



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir

**Hospital de Campanha Para Enfretamento ao Coronavírus -HCAMP
GOIÂNIA**

RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES

**REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL Nº012/2020 E 1º TERMO
ADITIVO**

PERÍODO DE 20 DE MARÇO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Goiânia – GO
Dezembro/2020

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

Fernando Morais Pinheiro

José Evaldo Balduino Leitão

José Evaristo dos Santos

Paulo Afonso Ferreira

Salomão Rodrigues Filho

Vardeli Alves de Moraes

Wagner de Oliveira Reis

CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

DIRETORIA

Washington Cruz - Diretor-Presidente

Lindomar Guimarães Oliveira - Vice-Diretor

Daniel Lagni – Diretor-Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

DIRETORIA DO HCAMP

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos - Diretor Geral

Paulo César Alves Pereira - Diretor Administrativo e Financeiro

Marina Mascarenhas Roriz Pedrosa- Diretora Técnica

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1- APRESENTAÇÃO | 4 |
| 2 - PERFIL DA UNIDADE | 5 |
| 3 –DESAFIOS DA IMPLANTAÇÃO DO HOSPITAL | 5 |
| 4 -CAPACIDADE OPERACIONAL DA UNIDADE | 10 |
| 5–SERVIÇOS PRESTADOS NO HCAMP GOIÂNIA | 11 |
| 5.1– Assistência Hospitalar | 11 |
| 5.2– SADT EXTERNO: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico | 12 |
| 5.3– Ouvidoria | 12 |
| 5.4– Serviço de Atendimento ao Usuário..... | 13 |
| 5.5– Serviço de Odontologia..... | 14 |
| 5.6– Núcleo de segurança do Paciente (NUSP) | 14 |
| 5.7– Serviço de Farmácia..... | 16 |
| 5.8– Centro de Material e Esterilização (CME) | 16 |
| 5.9– Segurança e Medicina no Trabalho (SESMT)..... | 17 |
| 5.10– Estrutura de Apoio Técnico Administrativo..... | 18 |
| 5.11– Política de Recursos Humanos..... | 19 |
| 5.12– Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) Humaniza SUS..... | 19 |
| 5.13– Estrutura da Tecnologia da Informação | 20 |
| 5.14– COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SUSTENTABILIDADE..... | 21 |
| 5.15– Comissões..... | 22 |
| 6- INDICADORES QUANTITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO | 22 |
| 6.1– Internação Semicrítica (Pacientes-Dia) | 24 |
| 6.3– atendimentos de Urgência e Emergência | 26 |
| 6.4 - SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico | 27 |
| 6.5– Análise Crítica dos Resultados Alcançados | 28 |
| 7– INDICADORES QUALITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO | 30 |
| 7.1 - Taxa de Ocupação Hospitalar | 31 |
| 7.2 - Média de Permanência Hospitalar (Dias) | 32 |
| 7.3 - Farmacovigilância– RAM | 33 |
| 7.4- Absenteísmo..... | 34 |
| 7.5– Análise Crítica dos Resultados Alcançados | 35 |
| 8 - ESTATÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS NO CONTEXTO DO HCAMP | 36 |
| 9 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 38 |
| 9.1 – Resultados Obtidos: | 40 |
| 10 – ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA | 42 |
| 11 - CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS | 43 |
| 12– DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL | 45 |
| 13–CONSIDERAÇÕES FINAIS | 70 |

1- APRESENTAÇÃO

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, pessoa jurídica de direito privado, sem finalidade lucrativa, qualificada como Organização Social de Saúde no Estado de Goiás, por meio do Decreto Estadual nº 5.591 de 10 de maio de 2002, e requalificada por meio do Decreto nº 8.501, de 11 de dezembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás nº. 22.226 de 15/12/2015, re-certificação como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-SAÚDE) pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria nº 1.073, de 17 de julho de 2018, válida até dia 28/06/2021

A parceria ao gerenciamento, operacionalização e à execução das atividades do HOSPITAL DE CAMPANHA, implantado, mediante a Portaria nº. 507/2020 SES/GO, publicada no Suplemento do Diário Oficial do Estado nº. 23.257, de 13/03/2020, no HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO FERNANDO CUNHA JÚNIOR, oferta atendimento, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, de casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas que necessitem de internação, nos termos do que se encontra detalhado no Termo de Referência e nos Anexos Técnicos, considerados partes integrantes deste instrumento, para todos os efeitos legais, independentemente de transcrição.

Como instrumento de natureza colaborativa o **CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL nº 012/2020** é executado de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados, conferindo eficácia, e efetividade às diretrizes e às políticas públicas na área da saúde, com fundamento no disposto na Constituição Federal e atendendo a Lei Estadual nº 15.503, de 28 de dezembro de 2005 e demais disposições legais pertinentes, como medida imprescindível ao enfrentamento da emergência em saúde pública de importância nacional decorrente da infecção humana pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2), em conformidade com o art. 4º da Lei federal nº. 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e com o art. 3º, inc. I, do Decreto estadual nº. 9.633, publicado Diário Oficial do Estado de Goiás nº. 23.257 de 13/03/2020.

A AGIR, como organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de uma análise criteriosa dos dados e informações como norteador de decisões eficazes. Portanto, o relatório de prestação de contas apresentado parte deste princípio.

Cabe destacar que o Contrato de Gestão Emergencial nº 012/2020 teve sua vigência, inicial, estipulada de 180 dias a partir do dia 20/03/2020, e que devido persistir, ainda, à situação de emergência na saúde pública do Estado de Goiás, em razão da disseminação do novo Coronavírus (COVID-19), fez se necessária à celebração do 1º Termo Aditivo prorrogando o prazo de vigência do Contrato de Gestão em referência, com início em 16 de setembro de 2020 e término em 31 de dezembro de 2020.

Cumprindo exigência contratual com referência ao Contrato de Gestão Emergencial nº 012/2020 e 1º Termo Aditivo, este relatório apresenta os subsídios necessários para que a Secretária de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO analise o desempenho das principais atividades realizadas no HCAMP GOIÂNIA e assim fundamente sua avaliação com base nas obrigações pactuadas.

2 - PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital do Servidor Público Fernando Cunha Júnior: Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus - HCAMP.

CNES: 0086126

Endereço: Avenida Bela Vista nº 2.333, Parque Acalanto, em Goiânia-GO – 74.860-210.

Tipo de Unidade: Hospital de campanha de grande porte, especializado, com foco no atendimento de casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

Funcionamento: 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente, por até 287 (duzentos e oitenta e sete dias) dias.

Esfera da Administração e Gestão: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

3 –DESAFIOS DA IMPLANTAÇÃO DO HOSPITAL

A necessidade de abrir um hospital dotado de todos os recursos necessários para ofertar atendimento assistencial em regime de internação, segundo os moldes preconizados no referido Contrato, levou a AGIR a empreender esforços e proceder com todos os trâmites emergenciais e legais necessários e cabíveis, todavia, assegurando práticas de gestão que visaram e visam garantir a eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados frente à unidade gerida.

Inicialmente o hospital contava apenas com estrutura administrativa mínima para atendimento de ambulatório médico para os segurados do Instituto de Assistência dos Servidores do Estado de Goiás - IPASGO. A área Hospitalar de internação não tinha nenhum equipamento, tampouco, estruturas de apoio como: processamento de roupas, nutrição, farmácia, laboratório, imaginologia, central de material e esterilização, dentre outros.

Foi necessário, em tempo recorde, dotar o hospital com equipamentos, insumos e recursos humanos, além de proceder com toda checagem, ativação e validação para que a infraestrutura funcionasse adequadamente, possibilitando a abertura do hospital com a máxima urgência possível.

Assim, fizeram-se necessários esforços no sentido de, dentre outros:

- Mobilizar transporte externo, descarga, transporte interno nos inúmeros ambientes dos diversos andares, desembalagem, montagem, higienização, validação e disposição de 210 camas hospitalares em todo o hospital, disponibilizadas pela SES/GO, além de outros equipamentos vindos, com os devidos registros de movimentação e autorização, de outras unidades hospitalares da Secretaria Estadual de Saúde do Estado de Goiás;

- Receber, instalar, testar, validar, treinar equipe e dispor a unidade com todo parque de equipamentos de suporte a vida, necessários para funcionamento dos leitos críticos e semicríticos, tais como: monitores multiparâmetros, oxímetros, ventiladores, desfibriladores e bombas de infusão;

- Acionar procedimentos de desembalagem e montagem de toda mobília, uma vez que se encontrava armazenada e desmontada conforme adquirida originalmente pelo IPASGO (e ainda insuficientes ao pleno funcionamento do hospital).

Em relação à aquisição de insumos hospitalares, os profissionais farmacêuticos, diversos profissionais da enfermagem e médicos, realizaram a tarefa de elaborar uma padronização e quantificação mínima de medicamentos e materiais médico hospitalares devidamente orientada ao perfil de atendimento do quadro de doenças respiratórias.

Dentre outros, foram providenciadas aquisições e até empréstimos (iniciais e pontuais) de inúmeros artigos de uso médico hospitalar, bem como, de medicamentos diversos, tudo, obviamente, amparado nas necessidades de emergência em saúde pública, nas situações adversas e não previsíveis da doença, mas, com registro e rastreabilidade. Quanto aos recursos humanos, a definição quantitativa e qualitativa indicou o aproveitamento de profissionais do quadro existente da AGIR, especialmente para os

cargos de referência aos serviços e de gestão, e, também, a contratação de outros tantos profissionais para as práticas laborais de atenção ao paciente (assistencial), bem como, aos serviços de apoio (administrativo).

Destaca-se, que neste processo, um dos grandes desafios foi à contratação de profissionais e empresas prestadoras de serviço dotadas com pessoal disposto (dado ao estigma da doença), e minimamente preparados para o enfrentamento da situação emergencial, de forma a garantir as melhores condições de trabalho e assistência aos pacientes.

A equipe de trabalho foi composta por colaboradores celetistas, em funções de confiança (diretores, supervisores e encarregados) e por outros profissionais que estariam à frente dos processos de:

- Higienização, preparação dos ambientes para suas atividades, mantendo a ordem e conservação dos equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde. Registra-se que todos os ambientes da unidade foram higienizados adequadamente antes de sua abertura, dado o fato de que toda a estrutura da unidade perpassava ainda por obras de infraestrutura;
- Processamento de roupas, com disponibilidade adequada, em quantidade e qualidade, das roupas hospitalares nos setores, zelando por sua conservação, renovação, dispensação e controle de entrega;
- Nutrição, visando fornecimento e distribuição de refeições para os pacientes e colaboradores, por meio de produção normal e dietética;
- Dimensionamento do quadro de recepcionistas e maqueiros para os serviços de recepção de pacientes, com identificação, cadastramento e autorização de acesso dos usuários às dependências do hospital, visando orientar e encaminhar para o devido atendimento, bem como, realizar os necessários transportes internos de pacientes;
- Serviços de esterilização de material, de forma a prover material esterilizado, em quantidade e qualidade, e em condições adequadas para o atendimento assistencial aos pacientes nos diversos ambientes de internação;
- Dimensionamento da equipe multiprofissional, visando um quadro adequado para o devido atendimento assistencial nos 70 leitos críticos e 140 leitos semicríticos, com

- profissionais enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, psicólogos, farmacêuticos, técnicos de farmácia, assistentes sociais, médicos, dentre outros;
- Serviços de imagiologia (raios-x, tomografia e ultrassonografia);
 - Serviços laboratoriais;
 - Serviços de vigilância/segurança da unidade;
 - Serviços de coleta de resíduos a serem descartados adequadamente;
 - Serviços para trabalhos pré-operacionais e operacionais;
 - Serviços de manutenção predial.

Todos os profissionais contratados para o hospital foram previamente capacitados, através de treinamentos gerais e específicos, por meio de simulações realísticas conduzidas por profissionais com conhecimentos técnicos e expertise de atuação, de modo a assegurar com segurança e assertividade o adequado atendimento aos pacientes acometidos pela COVID-19.

Importante destacar, que todas as medidas preparatórias para oferecer as melhores condições de trabalho para os profissionais foram adotadas, em conformidade com o que prevê as Notas Técnicas orientadas pela Organização Mundial de Saúde e Ministério da Saúde, para atuação das unidades de saúde nesse cenário de pandemia.

Considerando que a unidade hospitalar quando recebida pela AGIR, não se encontrava em condições de manter as atividades assistenciais em regime de internação, a infraestrutura recebeu uma atenção muito especial. No que diz respeito à infraestrutura, foi necessário:

- Acionar em caráter de prioridade e urgência a ligação de rede elétrica abastecida pela ENEL;
- Ativar o funcionamento total dos 08 grupos geradores de energia, em 2 fases: sendo que na primeira foi realizada revisão dos 3 equipamentos que já se encontravam instalados, e, que durante as rotinas de acionamento apresentaram acessórios com defeitos, que tiveram de ser, imediatamente, substituídos por outros novos. Na segunda fase, em 30/06/2020, no intuito de garantir o contínuo funcionamento dos equipamentos médicos hospitalares, bem como, de toda infraestrutura do hospital foram ativados os demais geradores, num total de 05;
- Finalizar, também em caráter de prioridade e urgência, a instalação do Nobreak, o qual necessitou de manutenção corretiva imediata uma vez que não atendia as premissas básicas de segurança para ativação;

- Demandar manutenção corretiva em toda rede da subestação, a qual se encontrava “em curto”, em determinados pontos;
- Adequar a instalação do abastecimento de gases, com os devidos cilindros;
- Providenciar a instalação de tanque de oxigênio para o atendimento da demanda necessária projetada para o hospital, dado o perfil de atendimento;
- Acionar manutenção corretiva nos pontos de ares condicionados que apresentaram anomalias e demandar manutenção preventiva para prosseguimento às atividades;
- Revisar e compor toda rede lógica, switchs e racks previstos para a unidade, bem como, dos quadros de distribuição de energia e IT médico (sistema de proteção);
- Providenciar a instalação de telefonia no âmbito do hospital;
- Demandar adequação física necessária para bom funcionamento atendendo preconizações e normativas legais, de ambientes como: o morgue, processamento de roupas, refeitório, copas, central de abastecimento farmacêutico, entre outros;
- Revisar e proceder ao acionamento de todos os demais sistemas e subsistemas ainda não disponibilizados em sua integralidade pela construtora, como elevadores, bombas de vácuo e de ar comprimido, central de incêndio, bombas da caixa d'água, entre outros;
- Providenciar a limpeza das caixas d'água do hospital;
- Providenciar poda de árvores que comprometiam seriamente o fornecimento de energia ao hospital.
- Solicitação do Alvará de Vigilância Sanitária do HCAMP. Inicialmente o mesmo foi emitido com vigência para 03 meses e no momento o mesmo já se encontra renovado junto a Vigilância Sanitária municipal.

Outro grande desafio foi conseguir fornecedores com agilidade, disponibilidade e capacidade operacional para atender as necessidades de prestação de serviços em regime ininterrupto (observados os aspectos trabalhistas) visando à abertura do hospital com a urgência devida. Portanto, essas ações foram estritamente necessárias para adequar o hospital antes do atendimento do primeiro paciente.

Por fim, até que a AGIR tivesse publicado o Regulamento de Compras específico para o Contrato de Gestão Emergencial nº 012/2020, todos os atos praticados para a abertura do Hospital de Campanha estão convalidados nos termos da Cláusula Sexta, item 6.2 do Contrato de Gestão e Ofício nº 2940/2020-SES.

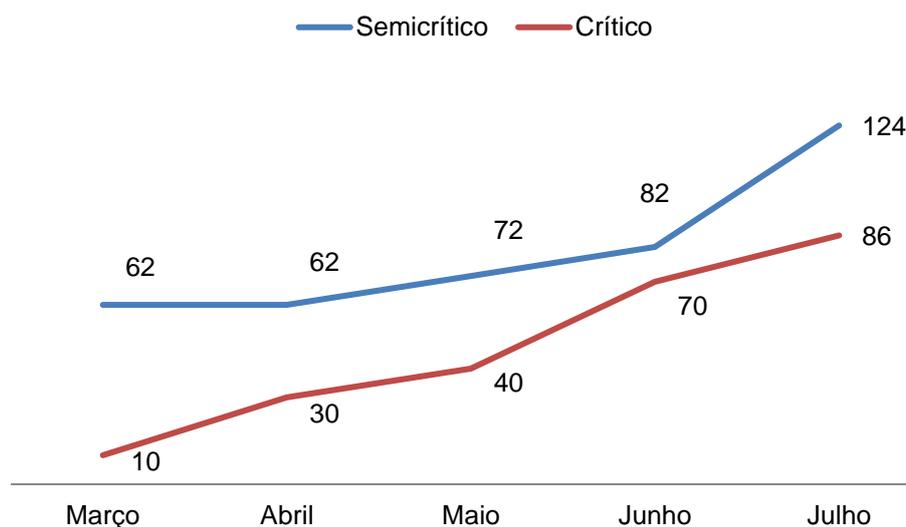
4 -CAPACIDADE OPERACIONAL DA UNIDADE

A unidade de saúde HCAMP possui definido nos termos do Contrato de Gestão, capacidade operacional contratada de 210 leitos, sendo destes, inicialmente, 140 leitos vocacionados aos atendimentos semicríticos e 70 leitos críticos.

