfermagem está presente em todos os momentos do cuidar. Profissão nobre e merece ser reconhecida por todos”, afirma.

A Semana da Enfermagem no HUGOL contou com várias atividades, como palestras e dinâmicas, abrangendo os três turnos. Atualmente a unidade possui mais de mil profissionais na enfermagem entre celetistas e cooperados que trabalham diariamente cuidando de vidas.

• No dia 12 de maio mães e avós dos pacientes da UTI Cardiopediátrica do HUGOL, foram homenageadas pelos profissionais de psicologia da unidade de saúde. Na ocasião, foi declamado um poema e cada uma delas ganhou uma singela lembrança, como forma de carinho.

Para a Psicóloga Hospitalar, Anielle Letícia Barreto de Souza, ações de humanização como a de comemoração do dia das mães, motivam os acompanhantes e reflete diretamente no bem estar do paciente. “Essas ações são importantes para resgatar o sentimento de continuidade da vida, apesar das dificuldades da hospitalização, além de fortalecer os recursos afetivos das mães que se fragilizam com o adoecimento do filho”, diz.

Dona Eliane de Paula Silveira acompanha seu neto há um mês no tratamento. Ela e sua filha intercalam os cuidados com o bebê, que realizou uma cirurgia cardíaca com

apenas alguns dias de vida. Emocionada ela agradeceu o atendimento recebido no HUGOL. “Eu achei essa homenagem muito bonita! Hoje meu coração está bem mais aliviado e feliz por observar a evolução do quadro do meu neto. Agradeço a cada um dos profissionais que aqui trabalham, porque a recuperação dele está sendo maravilhosa”, afirma.

Já no Domingo das mães, dia 14, a Supervisão de Governança do hospital homenageou as mães que acompanham os filhos na enfermaria, durante a troca de enxoval. Cada kit foi acompanhado com uma mensagem carinhosa e uma lembrança repleta de carinho.

• O HUGOL realizou no dia 16 a reunião científica do mês de maio com o tema “Equipe Multidisciplinar no contexto da UTI Cardíaca Neonatal”, a fim de compartilhar informações e conhecimento sobre o assunto.

A tutora da residência multiprofissional e moderadora da mesa redonda, Amanda Elis, destacou a importância do assunto. “O diagnóstico de uma cardiopatia congênita pode ser assustador, mas quando realizado precocemente é possível planejar de forma multidisciplinar e humanizada todas as intervenções necessárias para o sucesso terapêutico”, afirma.

O encontro reuniu colaboradores assistenciais, estagiários e a equipe da residência multiprofissional do hospital, além dos preceptores, tutores, supervisores e residentes de várias áreas. Durante o evento, os presentes puderam trocar experiências com convidados da mesa redonda.

• O HUGOL realizou no dia 23 de maio mais uma aula do Projeto HUGOL nas Escolas. Dessa vez, a equipe do hospital foi recebida no Centro de Ensino Professor Genesco Ferreira Bretas, localizado na região noroeste de Goiânia, e teve como tema Saúde Mental na Adolescência. A aula foi conduzida pelas psicólogas e residentes multiprofissionais da unidade, Ariane Mendes de Freitas e Anna Clara Firmiano Rocha. No total participaram 56 estudantes.

Segundo a responsável pelo projeto, Viviane Oliveira, o HUGOL nas escolas atua na conscientização das crianças e dos adolescentes, capacitando-os a reconhecer riscos

e, assim, agir de forma preventiva para evitar acidentes e saber o que fazer em casos de emergência. “O objetivo do projeto é levar educação em saúde, trabalhando a prevenção relacionado a cada tema abordado nas aulas, e fortalecer o elo de confiança da comunidade no nosso trabalho, inclusão e contribuir com a construção de uma sociedade melhor, sempre pautada nos nossos valores, de responsabilidade, humanização e ética”, afirmou.

A gestora da escola, Gabriela Paulino do Nascimento, ressaltou a importância da parceria com o hospital e da necessidade de abordar esse tema nas escolas. “Informação nunca é demais. Depois de ações assim, geralmente, vêm ao nosso conhecimento casos que precisam de mais atenção, de acompanhamento. Esses eventos são válidos, pois estimulam o diálogo de temas que, a priori, podemos deixar passar batido no dia a dia, mas que vem à tona após ações como esta”, declarou.

• No dia 29 de maio o HUGOL promoveu palestra voltada para a prevenção à violência doméstica contra a mulher. Promovida pela CIPA, a ação buscou conscientizar homens e mulheres, profissionais da unidade, sobre os artigos da Lei Maria da Penha, que prevê como crime a violência patrimonial, sexual, física, moral e psicológica de mulheres.

A palestra foi conduzida pela Capitã Márcia Elizabeth, subcomandante do batalhão Maria da Penha. Durante o evento, a Capitã destacou a abrangência da lei, que atende mulheres cisgênero e transgênero sem distinções, além de relatar casos em que o batalhão atua em toda a grande Goiânia.

Outro ponto importante apresentado no evento foi o ciclo da violência contra a mulher, que de forma bastante didática, ilustra as fases comumente vividas por mulheres que estão vivendo algum tipo de abuso. Segundo dados do IPEC, por minuto, 25 mulheres sofrem algum tipo de violência no Brasil. Os números alarmantes reforçam a necessidade de ações como essas.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mês de maio 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 – maio 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**
Leitos de urgência e emergência/observação	***46***
TOTAL DE LEITOS ATIVOS	**512**

Fonte: SPLAN/HUGOL