O processo de implementação ocorreu de forma gradativa, preconizando as demandas oriundas do sistema de regulação estadual, como também, a segurança dos pacientes que seriam atendidos na unidade. Devido às necessidades eminentes de atendimento à população, considerando o perfil epidemiológico dos pacientes e seguindo as orientações da SES/GO, os perfis dos quantitativos totais de leitos ativos e em implantação foram alterados, por tipo de classificação, visando o melhor atendimento aos pacientes recebidos pela unidade, passando para 124 leitos semicríticos e 86 leitos críticos, totalizando os 210 leitos da capacidade operacional contratada.

O HCAMP, a partir do dia 30 de julho teve o seu processo de implantação e ativação dos 210 leitos concluídos. Operando desta forma, a partir da data mencionada até 31 de dezembro, conforme Gráfico nº 1 abaixo, com a totalidade da sua capacidade instalada.

Gráfico 1- Implantação Gradativa dos Leitos



Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

Figura 1: Evolução da Implantação dos Leitos HCAMP

| Data implantação | Leitos Semicríticos (Enfermaria) | Leitos Críticos (UTI) | Total Leitos |
|---------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------|
| 26/03/2020 | 62 | 10 | 72 |
| 03/04/2020 | ---- | 10 | 82 |
| 17/04/2020 | ---- | 10 | 92 |
| 16/05/2020 | ---- | 10 | 102 |
| 26/05/2020 | 10 | ---- | 112 |
| 01/06/2020 | ---- | 10 | 122 |
| 10/06/2020 | ---- | 10 | 132 |
| 16/06/2020 | 09 | 10 | 151 |
| 29/06/2020 | 01 | ---- | 152 |
| 03/07/2020 | 24 | | 176 |
| 09/07/2020 | ---- | 06 | 182 |
| 09/07/2020 | --- | 10 | 192 |
| 10/07/2020 | 10 | ---- | 202 |
| 30/07/2020 | 08 | --- | 210 |
| Total leitos | 124 | 86 | |
| Total Leitos | | 210 | |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

5–SERVIÇOS PRESTADOS NO HCAMP GOIÂNIA

5.1– Assistência Hospitalar

A assistência hospitalar compreende o conjunto de atendimentos oferecidos aos pacientes desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as atividades terapêuticas necessárias para o tratamento.

Os recursos terapêuticos utilizados podem ser classificados em atividades, objetos, técnicas e métodos utilizados com o objetivo de auxiliar o paciente durante seu processo de recuperação física.

De acordo com o Contrato de Gestão Emergencial, as principais linhas de contratação do Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus- HCAMP Goiânia são a internação e o atendimento de urgência e emergência.

O serviço de internação é dividido em internação semicrítica, que recebe pacientes que apresentam sinais clínicos moderados, exigindo cuidados intensos, mas que não necessitam de monitoramento permanente, e a internação crítica, que recebe pacientes que apresentam sinais clínicos graves, que exigem cuidados intensivos e monitoramento

permanente. Denotam casos de maior complexidade, em grande parte, sob assistência ventilatória e monitorização multiparamétrica constante.

A unidade hospitalar dispõe de atendimento às urgências e emergências, atendendo a demanda que lhe é encaminhada, conforme fluxo estabelecido pela SES/GO ou demanda espontânea, durante 24 h/dia. Entende-se por atendimentos de urgência condição ou ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, onde o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que, os casos de emergência são condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de óbito exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

A unidade hospitalar mantém o serviço de urgência/emergência em funcionamento 24 horas, assegurando todos os exames e ações diagnósticas e terapêuticas necessárias para o atendimento adequado aos usuários, conforme nível de risco que o indivíduo se encontra. O hospital mantém um serviço de acolhimento qualificado, priorizando a internação de pacientes de alto risco.

5.2– SADT EXTERNO: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico oferece vários tipos de exames com objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes externos, internos ou de emergência de um serviço de saúde.

Dentre os exames disponibilizados na unidade, destacamos os de análises clínicas, PCR – COVID-19 16 (*Reverse transcription polymerase chain reaction*), tomografia, raio x, ultrassonografia, eletrocardiograma e teste rápido-colaborador.

5.3– Ouvidoria

O HCAMP Goiânia conta com o Serviço de Ouvidoria, que atende aos usuários em suas solicitações, tanto de sugestões, elogios e reclamações, quanto ao atendimento prestado pela Instituição. E em prol da melhoria contínua, o serviço também desenvolve atividades ligadas a Comissão da Qualidade e Segurança do Paciente, Riscos e Compliance, que tem como objetivo discutir e levar informações acerca das ferramentas da qualidade e suas funcionalidades aos colaboradores. A Ouvidoria, também, participa nas

atividades do Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP), que tem como objetivo principal o desenvolvimento de ações que visam resguardar a segurança dos pacientes internados, sobre cuidados ambulatoriais e terapêuticos, quanto a ocorrência de eventos adversos.

5.4– Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) prevê como uma das suas atividades, promover uma abordagem ativa e propositiva junto aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). No entanto, em virtude do cenário de pandemia ocasionado pelo COVID-19 a atuação deste serviço passou a ocorrer de forma passiva, uma vez que, a circulação presencial dentro da unidade hospitalar teve que ser restringida em virtude do distanciamento social.

Diante do exposto, a unidade, por meio da sua Ouvidoria, tem mantido e realizado os atendimentos aos pacientes e seus acompanhantes, por meio de e-mails, ligações telefônicas e caixas de sugestões disponibilizada na recepção social. Ademais, durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação é ofertado ao paciente o registro (caso queira) de qualquer tipo de reclamação, sugestão ou elogio.

O registro das informações é realizado por meio de escuta qualificada e compilação dos dados (elogios, sugestões, solicitações e reclamações).

Os atendimentos do SAU/Ouvidoria e as mediações, que são as intervenções do Serviço de Atendimento ao Usuário em situações pontuais, buscam antecipar-se a possíveis conflitos, acrescentando um diferencial no cuidado humanizado.

O registro da demanda é feito via formulário de coleta de informações do usuário.

Os encaminhamentos das demandas são feitos por e-mail aos setores envolvidos.

Nos casos pontuais de registros de reclamação de pacientes internados, entendendo o impacto no andamento do tratamento, o caso é repassado de imediato aos setores para resolução, sendo posteriormente repassada a resposta da tratativa do registro ao usuário.

Os prazos dos registros são monitorados, e um e-mail é enviado sinalizando o prazo de vencimento a partir do 5º dia de envio das demandas aos setores.

As tratativas feitas pelos setores são enviadas para que sejam repassadas ao registrante, após análise da resposta apresentada, é verificado o número do documento para que este conste como evidência (C.I, ata de reunião, plano de ação, etc.), quando for o caso. O contato é feito com o cidadão através de telefone, e-mail para repassar a resposta

do registro. O monitoramento e acompanhamento das demandas registradas é feito diariamente.

Todas as terças e quintas-feiras é feita coleta dos formulários, na caixa de sugestão da recepção de emergência da unidade. É realizada a análise dos registros e os que estiverem com preenchimento correto dos campos disponibilizados no formulário, são registrados após contato (quando houver) e validação com o registrante e dado o devido encaminhamento.

5.5– Serviço de Odontologia

No HCAMP Goiânia os pacientes internados e acometidos pela Covid-19 recebem assistência e acompanhamento oral, conforme os protocolos de higiene oral preconizados pela Associação de Medicina Brasileira Intensiva (AMIB).

A Odontologia hospitalar é um ramo da saúde com abordagem multiprofissional e durante a pandemia da Covid-19, os profissionais desta especialidade têm atuado na linha de frente juntamente com os demais profissionais de saúde, garantido a imediata e assertiva assistência médica aos pacientes acometidos pelo novo coronavírus.

A presença destes profissionais na unidade, tem o objetivo de aprimorar os cuidados prestados aos pacientes internados, pois estes pacientes necessitam de cuidados rigorosos devido a um quadro clínico caracterizado por imunossupressão e condições sistêmicas complexas, fato que os tornam mais susceptíveis à instalação de infecções bucais e sistêmicas. A boa condição da saúde bucal é um indicador importante para a melhora da qualidade de vida e auxílio nos cuidados paliativos.

5.6– Núcleo de segurança do Paciente (NUSP)

Com o intuito de promover iniciativas voltadas à segurança do paciente, o HCAMP implementou o NUSP, que trabalha em conjunto com o Núcleo da Qualidade, promovendo melhorias relacionadas à segurança do paciente e à qualidade em serviço de saúde. Ambos, propõe um conjunto de medidas para prevenir, reduzir, controlar e monitorar as ocorrências de incidentes, eventos ou circunstâncias nos serviços de saúde que poderiam resultar ou que resultam em dano desnecessário para o paciente.

Além das atividades inerentes ao Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), o HCAMP mantém a Comissão da Qualidade e Segurança do Paciente, Riscos e Compliance, sendo definida e detalhada por meio de regimento próprio.

A notificação de incidentes relacionadas à assistência à saúde, incluindo eventos adversos, pelo NQSP é obrigatória e deve ser formalizada de acordo com as resoluções vigentes. A identificação do serviço de saúde é confidencial, obedecendo os dispositivos legais. O ato de notificar não tem caráter punitivo, portanto, promove a cultura da melhoria contínua dos processos, podendo ser realizado por qualquer pessoa, colaboradores, pacientes, familiares, acompanhantes e cuidadores. Os formulários estão disponibilizados em meio físico nos locais estratégicos e em formulários eletrônicos disponíveis na área de trabalho de todos os computadores.

A análise das notificações é empreendida por meio do NQSP para estudar as causas e propor melhorias em nível institucional, contribuindo, também, para sinalizar tratativas pontuais que devem ser empreendidas em cada setor por parte dos gestores.

Utilizamos como forma de divulgação das Notificações de Eventos Adversos e Incidentes o “Gestão à Vista”, local em que destacamos o quantitativo de notificações e o tipo de evento por categoria, sendo estes dados disponibilizados a todos os colaboradores para consulta a qualquer momento.

O HCAMP implementou os seguintes protocolos de segurança do paciente:

- Identificação de paciente;
- Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;
- Higiene das mãos;
- Prevenção de queda;
- Prevenção de lesão por pressão.

Considerando a necessidade de evitar danos aos pacientes, o HCAMP adota como prática de segurança a aplicação de Bundles - pacotes de intervenções elaboradas pelo Institute of Healthcare Improvement (IHI) - em processos voltados para o controle de infecção e a segurança do paciente, e baseados nas boas práticas (estas entendidas como recomendações padronizadas para a atuação frente a um procedimento).

5.7– Serviço de Farmácia

O HCAMP Goiânia oferece o serviço de assistência farmacêutica baseado na adoção de práticas seguras na administração de medicamentos. A farmácia segue as boas práticas de armazenamento de medicamentos e possui padrões atualizados que definem regras para o armazenamento, privilegiando a segurança do processo de dispensação.

O protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos deverá ser aplicado em todos os estabelecimentos que prestam cuidados à saúde, em todos os níveis de complexidade, em que medicamentos sejam utilizados pra profilaxia, exames diagnósticos, tratamento e medidas paliativas.

Para garantir maior segurança ao processo de dispensação e o adequado fluxo de trabalho, o ambiente destinado à dispensação deve ser reservado, ter fluxo restrito de pessoas e ser tranquilo, sem interrupção e distração. No HCAMP Goiânia adotou-se os “cinco certos na administração de medicamentos”: paciente certo, medicamento certo, via certa, hora certa e dose certa.

Toda movimentação de medicamentos é realizada por eficiente sistema de controle de estoque, preferencialmente eletrônico, que garante a correta identificação do medicamento, lote, validade e quantidade, permitindo assim a sua rastreabilidade.

Os medicamentos são corretamente separados, organizados, identificados e realizadas dupla checagem, evitando-se erros.

Os ambientes da farmácia onde são armazenados e dispensados os medicamentos são limpos, organizados, bem iluminados e com adequado controle e registro de temperatura, umidade e controle de pragas.

5.8– Centro de Material e Esterilização (CME)

O CME é uma unidade de apoio responsável por suprir toda a unidade hospitalar com materiais necessários a assistência direta ao paciente de forma segura e livre de contaminação. Este setor, tem como função receber diariamente diferentes materiais de uso hospitalar, bem como, artigos cirúrgicos contaminados, obedecendo criteriosamente o fluxo unidirecional do processamento, desde a recepção, lavagem, secagem, inspeção, preparação (montagem, empacotamento e identificação), esterilização, armazenamento e distribuição.

O CME HCAMP é denominado de Classe II por receber produtos para a saúde não-críticos, semicríticos e críticos de conformação complexa e não complexa, passíveis de processamento. Os cuidados executados pelo CME têm como única justificativa a garantia de uma assistência segura ao paciente, com foco na redução e/ou eliminação dos riscos de infecção hospitalar.

5.9– Segurança e Medicina no Trabalho (SESMT)

A AGIR atua de forma ampla e proativa na promoção da saúde laboral e proteção da integridade física de seus colaboradores. Por meio do serviço especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, tem por finalidade a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho,

No período de março a novembro, foram criados, revisados e atualizados os documentos do SESMT, com o propósito de ampliar e assegurar um melhor registro das informações de segurança:

- DIS 001 – Uso de equipamento de proteção individual – EPI: Visa padronizar o uso de EPI's por categoria e por ambiente que serão utilizados no Hospital de Campanha para enfrentamento ao Coronavírus;
- DIS 035 – Recomendações em Acidentes com Material Biológico (RAMB): tem por objetivo determinar o fluxo assistencial ao colaborador em acidentes com material biológico;
- DIS 036– Programa de Prevenção ao Coronavírus -PPCOV: Visa estabelecer medidas e protocolos para prevenir e mitigar os riscos de transmissão dentro do Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus – HCAMP;
- DIS 037- Programa de Treinamentos em Segurança do Trabalho - PTST: Este programa tem como objetivos proteger os trabalhadores contra todos os riscos existente no seu ambiente de trabalho ou inerentes ao seu processo de trabalho, que possam ser prejudiciais a sua Saúde; normatizar e padronizar ações voltadas ao controle médico e prevenção e cumprir a legislação trabalhista e civil no que se refere a saúde do trabalhador;
- DIS 039 - Programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA): Este programa destina-se à prevenção de riscos ambientais, com base na legislação vigente;

- DIS 040 – Plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes – PPRA MP: Visa estabelecer diretrizes para implementar ações que visam a proteção, segurança e saúde dos colaboradores no âmbito do HCAMP, com o objetivo de reduzir os riscos de acidentes com perfurocortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos e também subsidiar a comissão gestora multidisciplinar, no controle dos acidentes de trabalho envolvendo materiais perfurocortantes;
- DIS 041 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO): Monitorar individualmente aqueles trabalhadores expostos aos agentes químicos, físicos e biológicos, regidos pela CLT, visando á promoção e preservação da saúde dos mesmos;

5.10– Estrutura de Apoio Técnico Administrativo

O HCAMP GOIÂNIA possui setores administrativos de apoio a gestão interna:

- Supervisão Operacional:
 - Serviço de Tecnologia da Informação
 - Serviço de Processamento de Roupas
 - Serviço de Nutrição
 - Serviço de Vigilância
 - Serviço de Transporte
 - Serviço de Higienização
 - Serviço de Gerenciamento de Resíduo
- Supervisão de Almoxarifado:
 - Serviço de Almoxarifado
 - Serviço de Almoxarifado CAF
 - Serviço de Patrimônio
- Supervisão de Gestão e Planejamento:
 - Serviço de Acolhimento
 - Serviço de Recepção e Telefonia
 - Serviço de RH/ SESMT
 - Serviço de Faturamento e Prontuário
 - Serviço de Contabilidade (Serviços realizados na Agir)
 - Serviço de Compras (Serviços realizados na Agir)

- Serviço de Central de Macas
- Serviço de Contratos, Convênios e Certificações (Serviços realizados na Agir)
- Supervisão de Manutenção;
 - Serviço de Manutenção
- Supervisão de Farmácia;
 - Serviço de Farmácia

5.11– Política de Recursos Humanos

A política de Recursos Humanos (RH) adotada pela AGIR sempre se orientou pela obtenção e manutenção dos recursos humanos adequados, a fim de propiciar que a Instituição obtenha a melhor qualidade possível dos serviços prestados aos usuários.

Esta política foca em ações como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, relações trabalhistas, dentre outros; para uma atuação estratégica – programas de desenvolvimento da capacidade humana e organizacional, enfrentamento e aplicação de mudanças, manutenção e estímulo à motivação no trabalho e qualidade total na organização.

As ações de desenvolvimento humano não podem ser confundidas com treinamento, respeitadas as diferenças conceituais, onde destacamos:

- Treinamento: fornece meios de sistematizar atitudes, conhecimentos, regras e/ ou habilidades que resultam em melhoria do desempenho do trabalho;
- Desenvolvimento: programa de qualificação de pessoal, cujos resultados podem advir em médio e longo prazos, conforme demanda a ser trabalhada.

5.12– Política Nacional de Humanização Hospitalar (PNH) Humaniza SUS

A AGIR adota iniciativas de humanização em sua gestão, de modo a propiciar ao HCAMP GOIÂNIA condições necessárias no atendimento da Política Nacional de Humanização do SUS, oportunizando um maior acesso dos visitantes às unidades de internação, garantindo o elo entre o paciente, sua rede social e os diversos serviços da rede de saúde. Em virtude da pandemia, foi implementada a “visita virtual” aos pacientes internados, na qual é possível manter este vínculo entre pacientes e familiares,

remotamente, com o auxílio de um tablet. Desta forma, o paciente recebe o apoio familiar em sua recuperação, neste cenário de pandemia, sem os riscos do contato físico.

O objetivo é tornar a estadia do paciente mais confortável, melhorando suas relações com os familiares e com o ambiente externo, tornando os profissionais da saúde e os usuários, comprometidos e co-responsáveis por um cuidado mais humanizado e próximo entre os envolvidos.

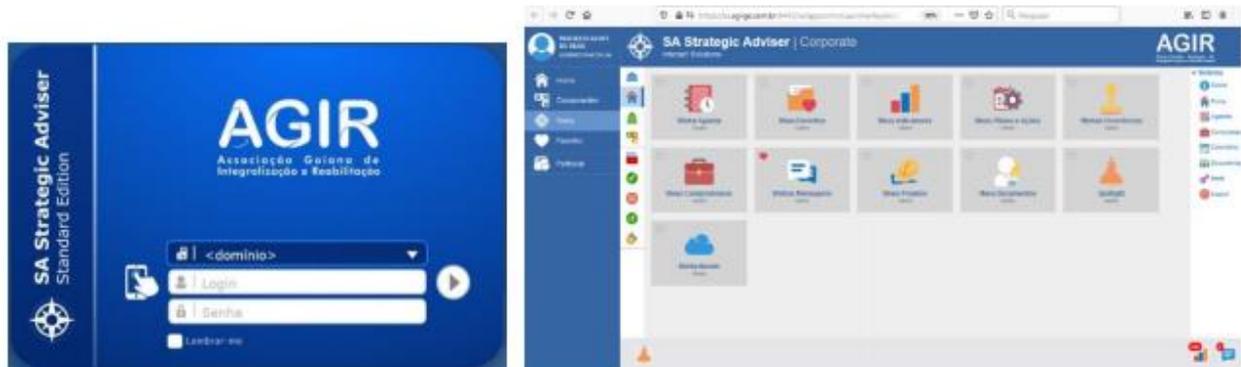
5.13– Estrutura da Tecnologia da Informação

A AGIR busca na gestão do HCAMP GOIÂNIA, acompanhar os avanços tecnológicos que possam propiciar melhor gestão dos processos administrativos e assistenciais, de forma integrada e segura. Atualmente existem vários sistemas informatizados em operação na Instituição. Alguns deles foram adquiridos e outros desenvolvidos pela própria Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação. Vale ressaltar que esses sistemas são alvos constantes de revisões, atualizações e implementações, objetivando a melhoria, otimização e agilidade nos processos internos e de atendimento direto aos usuários.

A AGIR adotou o sistema informatizado para executar a gestão hospitalar da instituição, que padroniza e integra todos os processos internos, garantindo confiabilidade e segurança das informações de todas as áreas da instituição.



O Sistema informatizado permite a disponibilização e o controle dos indicadores em uma só ferramenta de gestão, oferecendo aos colaboradores o acompanhamento de tarefas, ordens de serviço, agenda, e ainda, como ferramenta de comunicação interna.



5.14- COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS E SUSTENTABILIDADE

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos e Sustentabilidade-CGRS, é responsável pela elaboração, implementação e manutenção do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que é um documento integrante do processo de licenciamento ambiental baseado nos princípios da não geração ou minimização da produção de resíduos. Contempla aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final, bem como a proteção à saúde pública (CONAMA nº358,2005).

Conforme as legislações vigentes, o estabelecimento de saúde é responsável pelo gerenciamento de seus resíduos desde a geração até a disposição final. Nesse sentido, deve apontar e descrever ações relativas ao manejo desses resíduos (RDC 222,2018).

Neste sentido, o PGRSS, que é uma exigência da ANVISA, CONAMA e da Política Nacional de Resíduos Sólidos, é um documento orientador e consultivo para o enquadramento do Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus (HCAMP) as exigências governamentais, propondo políticas de conscientização ambiental, valorizando a educação ambiental em detrimento a exigência legal. Gera política de aprendizado e demonstra uma ação proativa institucional.

5.15– Comissões

- Comissão da Qualidade e Segurança do Paciente (CQSP);
- Comissão de controle de Infecção relacionado à Assistência à Saúde (CCIRAS);
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos e Sustentabilidade (CGRS);
- Comissão de Verificação de Óbitos (CVOB);

6- INDICADORES QUANTITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO

A produção assistencial está relacionada à quantidade de assistência à saúde oferecida aos usuários do hospital e compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as atividades terapêuticas necessárias para o tratamento. Os recursos terapêuticos utilizados podem ser classificados em atividades, objetos, técnicas e métodos utilizados com o objetivo de auxiliar o paciente durante seu processo de recuperação física.

De acordo com o Contrato de Gestão Emergencial, as seguintes linhas de contratação foram direcionadas para definição da produção estimada para o Hospital de Campanha:

- **Internação:** internações críticas e semicríticas de pacientes adultos e pediátricos.
- **Atendimento de urgência e emergência:** atendimento de urgência para pacientes infectados pelo novo coronavírus e/ou outras síndromes respiratórias agudas.

Para o cálculo, prospectando estimativa total de produção, foram consideradas as seguintes premissas para a linha de contratação que preconiza as internações previstas:

- Atividade ininterrupta 24 horas, durante todo o mês;
- Previsão de taxa de ocupação de 85% para leitos de pacientes semicríticos e 90% para leitos de pacientes críticos.

Apresenta-se na Tabela 1 a seguir a produção consolidada no período de 20 de março a 31 de dezembro de 2020.

Tabela 1 - Produção (pacientes-dia) x Estimativa Contrato de Gestão no período (20/03/20 a 31/12/2020)

| Tipo de Internação | Março | Abril | Mai | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Estimativa Paciente-dia | Total | % |
|--------------------|-----------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|------------|
| Semicríticas | 32 | 482 | 930 | 1.437 | 1.995 | 2.316 | 2.098 | 1.834 | 787 | 976 | 30.210 | 12.887 | 43% |
| Críticas | 17 | 423 | 685 | 1.484 | 2.121 | 2.393 | 2.232 | 1.939 | 1.099 | 1.116 | 19.726 | 13.509 | 69% |
| Total geral | 49 | 905 | 1.615 | 2.921 | 4.116 | 4.709 | 4.330 | 3.773 | 1.886 | 2.092 | 49.936 | 26.396 | 53% |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

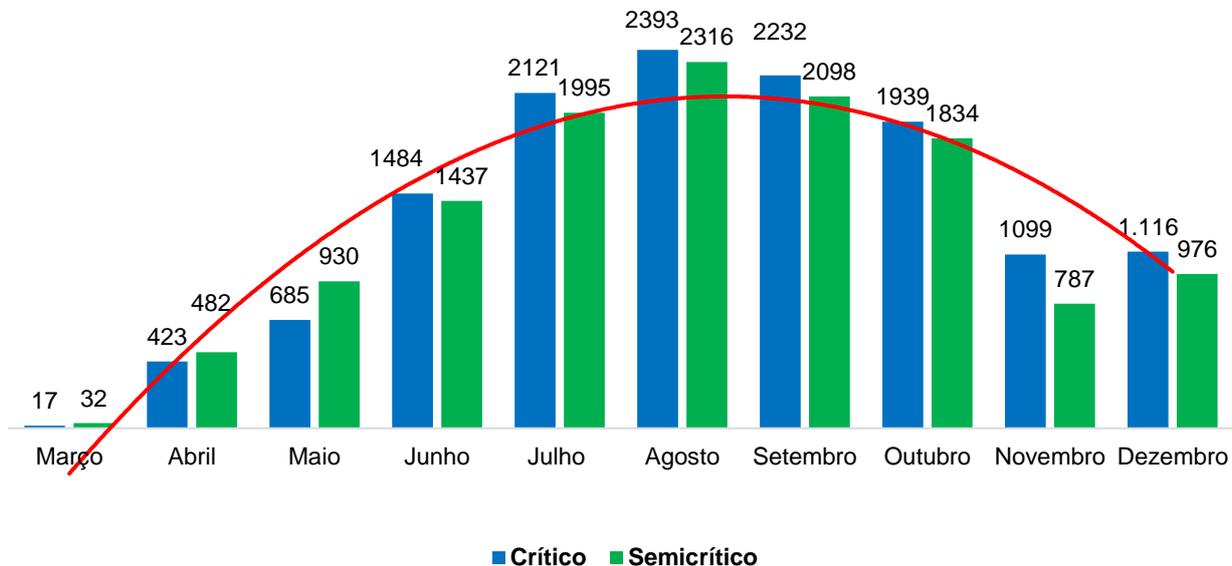
De acordo com os dados da produção consolidada dos pacientes atendidos por dia, a produção realizada em relação ao estimado pelo Contrato de Gestão (tabela 1) alcançou o percentual de 53%. Ao analisarmos a produção realizada com base no quantitativo de leitos ativos no período (tabela 2), identificamos um percentual de 69% da produção dos pacientes atendidos por dia, ou seja, 16% maior que a produção prevista contratualmente, e que representa, de fato, a produção real da unidade, uma vez que, a ativação dos leitos hospitalares do HCAMP se deu de forma gradativa, de acordo com as necessidades eminentes de atendimento da população e conforme deliberação do Complexo Regulador Estadual.

Tabela 2 - Produção (pacientes-dia) x Estimativa conforme Leitos Ativos no período (20/03/20 a 31/12/20)

| Tipo de Internação | Março | Abril | Mai | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Estimativa Paciente-dia | Total | % |
|---------------------------------|-----------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|------------|
| Semicríticas | 32 | 482 | 930 | 1.437 | 1.995 | 2.316 | 2.098 | 1.834 | 787 | 976 | 20.847 | 12.887 | 62% |
| Críticas | 17 | 423 | 685 | 1.484 | 2.121 | 2.393 | 2.232 | 1.939 | 1.099 | 1.116 | 17.429 | 13.509 | 78% |
| Total geral | 49 | 905 | 1.615 | 2.921 | 4.116 | 4.709 | 4.330 | 3.773 | 1.886 | 2.092 | 38.276 | 26.396 | 69% |
| Leitos ativos no período | 72 | 92 | 112 | 152 | | | | 210 | | | | | |

Fonte: Relatórios Gerenciais HCAMP

Gráfico 2 – Produção total dos pacientes-dia atendidos no período (20/03/20 a 31/12/20)



Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

A totalidade dos pacientes-dia atendidos, no HCAMP, no período em análise foi de 26.396, sendo 12.887 nas unidades semicríticas e 13.509 nas unidades críticas de internação. Devido ao perfil dos pacientes admitidos, conforme pode se observar no Gráfico 2 acima, houve uma demanda maior para o atendimento de pacientes críticos, situação esta confirmada, também, pelo redimensionamento dos 210 leitos, que ocorreu durante o processo de implantação destes, cuja configuração inicial se orientava para 70 críticos e 140 semicríticos. E que, depois de concluso o processo de implantação em referência, estes passaram a assumir o seguinte arranjo: 86 críticos e 124 semicríticos.

6.1– Internação Semicrítica (Pacientes-Dia)

Os pacientes admitidos, considerados, com perfil de internação para leitos semicríticos são aqueles que apresentam sinais clínicos moderados (sinais claros de fadiga ou risco iminente de Parada Cardio Respiratória- PCR), que exigem cuidados intensivos, mas que não necessitam de monitoramento permanente. Os pacientes encaminhados para a internação em unidade semicrítica recebem assistência integral e são monitorados durante a condução clínica até o desfecho do tratamento.

O corpo clínico da unidade é composto por equipe médica, enfermagem, fisioterapia, odontologia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia e serviço social.

Conforme previsão contratual, a quantidade de produção prevista para o período seria de 30.210 pacientes-dia. O quantitativo realizado foi na ordem de 12.887 pacientes-dia, o que representa 43% (gráfico 3) do total previsto, todavia, com base no quantitativo real de leitos ativos no período (210), a quantidade de produção prevista seria de 20.847 pacientes-dia, e o percentual de produção realizada representa 62% (gráfico 3.1) do total previsto.

Gráfico 3 - Estimativa Contratual x Produção

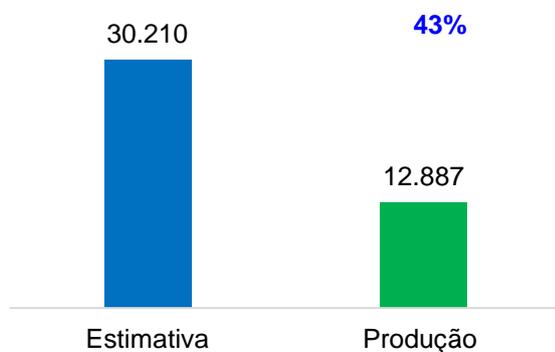
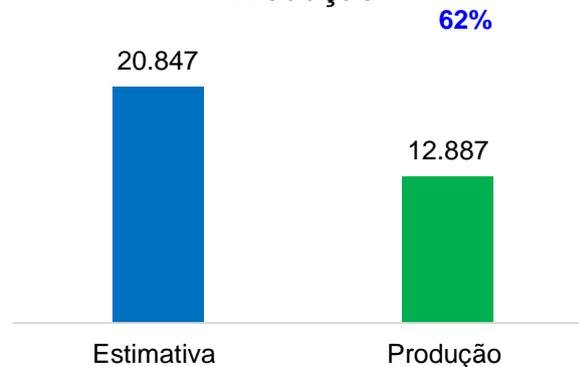


Gráfico 3.1- Estimativa Real x Produção



Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

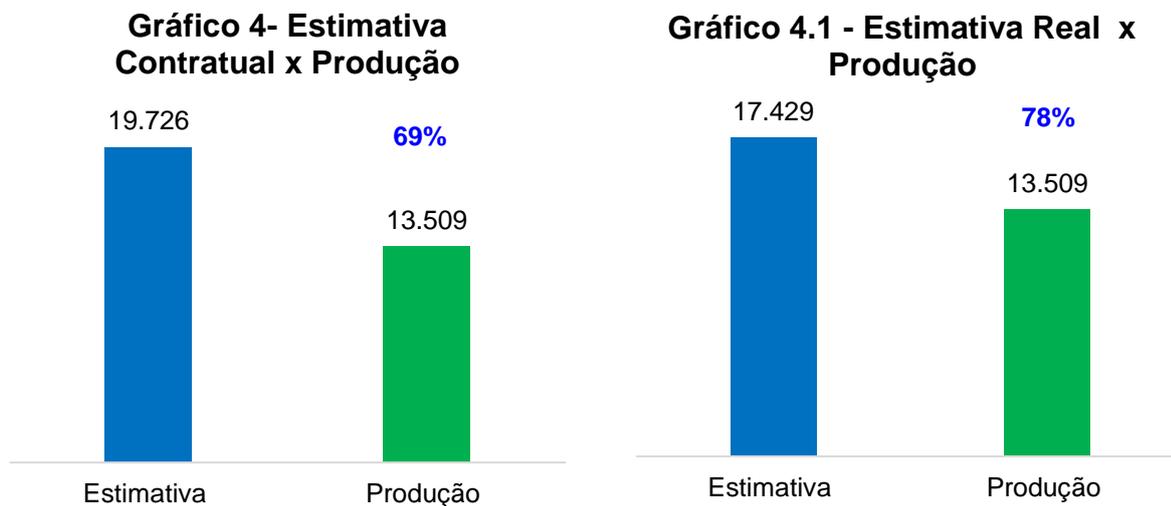
6.2- Internação Crítica (Pacientes-Dia)

As Internações Críticas são caracterizadas com o perfil de pacientes que apresentam sinais clínicos graves, que exigem cuidados intensivos e monitoramento permanente. Os pacientes encaminhados para as unidades críticas denotam casos de maior complexidade, em grande parte, sob assistência ventilatória e monitorização multiparamétrica constante.

O corpo clínico da unidade é composto por equipe médica intensivista, enfermagem, fisioterapia, odontologia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia e serviço social que trabalham ativamente em prol desses pacientes.

Conforme previsão contratual, a quantidade de produção prevista para o período seria de 19.726 pacientes-dia. O quantitativo realizado foi na ordem de 13.509 pacientes-dia, o que representa 69% (gráfico 4), todavia, com base no quantitativo real de leitos ativos

no período (210), a quantidade de produção prevista seria de 17.429 pacientes-dia, e o percentual de produção realizada representa 78% (gráfico 4.1) do total previsto.



Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

6.3– Atendimentos de Urgência e Emergência

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

Entende-se por atendimentos de urgência condição ou ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, onde o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que os casos de emergência são condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de óbito exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

Os atendimentos de urgência e emergência, para pacientes regulados e de demanda espontânea, representaram o total de 20.241 no período, conforme pode ser observado na tabela 3, a seguir.

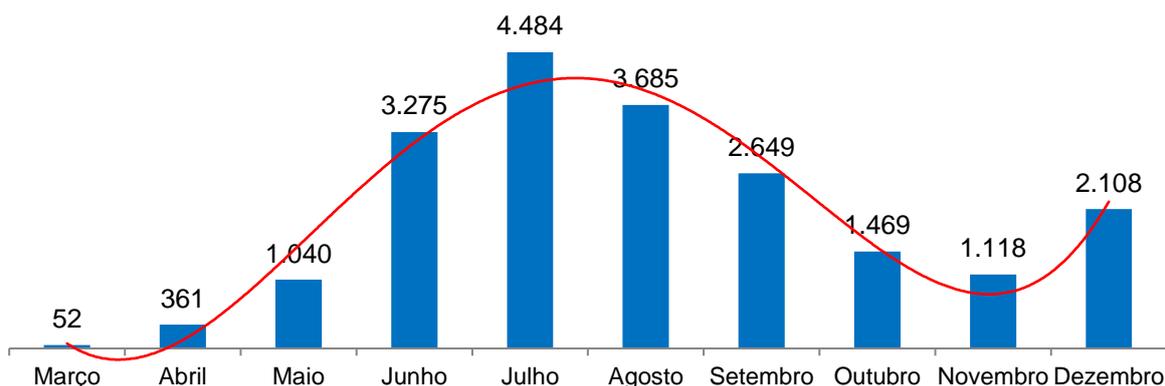
**Tabela 3 – Atendimentos de Urgência e Emergência
(20/03 a 31/12/2020)**

| Descrição | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total do Período |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|--------------|------------------|
| Atendimentos de urgência | 52 | 361 | 1.040 | 3.275 | 4.484 | 3.685 | 2.649 | 1.469 | 1.118 | 2.108 | 20.241 |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

Os dados apresentados são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para esta linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato de Gestão e a produção realizada. Conforme citado anteriormente, é possível identificar uma tendência de queda no número dos atendimentos (geral ou específico de urgência/emergência) realizados na unidade, conforme demonstrado no gráfico 5, a seguir.

**Gráfico 5- Histórico dos atendimentos de urgência e emergência
(20/03 a 31/12/2020)**



Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

6.4 - SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico oferece vários tipos de exames com objetivo de auxiliar o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes externos, internos ou de emergência de um serviço de saúde.

Foram realizados um total de 362.945 exames no período, sendo 339.774 exames laboratoriais de análises clínicas, 9.438 exames de PCR – COVID-19 (*Reverse transcription polymerase chain reaction*), 6.376 tomografias e demais exames de imagem, dentre eles, ultrassonografia, raio-x e eletrocardiograma, conforme tabela 4 a seguir.

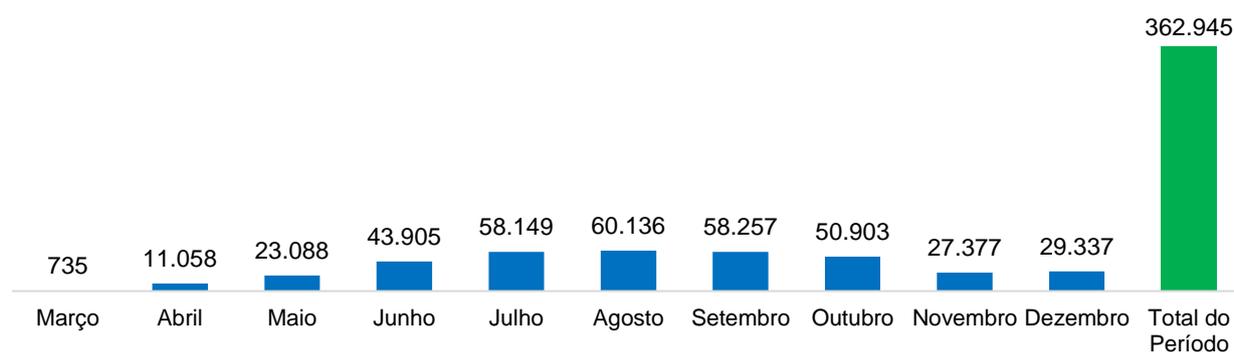
**Tabela 4 - Produção de SADT
(20/03 a 31/12/2020)**

| Descrição | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total do Período |
|----------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Análises Clínicas | 669 | 10.115 | 21.520 | 40.046 | 54.266 | 56.406 | 55.253 | 48.685 | 25.746 | 27.068 | 339.774 |
| PCR | 21 | 252 | 649 | 1.519 | 2.120 | 1.478 | 993 | 725 | 636 | 1.045 | 9.438 |
| Tomografia | 34 | 375 | 498 | 687 | 835 | 1.256 | 1.067 | 547 | 470 | 607 | 6.376 |
| Raio-X | 7 | 197 | 261 | 413 | 665 | 706 | 644 | 648 | 345 | 367 | 4.253 |
| Ultrassonografia | 1 | 45 | 73 | 104 | 116 | 160 | 180 | 177 | 115 | 151 | 1.122 |
| Eletrocardiograma | 3 | 55 | 70 | 117 | 128 | 124 | 117 | 120 | 65 | 99 | 898 |
| Teste Rápido - Colaborador | 0 | 19 | 17 | 1.019 | 19 | 6 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1.084 |
| TOTAL | 735 | 11.058 | 23.088 | 43.905 | 58.149 | 60.136 | 58.257 | 50.903 | 27.377 | 29.337 | 362.945 |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

Os dados apresentados referentes à produção de SADT são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para SADT, tampouco apontamento deste como linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato de Gestão e a produção realizada.

**Gráfico 6 - Produção SADT
(20/03 a 31/12/2020)**



Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

6.5– Análise Crítica dos Resultados Alcançados

Conforme previsto no Contrato de Gestão Emergencial N°12/2020-SES, em seu Anexo Técnico IV e 1º Termo Aditivo foram estabelecidas linhas de contratação, definindo-

se estimativas de produção hospitalar, para os atendimentos de Internação, nas unidades críticas e semicríticas de pacientes adultos e pediátricos, em atividade ininterrupta 24 horas, durante todo o mês. Reforça-se que o dimensionamento da capacidade produtiva total do hospital (210 leitos) é estimada, e sua implantação ocorreu em caráter progressivo até o mês de julho de 2020, conforme a necessidade da Rede Estadual de Saúde. A produção estimada, inicialmente, no Contrato de Gestão baseou-se na capacidade produtiva total e, portanto, não representava a realidade da unidade hospitalar, considerando, assim, a decisão estratégica de gestão em ativar gradativamente os leitos de internação conforme aumentasse a necessidade de atendimento à população.

Desta forma, ao analisarmos o período em questão, a produção de pacientes-dia atendidos nas unidades semicríticas, alcançou o percentual de 43% em relação à estimativa contratual, todavia, se considerarmos a estimativa a partir do quantitativo de leitos ativos no período, o percentual alcançado sobe para 62%, refletindo assim, de fato, a real produção ocorrida na unidade hospitalar.

Em relação à produção de pacientes-dia atendidos nas unidades críticas, considerando a estimativa contratual, o percentual apresentado foi de 69%, enquanto que se relacionarmos a mesma produção apurada, tendo como estimativa o quantitativo de leitos ativos para este mesmo período, o percentual apurado aumentaria para 78%, ou seja, mensurar a produção tendo como parâmetro a estruturação dos leitos ativados, na unidade, é o que mais representa a realidade da produção hospitalar que foi executada no HCAMP GOIÂNIA.

Ao longo deste período e devido ao perfil dos pacientes admitidos, observou-se uma maior demanda para atendimento de pacientes críticos (UTI), o que sinalizou para a necessidade de ajuste no número de leitos, pelo dinamismo operacional da unidade e conforme previsto no Contrato de Gestão no 12/2020-SES, em seu Anexo Técnico IV.

Reforçamos que, para fins de inferências estatísticas, deve-se atentar o período de apenas 6 (seis) dias de funcionamento durante o mês de março em virtude da inauguração da unidade ter ocorrido em 26/03/2020, motivo pelo qual se deve proporcionalizar à estimativa mensal de produção, bem como, o número inicial de leitos ativados.

Cabe destacar que as internações ocorreram na medida em que o avanço dos casos de contaminação por Covid-19 aumentaram no Estado, em especial na região metropolitana de Goiânia, e que os pacientes foram encaminhados pela Central de Regulação Estadual ou recebidos por demanda espontânea de urgência na própria unidade

hospitalar. Todos os protocolos para atendimento e recebimento de pacientes foram alinhados junto a SES/GO.

Em relação aos atendimentos de urgência e emergência, foram realizados no período um total de 20.241 atendimentos, com destaque para o mês de julho, onde houve uma alta no total de atendimentos, seguido de uma tendência decrescente nos meses subsequentes. Em dezembro observa-se um aumento de 47% no número de atendimentos, quando comparado ao mês anterior. Esse aumento justifica-se em virtude das festividades de final de ano (Natal e Ano Novo), no qual os níveis de isolamento social diminuíram bastante e também, em virtude da circulação de novas cepas da COVID-19, com transmissão acelerada, caracterizando a segunda onda da pandemia no estado de Goiás. Esses são dados monitoráveis, uma vez que não é apontada estimativa para esta linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato e produção realizada.

Sobre o serviço oferecido pelo SADT- Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico trata-se, também, de dados monitoráveis, uma vez que não está pactuado em contrato, o quantitativo de exames, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto em Contrato de Gestão e produção realizada. Porém, destacamos que no período foram realizados 362.945 exames com ênfase para as 6.376 tomografias e demais exames de imagem, que são imprescindíveis para o correto diagnóstico e tratamento dos pacientes com alterações pulmonares.

Ressaltamos que nossos esforços continuam no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde

7- INDICADORES QUALITATIVOS DO CONTRATO DE GESTÃO

Os Indicadores de Desempenho, também chamados de KPI (*Key Performance Indicator*), estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e mensuram a eficiência, efetividade e qualidade dos processos da gestão da Unidade. São métricas que quantificam a performance de processos da instituição de acordo com seus objetivos organizacionais, ou seja, medir o desempenho significa comparar os resultados obtidos com os planejados (Doyle,2018).

A seguir, apresentamos os indicadores mensais e análise do desempenho hospitalar do HCAMP GOIÂNIA, no período de 20 de março a 31 de dezembro de 2020.

7.1 - Taxa de Ocupação Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar, também conhecida como taxa de ocupação hospitalar instalada ou percentagem de ocupação, é a razão entre o número de leitos ocupados (número de pacientes por dia) pelo número de leitos disponíveis em determinado período. Evidencia, percentualmente, o nível de ocupação da unidade.

É um indicador de gestão que disponibiliza informação sobre a capacidade de atendimento do hospital, ajudando a avaliar a possibilidade de entrada de novos pacientes, contribuindo para a qualidade do atendimento e acolhimento ao usuário.

Assim, para o cálculo da taxa, usamos a seguinte fórmula:

Fórmula:
$$\left[\frac{\text{Total de Pacientes-dia no período}}{\text{Total de leitos operacionais-dia do período}} \right] \times 100$$

**Tabela 5 - Taxa de Ocupação Hospitalar
(20/03 a 31/12/2020)**

| Unidades de Internação | Março | Abril | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Média do Período |
|------------------------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|------------------|
| Semicrítico | 8,60% | 25,9% | 46,9% | 62,20% | 71,80 | 79,47% | 74,40% | 62,94% | 27,90% | 33,49% | 49,36% |
| Críticos | 28,30% | 58,8% | 62,8% | 79,70% | 86,60 | 89,75% | 86,51% | 72,73% | 42,59% | 41,86% | 64,96% |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

A média da taxa média de ocupação hospitalar do período para leitos de internação semicríticos foi de 49,36% e para os leitos críticos foi de 64,96%. É possível identificar no período analisado, de agosto a novembro havia uma tendência decrescente da taxa de ocupação dos leitos de internação da unidade hospitalar, com leve aumento na TOH no mês de dezembro.

A gestão eficiente do leito operacional aumenta a oferta de leitos para o sistema de saúde. O leito hospitalar deve ser gerenciado como um recurso caro e complexo, o qual deverá ser utilizado de forma racional e com a indicação mais apropriada de forma a estar

disponível para os indivíduos que necessitem deste recurso para recuperação da saúde (Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2012).

Considerando o perfil da unidade, destinada para atendimento exclusivo de casos do novo coronavírus e síndromes respiratória aguda grave que, conforme já citado anteriormente; os pacientes recebidos para atendimento provêm do sistema de regulação estadual e demanda espontânea, onde a desaceleração da transmissão da doença tem impacto direto tanto no total de atendimentos de urgência e emergência realizados no HCAMP, quanto na taxa de ocupação dos leitos de internação das unidade semicrítica e crítica.

7.2 - Média de Permanência Hospitalar (Dias)

É a relação entre o total de pacientes internados por dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas, transferência externa ou óbitos no mesmo período). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares ou o tempo médio que um paciente permanece no hospital.

Tempo médio de permanência muito alto nesses leitos pode indicar um caso de complexidade maior. Segundo a AMIB- Associação de Medicina Intensiva Brasileira a COVID-19 é uma doença que demanda um longo tempo de internação, principalmente na medicina intensiva (UTI).

Assim, para o cálculo da média de permanência hospitalar em dias, usamos a seguinte fórmula:

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

Tabela 6 - Média de Permanência Hospitalar (20/03 a 31/12/2020)

| Média de Permanência Hospitalar (dias) | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Média do Período |
|--|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|------------------|
| Semicríticos | 5,3 | 2,16 | 2,8 | 3,4 | 3,9 | 5,1 | 4,8 | 4,9 | 4,1 | 6,5 | 4,3 |
| Críticos | - | 9,6 | 13,4 | 21,5 | 13,1 | 14,7 | 18,6 | 19,6 | 20,4 | 26,6 | 17,5 |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

No período citado é possível evidenciar que a média do tempo médio de permanência hospitalar é de 4,3 dias para leitos semicríticos e 17,5 dias para leitos críticos.

Os leitos críticos absorvem pacientes de maior complexidade, sob tratamentos invasivos em ventilação mecânica e monitorização intensiva.

7.3 - Farmacovigilância– RAM

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define farmacovigilância como “a ciência e atividades relativas à identificação, avaliação, compreensão e prevenção de efeitos adversos ou quaisquer problemas relacionados ao uso de medicamentos”.

A farmacovigilância monitora e avalia Reações Adversas a Medicamentos (RAMs) classificadas em (leve, moderada, grave). Considera-se ideal a notificação e classificação de RAMs quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independente do local da ocorrência.

Conforme RDC nº 04, de 10 de fevereiro de 2009, os eventos adversos devem ser notificados independentemente de sua gravidade, e fazem parte do escopo da farmacovigilância: reações adversas a medicamentos, eventos adversos causados por desvio da qualidade de medicamentos, eventos decorrentes do uso não aprovado de medicamentos, interações medicamentosas, inefetividade terapêutica, total ou parcial, intoxicações relacionadas ao uso de medicamentos, uso abusivo de medicamentos, erros de medicação, potenciais e reais.

Fórmula:
$$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes que apresentaram reações adversas a medicamentos}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes atendidos com prescrição prescrita}} \right] \times 100$$

**Tabela 7- Farmacovigilância
(20/03 a 31/12/2020)**

| Farmacovigilância: RAM – Reação Adversa Medicamentosa | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total do Período |
|---|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|------------------|
| Semicríticos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Críticos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

Segundo demonstrado (tabela 7), não houve nenhum registro relacionado à farmacovigilância (RAMs) no HCAMP no período analisado.

A unidade utiliza o fluxo de rastreio com sistema de notificação. O método mais empregado é a notificação espontânea, pelo Programa Internacional de Farmacovigilância da Organização Mundial de Saúde, vinculado também ao Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente da unidade.

As notificações registradas são avaliadas, aplicando-se a gestão de riscos. São adotadas as medidas pertinentes para evitar duplicidade no banco de dados da instituição para posterior envio das notificações ao NOTIVISA (Sistema de notificações em Vigilância Sanitária).

7.4- Absenteísmo

Absenteísmo indica a falta de assiduidade às atividades laborais e suas causas são diversas, pode ser motivado por questões de saúde, acidentes de trabalho, problemas de saúde familiar, gestação e parto, entre outras faltas não justificáveis legalmente.

A equipe de trabalho do HCAMP é composta por colaboradores celetistas, principalmente para as funções de gestão (diretores, supervisores e encarregados), e por outros profissionais (prestadores de serviços).

A média da taxa de Absenteísmo para os colaboradores celetistas no período ficou em 2,54%, conforme apresentado na tabela 8.

**Tabela 8 - Taxa de Absenteísmo de Colaboradores
(20/03 a 31/12/2020)**

| Absenteísmo | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Média do Período |
|-------------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|------------------|
| | 0 | 1,5% | 2,3% | 1,5% | 6,8% | 4,2% | 3,0% | 2,1% | 1,4% | 2,6% | 2,54% |

Fonte: Relatórios gerenciais HCAMP

7.5– Análise Crítica dos Resultados Alcançados

Conforme previsto no Contrato de Gestão Emergencial N.12/2020-SES, em seu Anexo Técnico IV e 1º Termo Aditivo, foram estabelecidas linhas de contratação, definindo-se as estimativas para os indicadores de desempenho, especificamente para a taxa de ocupação hospitalar (TOH), que é um indicador de gestão que disponibiliza informação sobre a capacidade de atendimento do hospital, ajudando a avaliar a possibilidade de entrada de novos pacientes, contribuindo para qualidade do atendimento e acolhimento ao usuário.

Considerando o perfil da unidade, destinada para atendimento exclusivo de casos do novo coronavírus e que, os pacientes recebidos para atendimento provêm do sistema de regulação estadual e demanda espontânea, o resultado percentual, para a TOH no período ficou em 49,36% para internação em leitos semicríticos e em 64,96% para as internações em leitos críticos. Ao analisarmos os resultados desta linha de contratação, identificou-se uma tendência decrescente, no período de agosto a novembro, que pode representar uma desaceleração da transmissão da doença. Essa desaceleração da transmissão tem impacto diretamente na taxa de ocupação dos leitos de internação das unidades semicrítica e crítica, pois se entende que a população não necessitará deste tipo de atendimento. No entanto, no mês de dezembro, identifica-se uma leve tendência de aumento na TOH, especificamente nas unidades semicríticas de internação.

Analisando pela perspectiva contratual, o resultado da TOH no período em análise, apresentou crescimento contínuo, e foi ampliando-se à medida que a implantação gradativa dos leitos ocorria, atingido assim níveis próximos a 80%, aproximando-se ao cenário esperado, que é entre 85% e 90%.

Em relação à média de permanência hospitalar, no período citado é possível evidenciar que a média do tempo médio de permanência é de 4,3 dias para leitos semicríticos e 17,5 dias para leitos críticos. Os leitos críticos absorvem pacientes de maior complexidade, sob tratamentos invasivos em ventilação mecânica e monitorização intensiva. Segundo a Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB), a gestão adequada dos leitos é fundamental, uma vez que o paciente com COVID-19 é um paciente de longa permanência na UTI. Na média, o tempo de permanência de um paciente em UTI no hospital público gira em torno de 6 (seis) dias. No caso do paciente grave com COVID-

19, este poderá permanecer de 14 até 21 dias. Sendo assim, os protocolos de atendimento adotados no HCAMP GOIÂNIA demonstram maior eficiência no tratamento dos pacientes graves com COVID-19 quando comparados aos indicadores a nível nacional.

Sobre Farmacovigilância que monitora e avalia Reações Adversas a Medicamentos (RAMs) classificadas em (leve, moderada, grave), a unidade utiliza o fluxo de rastreio com sistema de notificação e no período analisado não houve nenhum registro relacionado à farmacovigilância (RAMs) no HCAMP.

O indicador de Absenteísmo está relacionado à falta de assiduidade às atividades laborais e suas causas são diversas, a taxa do período analisado ficou em 2,54% para o quadro de colaboradores celetistas.

Ressaltamos que nossos esforços continuam no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde.

8 - ESTATÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS NO CONTEXTO DO HCAMP

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), foram registrados, no mundo, cerca de 84.474.195 casos confirmados de COVID-19 e 1.848.704 óbitos, representando uma taxa de letalidade de 2,1% (Organização Mundial de Saúde/2020).

No Brasil, até o dia 05 de janeiro de 2021 foram confirmados 7.810.400 casos de COVID-19, sendo 197.732 óbitos, onde a taxa de letalidade é de 2,5% no país (Ministério da Saúde).

Já no estado de Goiás, no mesmo período, foram confirmados 311.567 casos de COVID-19 e 6.885 óbitos, representando uma taxa de letalidade 2,2% (Secretaria de Saúde de Goiás).

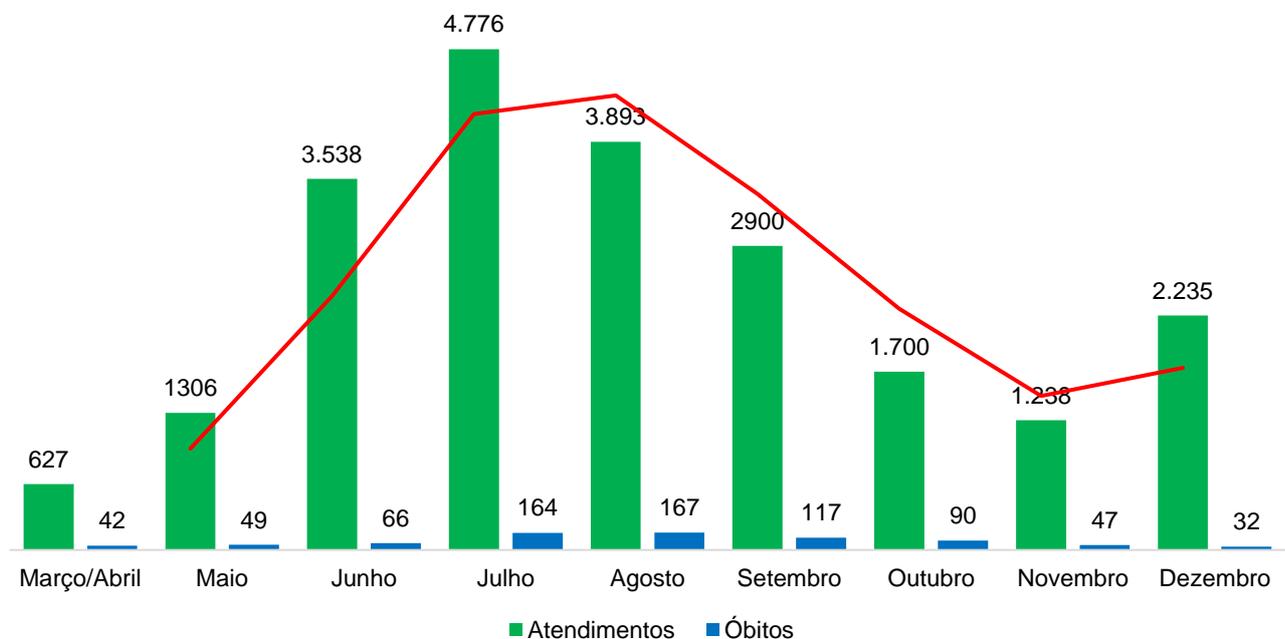
Estudos mostram que um maior percentual de pacientes desenvolvem sintomas leves entre 75% a 80% e que em média de 15% a 20%, necessitam de atendimento

hospitalar por apresentarem sintomas respiratórios que necessitam de suporte, segundo (ANVISA/2020).

Durante o período analisado, o Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus (HCAMP) realizou 22.213 atendimentos, sendo estes distribuídos em Emergência, demanda espontânea, regulados e Internações hospitalares. No mesmo período, tivemos um total de 4.302 casos confirmados de COVID-19, identificados através de amostras coletadas de RT-PCR COVID-19.

Foram registrados, no período, 774 óbitos no HCAMP, desses 622 (80,36%) testaram positivo para COVID-19. Houve prevalência de óbitos do sexo masculino 432 (55,82%), já no sexo feminino ocorrerão 342 óbitos representando (44,18%). Analisando o total de atendimentos realizados no período e o número de óbitos confirmados no HCAMP, evidencia-se uma tendência decrescente na disseminação do vírus na região metropolitana de Goiânia, conforme demonstrado no gráfico 7.

Gráfico 7- Atendimentos realizados versus Óbitos no período analisado (20/03 a 31/12/2020)

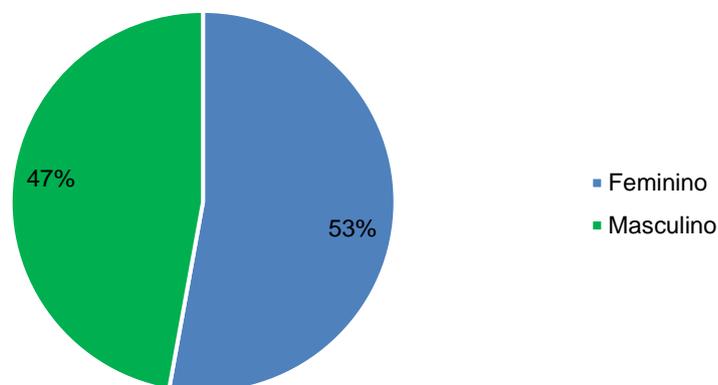


Fonte: MV Sistemas

Com relação ao gênero, entre os pacientes confirmados com COVID-19, 2.273 (52,84%) são do sexo feminino e 2.029 (47,16%) sexo masculino. O perfil com maior

registro de casos confirmados identificado na unidade é do gênero feminino, informação semelhante ao registrado nacionalmente (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020) e regionalmente (SES-GO, 2020), conforme demonstrado no gráfico 8, abaixo.

Gráfico 8- Caracterização de Atendimento por sexo no período analisado (20/03 a 31/12/2020)



Fonte: MV Sistemas

9 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção da qualidade dos serviços prestados pela Unidade Hospitalar, pelos pacientes e seus acompanhantes. Por determinação da SES/GO, em cada mês será avaliada a realização da pesquisa de satisfação do usuário, que deverá ocorrer por meio dos questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente em pacientes internados e acompanhantes, e a pacientes atendidos nos ambulatórios dos hospitais, abrangendo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos em consulta no ambulatório. A metodologia utilizada na Pesquisa em tela é a NPS (Net Promoter Score) que tem como objetivo, segundo Duarte (2012), realizar a mensuração do

grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, devido sua simplicidade, flexibilidade e confiabilidade.

Ainda, segundo Reichheld e Markey, (2012 p.129) para se obter avanço na NPS é necessário "fazer da avaliação dos clientes parte das atividades diárias regulares e, depois, fechar o ciclo conversando com cada cliente individualmente e adotando a ação apropriada".

De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível estabelecer uma categorização em 4 Zonas de Classificação (Duarte 2012), que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica – NPS entre -100 e 0

Desta forma, os usuários que avaliam com notas de 0 a 6, são os “Detratores”, que segundo a metodologia, não recomendariam os serviços/atendimentos médicos recebidos na unidade hospitalar.

Já os que avaliam com notas 7 e 8, são os chamados “Neutros”, clientes que se mantém indiferentes quanto a recomendar ou não a outro(s) os serviços/atendimentos médicos que recebeu. Os que avaliaram com notas 09 e 10 são os “Promotores”, que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos médicos que receberam e, também, recomendariam os mesmos a outros usuários.

A seguir apresentamos a Pesquisa NPS, com abrangência para os usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento ambulatorial e na internação, no HCAMP GOIÂNIA, no período de 20/03/2020 a 31/12/2020.

Informamos que os dados, referentes à Emergência e Internação, foram coletados por meio de ligação telefônica utilizando formulário *Google Forms*, onde, cada usuário (paciente e/ou acompanhante) avaliou os serviços oferecidos pela instituição, respondendo a um questionário composto por perguntas relacionadas à infraestrutura, atendimento e

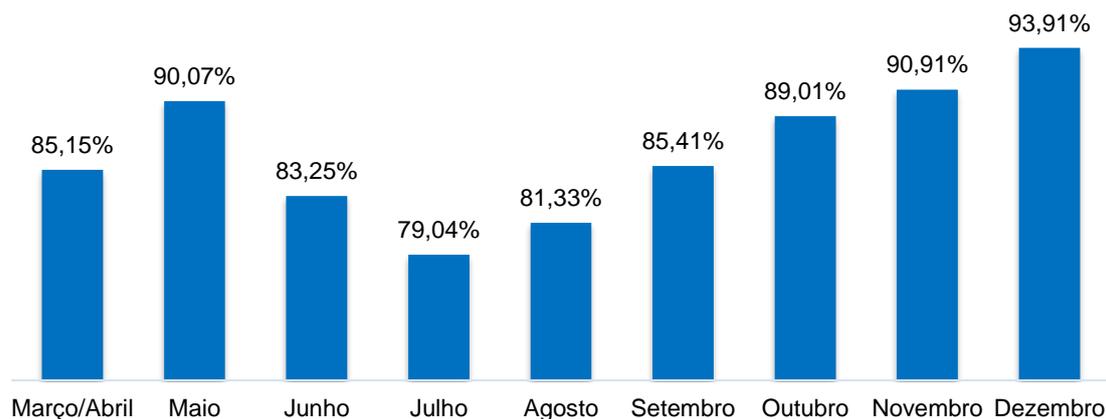
avaliação geral do hospital (Questionário – Anexo I), não sendo necessária sua identificação, mas, somente informar sobre sua idade, escolaridade e sexo.

Memória de Cálculo da NPS:

$$\text{NPS} = \% \text{ de Promotores} - \% \text{ de Detratores}$$

9.1 – Resultados Obtidos:

Gráfico 09 - Pesquisa de Satisfação do Usuário –Evolução Mensal NPS (20/03 a 31/12/2020)



Fonte: SAU/Ouvidoria

Observa-se que para o período em análise, o percentual de aprovação pelos pacientes/acompanhantes da emergência, quanto aos serviços prestados pela unidade hospitalar foi de 84,60% (tabela 9) e para os pacientes da internação foi de 87,65% de satisfação (tabela 10).

Tabela 9- Pesquisa NPS – Emergência

| Classificação dos clientes | Quantidade de clientes | % | 84,60% | Zona de Excelência |
|------------------------------|------------------------|--------|--------|--------------------|
| Total de clientes Detratores | 353 | 2,52% | | |
| Total de clientes Neutros | 1.449 | 10,36% | | |

| | | | | |
|---|--------|--------|--|--|
| Total de clientes Promotores | 12.192 | 87,12% | | |
| Total Geral de Respostas | 13.994 | 100% | | |
| Zonas de Classificação | | | | |
| Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100 | | | | |
| Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75 | | | | |
| Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50 | | | | |
| Zona Crítica – NPS entre -100 e 0 | | | | |

Fonte: SAU/Ouvidoria

Tabela 10-Pesquisa NPS – Internação

| Classificação dos clientes | Quantidade de clientes | % | 87,65% | Zona de Excelência |
|---|-------------------------------|----------|---------------|---------------------------|
| Total de clientes Detratores | 91 | 2,70% | | |
| Total de clientes Neutros | 235 | 6,95% | | |
| Total de clientes Promotores | 3.054 | 90,35% | | |
| Total Geral de Respostas | 3.380 | 100% | | |
| Zonas de Classificação | | | | |
| Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100 | | | | |
| Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75 | | | | |
| Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50 | | | | |
| Zona Crítica – NPS entre -100 e 0 | | | | |

Fonte: SAU/Ouvidoria

De acordo com os parâmetros definidos pela Metodologia NPS, o percentual global apurado de 85,20% (tabela 11) demonstra que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da unidade hospitalar na “**Zona de Excelência**”. Sendo assim, o percentual alcançado pelo HCAMP é satisfatório, demonstrando êxito na sua performance gerencial e evidenciando o cumprimento da sua missão que é oferecer ao usuário uma assistência em saúde, com eficiência e qualidade.

Tabela 11 - Pesquisa NPS –Consolidado Emergência / Internação

| Classificação dos clientes | Quantidade de clientes | % | 85,20% | Zona de Excelência |
|---|------------------------|-------------|--------|--------------------|
| Total de clientes Detratores | 444 | 2,55% | | |
| Total de clientes Neutros | 1.684 | 9,70% | | |
| Total de clientes Promotores | 15.246 | 87,75% | | |
| Total Geral de Respostas | 17.374 | 100% | | |
| Zonas de Classificação | | | | |
| Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100 | | | | |
| Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75 | | | | |
| Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50 | | | | |
| Zona Crítica – NPS entre -100 e 0 | | | | |

Fonte: SAU/Ouvidoria

10 – ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA

Apresentamos a seguir, por meio do **Índice de Eficiência Financeira e Índice Contábil**, o nível de economicidade apresentado pelo HCAMP GOIÂNIA, de março à dezembro de 2020.

Índice de Execução Financeira

|  | Entradas | Saídas | Índice |
|---|-------------------|-------------------|--------|
| Execução Financeira | R\$ 92.192.063,34 | R\$ 85.558.436,49 | 1,08 |

AcumuladoDez/2020

Índice Contábil

| | Receitas | Despesas | Índice |
|------------------------|-------------------|-------------------|--------|
| Índice Contábil | R\$ 87.636.197,20 | R\$ 87.636.197,20 | 1,00 |

AcumuladoDez/2020

Conforme pode ser analisado na apresentação dos indicadores acima, o HCAMP Goiânia demonstra um equilíbrio no Índice de Execução Financeira de 1,08 e no Índice Contábil 1,00.

Estes índices se mantiveram estáveis ao longo de março a dezembro de 2020, pois efetuamos o confronto de todas as entradas com as saídas e de todas as nossas Receitas com as Despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

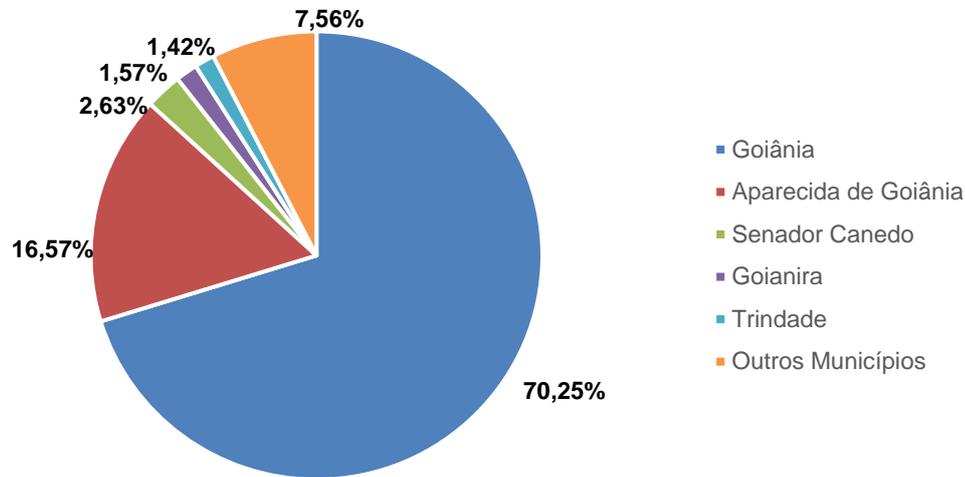
11 - CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

Censo é o conjunto de dados estatísticos que informa diferentes características dos habitantes de uma cidade, estado ou país. Tem origem no latim “census” e significa “estimativa”

Apresenta-se a seguir mapeamento das cidades de origem, com maior número de pacientes atendidos, no período de 20 de março a 31 de dezembro de 2020.

Do total de 22.213 pacientes atendidos no HCAMP Goiânia, **70,25%** dos pacientes atendidos foram do município de Goiânia, **16,57%** de Aparecida de Goiânia, **2,63%** de Senador Canedo, **1,57%** Goianira, **1,42%** Trindade e **7,56%** são de outros municípios, conforme gráfico10 e tabela 12 a seguir.

**Gráfico 10- Origem dos Pacientes Atendidos no período
(20/03 a 31/12/2020)**



Fonte: NIR- HCAMP

**Tabela 12 - Origem dos Pacientes Atendidos no período
(20/03 a 31/12/2020)**

| Município de Origem | Total de Pacientes | Percentual |
|----------------------|--------------------|-------------|
| Goiânia | 15.605 | 70,25% |
| Aparecida de Goiânia | 3.681 | 16,57% |
| Senador Canedo | 585 | 2,63% |
| Goianira | 349 | 1,57% |
| Trindade | 316 | 1,42% |
| Outros Municípios | 1.677 | 7,56% |
| Total | 22.213 | 100% |

Fonte: NIR- HCAMP

Com base nas informações censitárias evidenciadas na tabela anterior, é perceptível o relevante papel do HCAMP no atendimento aos pacientes com sintomas do novo Coronavírus, situados em Goiânia, representando 70,25% dos atendimentos realizados na unidade hospitalar.

Os dados apresentados na tabela 12 correspondem a todos os atendimentos realizados na unidade hospitalar, no período em referência, sejam por demanda espontânea ou através do Sistema de Regulação Estadual.

12- DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL

▪ Inauguração da Central de Testagem por meio do *drive-thru*:



Implantado no dia 28/07/2020, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Destaca-se que, já no primeiro dia de sua implantação foram realizados, 56 testes do RT-PCR (Swab nasal), exames estes que foram coletados das pessoas que agendaram a realização

de PCR, por meio do aplicativo “Dados do Bem”. Ocorrendo, desta forma, o uso da tecnologia a favor da saúde coletiva.

Os Kits de coleta de Swab foram fornecidos pelo Banco Itaú através do projeto “Todos Pela Saúde”. As análises dos materiais biológicos foram feitas pela Fundação Oswaldo Cruz. Após a coleta, os resultados tiveram um prazo de cinco dias para estarem disponíveis no app “Dados do Bem”. Dez profissionais entre enfermeiros, técnicos em enfermagem, técnicos em laboratório, agentes administrativos e serviço de higienização atuaram de segunda a quinta-feira, das 8h às 17h, para a coleta de 140 exames diários no HCAMP de Goiânia. A Central tem por finalidade, o diagnóstico dentro dos inquéritos epidemiológicos, onde não havia atendimento médico no momento da coleta, de acordo com os critérios do programa.

▪ Treinamento da Brigada de Incêndio do Hospital:

Este treinamento foi uma iniciativa do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do Hospital, e contou com o apoio do técnico em Segurança do Trabalho e Bombeiro Civil, Danilo Rosa da Silva. O curso,



com duração de oito horas, é obrigatório nas instituições, conforme a Norma Técnica n.17/2019 do Corpo de Bombeiros. É uma formação extremamente importante, pois a

equipe é preparada para uma resposta imediata na prevenção de abandono e combate de um princípio de incêndio dentro das edificações.

▪ **Elaboração e Distribuição de Folders Educativos:**

Os pacientes que receberam alta médica, e concluíram seus tratamentos, são bem informados sobre a Covid-19. A equipe do Serviço realizou a entrega para os familiares e pacientes de um folder educativo que contém as principais orientações relacionadas ao coronavírus e como é realizado o atendimento da Central de Telemedicina do HCAMP. O material foi desenvolvido pela Diretoria-Geral, o Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS) e a Supervisão de Comunicação. Todos os fluxos de atendimentos e processos foram pensados para que os nossos usuários tenham uma assistência segura e de qualidade pelo SUS.

▪ **Criação de Software para Gestão dos Equipamentos de Proteção Individual-EPIs:**

Foi criado um Software destinado à gestão de insumos (EPIs) e suas principais funções são solicitar e confirmar a entrega de produtos relacionados à segurança do paciente. Para este processo pode-se utilizar qualquer dispositivo móvel com acesso a rede de dados (smartphone, computadores, tablets). Esta ação visa garantir a segurança tanto do paciente quanto do profissional de saúde.

▪ **"Abraço Musical" no HCAMP:**

Banda do CBM-GO desenvolveu o projeto "Abraço Musical", com objetivo de levar consolo por meio da musicoterapia, às pessoas que estão em situação de isolamento. Pacientes lúcidos, conscientes e com quadro clínico estável também puderam ver a apresentação das janelas dos leitos das Enfermarias. Doze músicos, todos bombeiros, tocaram canções



variadas com instrumentos de percussão e sopro. O público ficou emocionado com a interpretação da música “Amigos para Sempre”. Respeitando todas as normas sanitárias, a ação da Banda do CBM-GO, foi promovida na parte externa do HCAMP.

- **Central de Testagem por meio do *drive-thru*:**

No dia 11 de agosto, o secretário de Estado de Saúde de Goiás, Ismael Alexandrino, esteve no HCAMP de Goiânia para visitar a Central de Testagem por meio do sistema *Drive-Thru* do Hospital, que do dia 24 de julho a 20 de agosto já havia realizado 1.416 testes. O Laboratório Central de Saúde Pública Dr. Giovanni Cysneiros (Lacen) é quem envia as amostras à Fiocruz para análise dos materiais biológicos coletados. As pessoas agendaram os exames por meio do aplicativo “Dados do Bem”.



Os resultados dos exames foram disponibilizados em até cinco dias nesta

plataforma digital. O *Drive-Thru* do HCAMP funcionou de segunda a quinta-feira, das 8 às 17 horas, em uma infraestrutura de uma sala modular e de acordo com todos os protocolos preconizados.

Profissionais de saúde, da segurança pública e/ou pessoas sintomáticas que apresentaram (resfriado, coriza, tosse com ou sem febre), ou que tiveram contato com casos confirmados ou suspeitos do coronavírus e que tiveram sintomas puderam programar seus exames. De acordo com o titular da pasta, a Central de Testagem do HCAMP de Goiânia foi muito bem organizada. “O objetivo é criar um sistema de passagem rápida para que os usuários busquem de forma ágil e segura, a coleta do exame, e que a partir deles, possamos gerar estratégias epidemiológicas de monitoramento da doença em Goiás”, explicou.

- **Telemedicina para Resultados de Exames da COVID-19**

O HCAMP adotou esta modalidade, onde o paciente tem a possibilidade de entrarem contato com o Núcleo da Central de Telemedicina para receber a informação

verbal sobre o resultado, através do contato (62) 9 9927-7221, de segunda-feira a domingo, das 07 às 19 horas.

Os protocolos para este atendimento ocorrem da seguinte forma: Em caso de resultado negativo, a equipe do Núcleo da Central de Telemedicina da unidade de saúde encaminhará o laudo do exame via aplicativo de WhatsApp. Se o resultado for positivo e o paciente desejar a versão impressa do exame, ele deverá buscar pessoalmente, via apresentação dos documentos pessoais na Recepção do HCAMP, em dias úteis durante o horário comercial. Se o resultado for solicitado pelo familiar ou acompanhante do paciente, o mesmo deverá portar documentos pessoais como CNH ou Carteira de Trabalho deste paciente com foto e carta de próprio punho do paciente autorizando o mesmo a retirar o laudo do exame. Os resultados para a COVID-19 podem levar em média de 6 a 10 dias para ficarem prontos.

▪ **Aprendizado clínico reduz mortes em UTI- Medicina Atenta:**



Em matéria divulgada no Jornal O Popular do dia 31 de agosto, o HCAMP de Goiânia, foi fonte de referência na reportagem sobre os avanços e aprendizados no tratamento dos pacientes com coronavírus – o que tem impactado na redução dos óbitos nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI's). Com a manchete **“Aprendizado clínico reduz**

mortes em UTI- Medicina Atenta: De manobras a medicações em fases específicas da doença, médicos encontram na agoniados hospitais parte das respostas que falam ao coronavírus. No Brasil, de março a agosto, mortalidade caiu de 60% para 42%”, o jornal relata como novos conhecimentos e aplicação de técnicas contribuíram para redução no número de internações e mortes pela doença. A diretora Técnica do Hospital e infectologista, Dra. Marina Roriz, falou sobre o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), manejo do paciente, posição de prona para melhorar a oxigenação e a importância dos cuidados multidisciplinares.

▪ **Serviço de Fisioterapia 24 horas:**

No dia 08 de setembro, que é uma data alusiva e importante no calendário da saúde: Dia Mundial da Fisioterapia, o Jornal O Popular veiculou uma reportagem positiva e especial para evidenciar o Serviço de Fisioterapia do HCAMP de Goiânia, **que é o único em Goiás** que dispõe de atuação durante 24 horas, acompanhando o paciente desde a sua chegada, processo de intubação e reabilitação dos usuários do SUS. Além disso, a unidade de saúde foi a única selecionada pelo programa do HCor de São Paulo para capacitação de ventilação mecânica durante a pandemia. Foi uma forma de reconhecimento a estes 80 profissionais que têm sido fundamentais para os pacientes acometidos pela Covid-19, desempenhando um papel de protagonismo na assistência aos doentes desta nova infecção.

Fisioterapeuta é peça-chave no tratamento da Covid-19

SAÚDE Categoria espera maior reconhecimento a partir da pandemia do coronavírus, que trouxe protagonismo aos profissionais da área



▪ **Oficina de Humanização Artística:**



Nos dias 9 e 10 de setembro, 19 colaboradores do HCAMP de Goiânia, dentre maqueiros, enfermeiros, auxiliares de limpeza, fisioterapeutas, cirurgião-dentista, técnicos em Enfermagem e auxiliares administrativos participaram da oficina de arte promovida no Hospital. As aulas foram ministradas no Espaço

Conforto pelo artista, Alexandre Liah. Para que não houvesse nenhum risco de contágio, foram selecionados para participar do evento, indivíduos que já haviam sido acometidos pela Covid-19, desde os profissionais de saúde da unidade, o artista plástico e os jornalistas que realizaram a cobertura midiática desta ação, promovida pela Diretoria-Geral e as Supervisões de Comunicação e Multiprofissional do HCAMP. O local passou por

higienização completa, seguindo todos os protocolos de segurança estabelecidos. Os cavaletes utilizados foram cedidos pelo Instituto Tecnológico de Goiás Basileu França, entidade que o educador Liah integra o corpo docente. Também tivemos a contribuição do Hospital Santa Marta da cidade de Niquelândia.

O diretor-geral, Guillermo Sócrates, explicou que a oficina de humanização artística teve como objetivo deixar a rotina hospitalar mais leve. *“Pensamos em todos os critérios de segurança para a realização deste evento. Gostaria de agradecer a disponibilidade do Liah, que prontamente se disponibilizou e colocará essas telas nos nossos corredores e na Recepção dos nossos pacientes. Teremos espaços mais humanizados em um hospital do SUS”.*

O artista Liah ficou emocionado por poder participar deste momento. *“Vivemos uma pandemia. É um momento de reflexão para todos. Estes profissionais estão passando por um estresse emocional, eles refletiram isso nas pinturas realizadas com uma mistura infinita de cores e formas. A arte é um meio de expressão muito forte.”*

A fisioterapeuta Fernanda Silveira que atua na UTI, saiu da oficina com outro semblante. *“Consegui extravasar todo meu sentimento. Além disso, nos sentimos valorizados. Pois a gestão do HCAMP se preocupa com o nosso bem-estar emocional e isso faz toda diferença!”*

▪ **I Semana de Prevenção e Controle das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS):**



Entre os dias 14 e 18 de setembro, o SCIRAS e o SESMT do HCAMP de Goiânia, promoveram a I Semana de Prevenção e Controle das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS). Várias ações foram realizadas, dentre elas, a utilização da “máquina da verdade”, que inspecionou por meio de

uma caixa de luz ultravioleta a efetividade da lavagem das mãos; distribuição de kits

educativos com folders informativos, máscaras de proteção, álcool em gel, entre outras atividades.

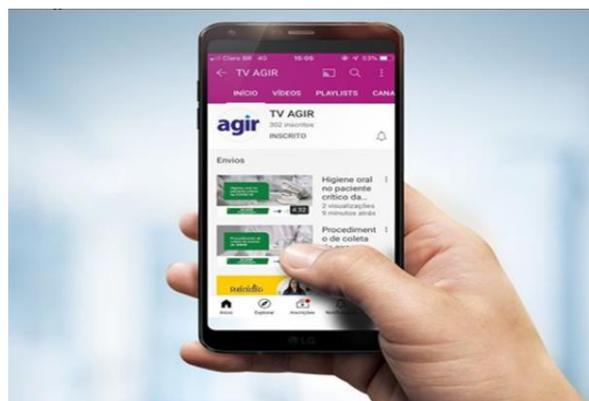
Segundo o médico do trabalho do SESMT do HCAMP, Danilo Bufaiçal, a higienização correta das mãos é uma das medidas mais importantes no controle e prevenção das infecções. *“Foi uma campanha estratégica, de baixo custo, ampla divulgação e que usamos recursos lúdicos e didáticos. É uma ação que impactará na prevenção da disseminação das infecções dentro e fora do ambiente hospitalar”*, explicou.

O encarregado de manutenção da unidade de saúde, Jackson Fernandes dos Santos, participou das atividades e achou a iniciativa de extrema relevância. *“Tive a oportunidade de aprender o modo correto de lavar as mãos. Temos que ter mais consciência, dar o exemplo, multiplicar essa prática de higienização das mãos, pois vivemos em um momento de crise sanitária mundial com a pandemia do coronavírus”*. Para a enfermeira do SCIRAS, Najara Queiroz Cardoso, a campanha institucional contemplou o Dia Mundial da Segurança do Paciente, celebrado em 17 de setembro. *“Nosso objetivo maior foi o de minimizar a ocorrência das IRAS. Por isso, focamos na importância deste hábito simples, mas extremamente eficaz e que garante a assistência segura dos nossos usuários do SUS - que é a higienização efetiva das mãos”*.

O técnico em Segurança do Trabalho do HCAMP, Eduardo Pereira, destacou que por meio dessas inúmeras atividades, o SESMT e o SCIRAS, estimularam a prática de higienização das mãos. *“É um gesto simples, mas que salva inúmeras vidas”*.

▪ **Contribuição com o Ensino e Pesquisa sobre o novo coronavírus**

As Supervisões de Comunicação, Enfermagem, Multiprofissional e de Apoio, Diagnóstico e Terapêutica do HCAMP de Goiânia produziram vídeos com os protocolos de higienização bucal e coleta do exame de Swab junto às suas equipes técnicas. O material tem como objetivo contribuir para a formação dos profissionais de saúde e para a comunidade científica devido aos seus conteúdos audiovisuais educativos.



Atualmente, os protocolos do Hospital servem de referência e modelo para a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO) e demais unidades de saúde destinadas para o tratamento do coronavírus no Brasil. Os vídeos foram feitos em parceria com o Departamento de Ensino de Pesquisa da AGIR.

▪ Doações



O Hospital de Campanha recebeu importantes doações, entre materiais de EPI, equipamentos, lanches, meias, kits de higiene pessoal, de instituições e empresas parceiras, tais como Rotary Club de Goiânia, Rotary Club de Goiânia - Rio Araguaia, CEASA-GO, Flávio's Calçados, Universidade Federal de Goiás (UFG),

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Associação Brasileira da Indústria de Ferramentais (ABINFER), Associação Brasileira de Odontopediatria - Regional Goiás (ABO-GO), Arcos Dorados Holdings (MCDonald's), e a empresa Dona Raiz que se mostraram muito solidárias e atentas às necessidades de atendimento de saúde da população. O programa Fazer o Bem Faz Bem da empresa JBS entregou 5 novas camas para esta unidade, além das doações de EPI's para a equipe assistencial

Cabe destacar que desde junho/2020, o Hospital de Campanha já recebeu mais de 100 insumos para unidade de saúde, por meio do Programa “Fazer o Bem faz Bem- Alimentando o Mundo com Solidariedade”, da empresa JBS. Até o momento, foram distribuídas 56 bombas de infusão, 22 monitores, 14 respiradores, 8 camas clínicas, 6 camas de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), 3 cardioversores, 2 eletrocardiógrafos com carrinhos e 2 macas hospitalares de transporte. Ismael Alexandrino, Secretário de Estado de Saúde de Goiás, falou sobre a importância das doações para a população goiana usuária do SUS. “Cada equipamento doado é um investimento para o



tratamento e a garantia de inúmeras vidas. O HCAMP de Goiânia é referência para o País, graças ao suporte único, gestão e expertise da Agir”.



No mês de julho, o Hospital de Campanha recebeu importantes doações, como a da empresa a Praticgel que doou 15 totens para dispensação de álcool em gel e 50 litros de álcool em gel. O totem para álcool em gel é um display que auxilia na higienização

das mãos. Ele é acionado pelos pés por meio de um pedal que libera pequenas porções do álcool em gel. Os totens foram distribuídos em pontos estratégicos do HCAMP de Goiânia e contribuem para a proteção dos nossos pacientes e mais de 300 colaboradores do Hospital. *"Temos sido surpreendidos com doações que auxiliam no combate ao coronavírus. Toda ajuda é bem-vinda, somos muito gratos e essa união tem possibilitado a garantia de inúmeras vidas com altas médicas hospitalares"*, agradeceu o Diretor Geral da unidade, o infectologista Guillermo Sócrates.



Outra importante doação recebida no mês de agosto foi a de 200 kits de higiene pessoal masculino e feminino, que contém sabonetes, shampoos, hidratantes, escovas e pastas dentais, absorventes e desodorantes e que beneficiaram diversos pacientes da unidade. O material foi arrecadado pela empresária, Célia Regina Lopes Barroso e entregues na unidade de

saúde, pelo seu filho André Luiz Lopes Barros e seu amigo Mateus Henrique Martins. Promovida por alguns lojistas que compõem a Associação dos Lojistas (ASLORG), como o grupo *Entre Amigas* da Rede de Empreendedoras, Clube 33, amigos e familiares, a campanha também envolveu as seguintes empresas: Dental Adelar, Bio Cosméticos, Iceo Odontologia, Carmen Steffens Outlet, Mude Bem Mudanças, Fonaudio Aparelhos

Auditivos, Oliveira'sPlace e ex-alunos do Colégio Externato São José. *"Tenho uma alegria imensa de estar aqui. Saber que estamos ajudando de alguma forma neste momento difícil é gratificante! Vivenciamos o mesmo barco. Só tenho a agradecer a sensibilidade de todos que ajudaram na montagem destes kits. A assistente social do HCAMP de Goiânia, Mara Lúcia, me ligou e foi fundamental para que este dia se tornasse realidade"*, pontuou Célia Regina Lopes Barroso.



No mês de setembro, o HCAMP de Goiânia, recebeu 16 mil unidades de máscaras descartáveis; 100 macacões de proteção; 3 mil unidades de álcool em gel 70% e 300 unidades de álcool em gel de 300 ml. A importante doação foi feita pela Organização das Voluntárias de Goiás (OVG). A entidade é

presidida pela primeira-dama do estado, Gracinha Caiado. Os materiais foram entregues pelo Coordenador de Apoio Logístico e Transporte da OVG, Humberto Barbosa de Lemos, para o diretor-geral do HCAMP, Guillermo Sócrates. Para Humberto Barbosa, esse auxílio que foi prestado à unidade de saúde é fundamental. *"Somos uma entidade que temos em nosso DNA o voluntariado, o olhar voltado para auxiliar o próximo e as instituições. E, esse momento é muito delicado. Temos que unir forças para ajudar a todos, em especial o HCAMP que tem inúmeros profissionais dedicados para salvar vidas"*, relatou. O médico infectologista, Guillermo Sócrates, agradeceu as doações em nome da Diretoria da unidade e da Agir. *"Recebemos estes materiais com muita gratidão! São itens que ajudam na proteção e segurança dos nossos profissionais de saúde e dos usuários da unidade de saúde. A OVG tem um histórico de altruísmo e solidariedade em Goiás"*.

▪ **Ações de Prevenção e Segurança dos Pacientes e Colaboradores**

No dia 15 de outubro, foi celebrado o Dia Mundial de Lavar as Mãos. O hábito é importante e obteve destaque com a pandemia do coronavírus. Nesse contexto, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do HCAMP de Goiânia promoveu a entrega de álcool em gel 70% e orientou os colaboradores da unidade de saúde para o uso seguro do produto.

A auxiliar de higienização, Carla Rúbia de Queiroz, finalizou o seu plantão e participou da ação. *“Temos que ter consciência do quanto é importante a higienização das mãos para evitarmos a Covid-19 e outras doenças. Aprendi muito com as explicações para utilizar o álcool em gel de maneira correta”*, contou.



Médico do SESMT, Danilo Bufaiçal, explicou que a iniciativa teve como objetivo reduzir a transmissão do coronavírus e assegurar a saúde dos trabalhadores do HCAMP de Goiânia que estão na linha de frente contra a pandemia.



Segundo o técnico de segurança do trabalho do SESMT, Eduardo Pereira de Lima, a ação permite que os funcionários tenham acesso às informações de como utilizar o álcool em gel. *“Como, por exemplo: não usar o álcool em gel para limpeza ou desinfecção de superfícies. Ao utilizá-lo, ter cuidado com as fontes de chamas ou faíscas. Além disso, não podemos deixar o álcool em gel sobre painéis de veículos e expostos aos raios solares”*, orientou.

▪ Ação alusiva ao Outubro Rosa



mamografia.

O Outubro Rosa é o mês de conscientização do câncer de mama. Lembramos que não há pandemia para a doença. Com objetivo de alertar as profissionais de saúde que atuam no HCAMP de Goiânia, a equipe do Serviço Social e as Supervisões Multiprofissional e de Comunicação organizaram um espaço alusivo na unidade de saúde. O local dispõe de placas com mensagens informativas para o registro de fotos e a lista das clínicas que realizam os exames de

A ação foi aberta no Refeitório da unidade de saúde pela diretora Técnica do Hospital, Marina Roriz. *“Esse mês é muito importante, pois ele chama a atenção de nós mulheres, para o autocuidado. Essa ação no HCAMP Goiânia é de extrema relevância, nossas profissionais estão envolvidas com o atendimento e na linha de frente no combate à Covid-19, e, muitas vezes elas se esquecem da importância de irem ao médico, do exame do toque e da mamografia”*, destacou.



Uma das idealizadoras da ação alusiva, a assistente social Zenit Vaz de Oliveira empoderou as mulheres durante o registro de fotos. *“Devemos nos cuidar diariamente. Os números do INCA mostram a gravidade do câncer de mama. Teremos mais de 66 mil novos casos da doença no Brasil neste ano de 2020”*, informou.

- **Paciente número 1.000 curado da Covid-19**



Recebeu alta médica do HCAMP de Goiânia, o paciente J.H.S. que teve mais de 70% do pulmão acometido pela doença e ficou sete dias respirando com o auxílio de aparelhos e em estado grave no leito da UTI. O empresário deu entrada no HCAMP de Goiânia no dia 8 de outubro com estado de saúde considerado grave, ficou 11 dias na UTI e recebeu alta médica no dia 22 de outubro.

A companheira de J.H.S., que também foi acometida pelo coronavírus após ter contato com o esposo relatou: *“Toda população brasileira merece um Hospital do SUS como esse, o atendimento é excelente! Nossa eterna gratidão a todos os profissionais, eles são anjos em vida”*.

- **Homenagem aos Profissionais da Odontologia**



No dia 25 de outubro, foi celebrado o Dia do Dentista. No HCAMP de Goiânia, os pacientes internados e acometidos pela Covid-19 recebem assistência e acompanhamento oral, conforme os protocolos de higiene oral, preconizados pela Associação de Medicina Brasileira Intensiva (AMIB) para os pacientes com coronavírus. A Odontologia hospitalar é um ramo da saúde com abordagem multiprofissional e durante a pandemia da Covid-19, os dentistas estão na linha de frente, junto dos outros profissionais de saúde, para atuar na assistência à saúde. A presença destes profissionais na unidade, tem o objetivo de aprimorar os cuidados prestados aos pacientes internados, pois esses pacientes necessitam de cuidados rigorosos devido a um quadro clínico caracterizado por imunossupressão e condições sistêmicas complexas, fato que os tornam mais susceptíveis à instalação de infecções bucais e sistêmicas. A boa condição da saúde bucal é um indicador importante para a melhora da qualidade de vida e auxílio nos cuidados paliativos.

- **Jornada Científica Integrativa “Caminhos para a Excelência em Saúde”:**

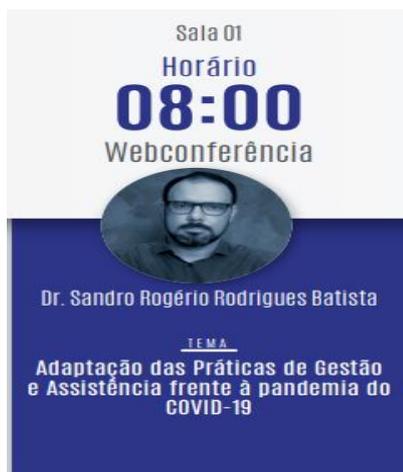


Durante os dias 20, 21 e 22 de outubro deste ano, ocorreu a Jornada Científica Integrativa da AGIR, um evento organizado pelo Ensino AGIR, uma unidade de negócio especializada em ensino, pesquisa e desenvolvimento com o propósito de garantir a sustentabilidade das pesquisas científicas da assistência e gestão da saúde. A Jornada foi estruturada de forma sinérgica entre as unidades de saúde, CRER, HDS, HUGOL e HCAMP de Goiânia e contou com a participação de diversos palestrantes de renome no cenário

nacional.

Mais de mil pessoas realizaram a inscrição para participar das atividades, que ocorreram de forma 100% online, devido ao cenário atual de pandemia. O formato do evento foi adaptado este ano para garantir a preservação da integridade dos participantes, organizadores e palestrantes. O Superintendente de Relações Institucionais da AGIR, Dr. Sérgio Daher, pontua que neste ano a jornada apresentou uma metodologia diferente, mas com os mesmos objetivos. Ele destaca que existe uma preocupação muito grande da instituição com a parte de ensino e educação continuada.

O evento reuniu profissionais de renome na área da saúde brasileira. Foi um período de muita imersão e conhecimento, com a realização de palestras e minicursos livres pré-jornada, a exemplo do de **Manejo de ventilação mecânica em pacientes com Covid-19**, ministrado pelo especialista em terapia intensiva, Augusto Gomes Teixeira da Cruz, a **Web Conferência Excelência Agir na Gestão e assistência no enfrentamento à COVID-19** – ministrado pelo Diretor Geral do HCAMP, Guillermo Sócrates, a Diretoria Técnica, Marina Roriz e o Diretor Administrativo Financeiro, Paulo César Pereira e a **Web Conferência Adaptação das Práticas de Gestão e Assistência frente à pandemia do COVID-19**, ministrado pelo Dr. Sandro Rogério Rodrigues Batista.



Lucas de Paula da Silva, Superintendente Executivo da Agir, destacou que o conhecimento e a ciência tem sido o principal caminho para a excelência em saúde e que a jornada foi um momento singular, que demonstrou a importância do trabalho integrado entre a AGIR e as unidades de saúde. De forma complementar, o Superintendente de Gestão e Planejamento, Dante Garcia de Paula, frisa que a AGIR tem no seu DNA a corresponsabilidade de fazer ciência e assistência em saúde seguindo as premissas de um sistema universal, igualitário, com integralidade e provando que é possível entregar satisfação de forma humanizada.

Para o Superintendente Administrativo e Financeiro, Claudemiro Euzébio Dourado, a intenção da Jornada foi de também contribuir com a elaboração de políticas públicas voltadas para apresentar soluções para a sociedade.

No decorrer da Jornada foram apresentados os trabalhos selecionados nas categorias e-pôster e oral. De acordo com a presidente da Comissão Científica da Jornada, Fabiana Lopes dos Santos, foi feita a submissão de 93 trabalhos, sendo que desse total, 87 foram selecionados conforme critérios estabelecidos no edital. Ao final, foram premiados três trabalhos por categoria.

Ressaltamos que a Jornada Científica Integrativa da AGIR proporcionou um elevado conhecimento científico através dos trabalhos apresentados, tanto na modalidade oral como e-pôster, principalmente relacionados à pandemia da COVID-19. Dentre os 87 trabalhos selecionados, destacamos 3 relacionados ao novo Coronavírus (Categoria e-pôster): *Doença pelo novo Coronavírus (COVID-19): epidemiologia no Brasil, Saúde mental de profissionais de saúde diante da COVID-19: uma revisão sistemática* e *Humanização a pacientes internados com suspeita e confirmados de covid-19 em um centro de Reabilitação (CRER) – um relato de experiência.*

O HCAMP/AGIR ratifica seu compromisso de contribuir com a sociedade civil e comunidade científica, por meio do ensino e pesquisa científica sobre o novo coronavírus, através da elaboração, implantação e manutenção de protocolos de saúde no combate ao novo coronavírus, buscando melhoria constante dos processos internos.



Cabe destacar que no dia 1º de outubro, o Colégio Marista de Goiânia promoveu uma ação social com os alunos dos 2º e 4º anos do Ensino Fundamental, desta instituição de ensino, através da escrita e entrega de mais de cem cartas para a equipe profissional do hospital. As cartas foram entregues pelas professoras Simone Campos, Liny Thais, Rose Caldas, Daniela Capingote e a coordenadora Andréa Prado que estiveram no HCAMP, com recados de agradecimento para a equipe que atua no maior hospital de Campanha do estado de Goiás. O sentimento genuíno e espontâneo desses pequenos estudantes tomou

conta do HCAMP de Goiânia. Foi um gesto de agradecimento para estes colaboradores que arriscam suas vidas para salvar inúmeros pacientes da Covid-19.

▪ **Pesquisa Inédita em Parceria com o Programa de Pós-Graduação do Curso de Odontologia da Universidade Federal de Goiás:**



Na matéria divulgada pelo jornal O Popular de 07 de novembro, “Boca pode revelar muito sobre a Covid”, é apresentada uma pesquisa da UFG em parceria com o HCAMP de Goiânia que busca comprovar a eficácia de diagnóstico da infecção pelo coronavírus. A equipe da pesquisa estuda a relação entre doença e lesões orais. Idealizadora do estudo, Nádia do Lago Costa, coordenadora do Programa de Pós Graduação do curso de Odontologia da

UFG, explica que pesquisadores atuam em duas frentes: a testagem da saliva em testes rápidos e avaliação de manifestações de lesões na boca em pacientes de Covid 19. *“É uma pesquisa ampla e inédita nos dois sentidos”*.

Dois cirurgiões dentistas da equipe do HCAMP participam do estudo: Alex Alves da Costa Andrade e Thiago Dias Andrade. Além de avaliar a saúde oral dos pacientes, os dois cirurgiões dentistas, coletam a saliva para o teste rápido, o mesmo é desenvolvido para um número desejável de pacientes para ter uma resposta satisfatória, mas está bem consolidado que a saliva é tão importante ou até mais para identificação do vírus do que o teste que precisa de um cotonete no nariz (RT- PCR), afirma Nádia Costa.



O grupo de pesquisadores espera publicar em janeiro do próximo ano um artigo sobre o teste da saliva numa revista científica internacional. Nádia Costa reforça que a saliva, que tem demonstrado a presença do vírus ativo e de anticorpos que o combatem, é muito fácil de ser coletada. *“Não há necessidade de profissional qualificado para coletar o material, não precisa furar o paciente, nem de usar o swab, uma espécie de cotonete, pra retirar a amostra de secreção do nariz.”* O Hospital de Campanha de Goiânia foi escolhido

para o desenvolvimento do estudo por ser a unidade de saúde pública que mais recebe pacientes de Covid-19 em Goiás.

▪ **Humanização no Atendimento e Fortalecimento do SUS:**

O paciente M.A.S, de 57 anos, caminhoneiro, morador de Acreúna, deu entrada no HCAMP Goiânia no dia 02 de outubro, em estado gravíssimo, e foi encaminhado diretamente para a UTI. Na madrugada do dia seguinte (03/10/2020), foi entubado, passando a respirar com o auxílio de aparelhos. Seus pulmões estavam com 75% de comprometimento. A equipe médica e profissional adotou todas as medidas necessárias para salvar a vida do paciente, que ficou 46 dias internado.



Deses,33 dias foram de cuidados em leito de UTI-25 dos quais respirando com suporte ventilatório. No dia 05 de novembro, M.A.S. teve alta médica da UTI e continuou o tratamento na enfermaria. No dia 17/11, antes de ter alta médica do Hospital, ele fez o seguinte relato: *“Graças a Deus, tive a sorte de ser tratado no HCAMP. Aqui, a estrutura é de primeiro mundo, não me faltou nada. Todos os profissionais são acolhedores e educados. Tenho conhecimento que tomei remédios de alto custo e que esses heróis da saúde não mediram esforços para restabelecerem a minha saúde”*.

▪ **Ação alusiva ao Novembro Azul:**



O Novembro Azul é o mês de conscientização do câncer de próstata, lembrando que não há pandemia para a doença. Com o objetivo de alertar os profissionais de saúde que atuam no HCAMP de Goiânia, foi realizada a campanha, dirigida à sociedade e, em especial, aos homens, para conscientização e prevenção de doenças masculinas, com ênfase na prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata.

O câncer de próstata, tipo mais comum entre os homens, é a causa de morte de 28,6% da população masculina que desenvolve neoplasias malignas.

No Brasil, um homem morre a cada 38 minutos devido ao câncer de próstata, segundo os dados mais recentes do Instituto Nacional do Câncer (Inca). Segundo o Ministério da Saúde, a única forma de garantir a cura do câncer de próstata é o diagnóstico precoce. Mesmo na ausência de sintomas, homens a partir dos 45 anos com fatores de risco, ou 50 anos sem estes fatores, devem ir ao urologista para conversar sobre o exame de toque retal, que permite ao médico avaliar alterações da glândula, como endurecimento e presença de nódulos suspeitos, e sobre o exame de sangue PSA (antígeno prostático específico).



▪ **Semana da Qualidade e Segurança do Paciente:**



A Semana da Qualidade e Segurança do Paciente é uma iniciativa do Núcleo de Segurança do Paciente que é formado pelas equipes dos Setores Administrativos, Assistenciais, Prontuário, Comunicação, Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS) e o Apoio Operacional. Foi realizado no período de 24 a 27 de novembro e a equipe do hospital pode participar de inúmeras atividades que retrataram a importância das metas internacionais de segurança do paciente. Durante a promoção das ações todos os protocolos de distanciamento foram seguidos.

Agradecimentos emocionados das Diretorias, conteúdo audiovisual com depoimentos dos colaboradores do HCAMP e da auditora fiscal do Trabalho, Jacqueline Carrijo, além de jogos com sorteio de brindes com perguntas relacionadas à segurança dos profissionais da saúde e dos pacientes fizeram parte da programação das cerimônias de abertura, nos dias 24 e 25/11.

A Semana da Qualidade e Segurança do Paciente, mobilizou os profissionais que atuam nas áreas assistenciais e administrativas. As equipes Multiprofissional e do Núcleo de Segurança do Paciente percorreram todos os setores do hospital com Blitz Educativa e o Big Fone. Os colaboradores que estavam com o conhecimento em dia das seis metas internacionais de segurança do paciente ganharam kits de higiene pessoal.



Para a presidente do Núcleo de Segurança do Paciente e Supervisora de Enfermagem do HCAMP, Murichaine Marques, o evento foi extremamente produtivo. *"A segurança do paciente é responsabilidade de todos os colaboradores. Devemos sempre buscar a melhoria contínua dos nossos processos de cuidado, e para essa mudança a notificação dos eventos adversos é imprescindível."*

Segundo a Supervisora Multiprofissional e integrante do Núcleo de Segurança do Paciente, Marta Nogueira, a segurança do paciente é algo que precisa ser pensado todos os dias. *"Enquanto existir hospital, teremos que refletir e aperfeiçoarmos as práticas assistenciais que garantem a segurança do paciente e do colaborador."*



Enfermeira do SCIRAS e vice-presidente do Núcleo de Segurança do Paciente, Najara Queiroz, acredita que os colaboradores ampliaram seus conhecimentos, o que impactará na melhoria dos processos de atendimento do HCAMP de Goiânia.

Para o enfermeiro referência das UTI's, Haroldo de Sousa, a iniciativa do evento é excelente, pois sensibiliza os funcionários para as boas práticas da saúde. *"É satisfatório atuar em um hospital que a gestão se preocupa com a segurança do seu corpo clínico e dos pacientes que são atendidos por nós"*.

▪ **Abraço Musical Natalino:**

No dia 4 de dezembro, a música invadiu o HCAMP de Goiânia com a apresentação da Banda do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO). Os 22 músicos emocionaram os profissionais de saúde com repertório de canções natalinas.



Em sua fala, o maestro da Banda do CBMGO, tenente Lopes, destacou a atuação dos colaboradores do HCAMP na frente da pandemia. *“Temos muito orgulho de trazer a música até vocês. Sabemos que esse ano foi desafiador para todos. Parabéns pelo nobre trabalho realizado e que salvou inúmeras vidas”*.

A diretora Técnica do HCAMP, Marina Roriz, agradeceu o tenente Lopes pela apresentação e enalteceu a atuação do corpo clínico da unidade de saúde. *“Esses momentos nos trazem esperança e acalentam a nossa alma por meio da música. Nossa gratidão aos nossos heróis da saúde que deixam suas famílias em casa para cuidar do amor de alguém. A nossa razão de existir é o paciente”*.

O evento com o CBMGO foi organizado pela Supervisão de Comunicação do Hospital e contou com o auxílio da colaboradora e encarregada operacional, Regiene Sabino.

▪ **Homenagem aos Profissionais de Fonoaudiologia**



No dia 09 de dezembro é celebrado o dia do Fonoaudiólogo(a). A atuação dos fonoaudiólogos tem sido de fundamental importância no processo de reabilitação dos pacientes com COVID-19. A equipe multiprofissional do HCAMP de Goiânia dispõe de oito fonoaudiólogos (as).

A fonoaudiologia é uma das áreas que atuam na reabilitação do paciente. Segundo o Conselho Federal de Fonoaudiologia (CFFa), a principal indicação de atendimento fonoaudiológico é no ambiente hospitalar, dentro da Unidade de Terapia Intensiva. O foco da atuação tem relação com a necessidade de manejo da disfagia e redução do risco de broncoaspiração. Pacientes que evoluem para o quadro mais grave da COVID-19 apresentam necessidade de intubação orotraqueal, chegando a ficar entre 10 e 14 dias entubados, respirando por meio de ventilação mecânica. Com a recuperação, e retirada do tubo orotraqueal (extubação), alguns pacientes podem evoluir para um distúrbio da deglutição. E é nesse momento que o fonoaudiólogo deverá ser acionado (fase de maior estabilidade do quadro clínico do paciente) para realizar a avaliação e intervenção fonoaudiológica (consulta, terapias diretas ou indiretas de cognição, motricidade orofacial, deglutição, respiração ou alterações na comunicação nos estágios de tratamento pós intubação orotraqueal). Desta forma, a fonoaudiologia é uma das principais responsáveis pela qualidade de vida do paciente durante e após o tratamento.

Ítalo Carvalho, 28 anos, trabalha na unidade de saúde e atende os pacientes dos leitos de Enfermaria e das Unidades de Terapia Intensiva (UTI's). Com sentimento de gratidão, o fonoaudiólogo relata como se sente por poder exercer seu ofício no HCAMP: *“Fazemos a diferença na vida dos pacientes. Aqui, ele é atendido por toda equipe multiprofissional e de forma integral. A pessoa com coronavírus pode ficar internada por vários dias em um leito da UTI. Quando há a retirada da traqueostomia, auxiliamos na reabilitação para que essa pessoa volte à normalidade da fala, da deglutição e respiração. Sabemos que cuidamos do amor da vida de alguém. Salvamos vidas e isso não tem preço. Me sinto realizado com o que eu faço e com a equipe que eu trabalho”.*

▪ **Homenagem aos Profissionais de Engenharia:**

No dia 11 de dezembro, é celebrado o Dia do Engenheiro. A Engenharia Clínica é fundamental para o funcionamento de uma unidade de saúde. Os profissionais dessa área promovem a gestão (anteveem os possíveis problemas com a realização de manutenções preventivas, análise da segurança elétrica e



outros) e as manutenções preventivas e corretivas do parque tecnológico. *“Nós fazemos a ponte entre as necessidades da equipe assistencial, avaliamos o contexto do hospital e disponibilizamos os equipamentos para uso do corpo clínico e no paciente”*, explicou Luíza Irina.

No HCAMP de Goiânia, Luíza Irina Lima, 24 anos, atua como engenheira clínica. Formada em Engenharia Elétrica pela Universidade de Brasília (UNB), a profissional iniciou sua carreira no Hospital de Base da capital federal do país. *“Sempre fui fascinada por tecnologia aplicada à saúde. Durante a graduação, participei de muitas iniciações científicas com algoritmos e dispositivos médicos. Depois, estagiei em Engenharia Clínica com gestão hospitalar. Tenho muita satisfação no trabalho que eu faço no HCAMP de Goiânia. A Agir investe e vislumbra além da tecnologia, a organização social vê a real necessidade dos perfis dos pacientes que serão atendidos”*, contou.

▪ **Momento de Prosa da Diretoria:**

No dia 11 de dezembro, o diretor-geral do HCAMP de Goiânia, Guillermo Sócrates, recebeu três colaboradores para um ensejo de diálogo e troca de experiências. A engenheira clínica Luíza Irina dos Santos, o radiologista Leandro Dale' Agnol e o assistente social, Iris Monteiro dos Santos integraram o projeto “Momento de Prosa da Diretoria”, que tem como objetivo aproximar e dialogar com as equipes que trabalham na unidade de saúde com a gestão da diretoria-geral.

“É uma oportunidade importante. Abrimos as portas para receber os nossos colaboradores, ouvir suas opiniões, anseios e expectativas. Acredito muito em uma administração participativa, em que todos podem acrescentar neste processo. Fiquei extremamente satisfeito com este primeiro momento, foi muito precioso poder estar com essas pessoas que atuam em diferentes áreas no HCAMP”, avaliou Guillermo Sócrates.



Ao final da prosa, estes colaboradores deixaram registradas suas impressões. Para o assistente social, Iris Monteiro Dos Santos, a postura receptiva e interativa do diretor

geral do Hospital fez toda diferença. *“Atitudes como essa humanizam as relações entre a administração e a equipe da assistência. Além de proporcionar horizontalidade entre os trabalhadores independente das suas funções”.*

▪ **Homenagem aos Profissionais de Arquitetura e Urbanismo:**

No dia 15 de dezembro, é celebrado o Dia do Arquiteto. Destaca-se que o nosso país tem grandes nomes da Arquitetura, como Oscar Niemeyer, considerado uma das figuras-chave no desenvolvimento da arquitetura moderna. Niemeyer foi responsável pelos projetos dos edifícios cívicos para



Brasília, uma cidade planejada que se tornou a capital do Brasil em 1960.

No HCAMP de Goiânia, a Supervisão de Manutenção é liderada pelo arquiteto e urbanista Rodrigo Kogawa. Com uma formação sólida como Técnico em Eletromecânica pelo Centro Paulo de Souza de Ribeirão Preto-SP, Arquitetura e Urbanismo pela Faculdade Barão de Mauá em Ribeirão Preto-SP, MBA em Gerenciamento de Projetos pela FGV e Especialização em Energia Eólica pelo SENAI Petrobras Rio Grande do Norte, Rodrigo é responsável por toda a manutenção predial da unidade de saúde, sistemas de ar-condicionado e de gases medicinais, elevadores, nobreaks, bancos de baterias, redes de abastecimentos elétrica e de água, Patrimônio e o Departamento de Tecnologia da Informação.

“Me sinto realizado em trabalhar em um hospital nesse momento de pandemia. O HCAMP é referência para o tratamento da COVID-19 em Goiás. Vamos deixar um legado para a saúde pública. Muitos acham que um arquiteto atua apenas na área da construção de casas. Mas nossa profissão vai além, já que utilizamos nosso conhecimento para o bem coletivo e individual como a projeção de bairros, cidades e até mesmo a gestão hospitalar”, destacou Kogawa.

- **Fortalecimento do SUS:**



2020 foi um ano desafiador para a humanidade, mas a equipe do HCAMP superou esses dias com união, engajamento e dedicação em prol da vida do próximo.

No dia 26 de março recebemos o nosso primeiro paciente, o senhor Paulo Alves de Souza, 72 anos, que após receber todos os cuidados necessários na recuperação da COVID-19, estará reunido com a sua família na ceia de Natal. E, isso não tem preço para nós, profissionais da saúde.

Mais de 21.700 pacientes já foram atendidos com humanização na unidade de saúde. Lutamos na linha de frente no enfrentamento à COVID-19, em Goiás. Que 2021 possamos caminhar juntos e salvar ainda mais vidas, pois esse é o nosso propósito, essa é a nossa missão!

- **Natal Humanizado:**

Os colaboradores do HCAMP de Goiânia tiveram uma alimentação diferenciada com cardápio especial nos dias 24 e 25 de dezembro. No jantar da última quinta-feira, 24/12, foram servidos os seguintes itens: salpicão, salada caesar, arroz branco, tutu de feijão, coxa de frango recheada, farofa de banana com bacon e mousse de chocolate.



Após esse jantar, a ceia natalina contou com uma mesa de frutas, panetone e rabanada. O almoço do dia 25/12 teve o mesmo cardápio. Além disso, o Refeitório foi todo decorado para as equipes da unidade de saúde que estavam de plantão.

Os pacientes não ficaram de fora da programação de fim de ano e receberam uma surpresa a mais no almoço de Natal: uma sobremesa extra de gelatina colorida. A iniciativa

da decoração e das refeições foi da empresa Vogue, responsável pelo Serviço de Nutrição do HCAMP de Goiânia. Todos os protocolos de segurança foram seguidos e respeitados.

O agente administrativo Alysson Sousa Sales, 20 anos, esteve presente no almoço natalino. *“Achei muito humano e simbólico, celebramos o aniversário do nascimento do menino Jesus e estávamos no HCAMP para salvarmos a vida do próximo. Foi um dia marcante”*, contou.

13-CONSIDERAÇÕES FINAIS

O HCAMP no período de 20 de março a 31 de dezembro de 2020, apresentou a luz do Contrato de Gestão Emergencial N. 012/2020, os resultados assistenciais por meio de relatórios e planilhas de produção predefinidas pela SES/GO, atendendo aos princípios cabíveis, preconizados em normativas e preceitos legais e de gestão efetiva.

Visando garantir o acesso a assistência à saúde de qualidade baseada nos princípios norteadores do SUS, aos pacientes acometidos pela COVID-19, a AGIR frente aos diversos desafios, não mediu esforços para oferecer à população, desde o primeiro dia de abertura da unidade em tela, uma assistência hospitalar que além de eficiente e assertiva, garantisse principalmente a máxima segurança do paciente, bem como, o adequado consumo de recursos.

Com base nos resultados apresentados neste relatório, podemos afirmar que o HCAMP tem cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de minimizar os impactos da pandemia ofertando assistência à saúde de qualidade e humanitária na rede pública.

A AGIR, diante deste cenário, ratifica seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HCAMP.

PAULO CESAR ALVES
PEREIRA:01735162116

Assinado de forma digital por
PAULO CESAR ALVES
PEREIRA:01735162116
Dados: 2021.05.13 10:57:06 -03'00'

PAULO CÉSAR ALVES PEREIRA
Diretor Administrativo e Financeiro
HCAMP- Goiânia

LUCAS PAULA SILVA
Superintendente Executivo - AGIR