



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS

RELATÓRIO MENSAL DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO

REFERENTE AO TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE GESTÃO Nº 002/2013

(10º Termo Aditivo)

Período: Dezembro de 2023

Goiânia-GO
Janeiro/2024

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

José Evaldo Balduino Leitão

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Wagner de Oliveira Reis

CONSELHO FISCAL

César Helou

Fernando Moraes Pinheiro

Milca Severino Pereira

Pedro Daniel Bittar

Salomão Rodrigues Filho

Waldemar Naves do Amaral

DIRETORIA

Washington Cruz – Diretor-Presidente

José Evaristo dos Santos – Vice-Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira – Diretor-Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente de Operações e Finanças

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico e Assistencial

DIRETORIA DO HDS

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles – Diretor-Geral

André Alves dos Santos – Diretor Administrativo e Financeiro

Lívia Evangelista da Rocha Aguiar – Diretora Técnica

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	6
2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE	6
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	6
4 INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS.7	
4.1 Indicadores Quantitativos – Produção Assistencial	7
4.2 Indicadores De Desempenho.....	19
5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS	26
5.1 Produção Assistencial.....	26
5.2 Indicadores De Desempenho.....	28
6 INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA, OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO	29
6.1 Economicidade – Financeiro / Contábil.....	29
6.2 Pesquisa De Satisfação - Metodologia NPS	30
6.3 Taxa De Absenteísmo Dos Colaboradores.....	32
7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS	32
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
9 ANEXOS	34

GRÁFICOS

Gráfico nº. 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias	8
Gráfico nº. 2 - Longa Permanência - Diárias	9
Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas	10
Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais	12
Gráfico nº. 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas	13
Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	14
Gráfico nº. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	15
Gráfico nº. 8 - Coleta para Biópsia	16
Gráfico nº. 9 - Terapias Especializadas	17
Gráfico nº. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD	19
Gráfico nº. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar	20
Gráfico nº. 12 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Novembro/23)	21
Gráfico nº. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	22
Gráfico nº. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias	23
Gráfico nº. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias	24
Gráfico nº. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas	25

TABELAS

Tabela nº. 1 - Censo de Origem dos pacientes atendidos	7
Tabela nº. 2 - Internações Hospitalares	9
Tabela nº. 3 - Consultas Médicas em atenção especializada	11
Tabela nº. 4 - Consultas Multiprofissionais em atenção especializada.....	12
Tabela nº. 5 - Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)	14
Tabela nº. 6 - Atendimentos Ambulatoriais	16
Tabela nº. 7 - SADT Externo (Ofertado)	18
Tabela nº. 8 - SADT Externo (Realizado)	18
Tabela nº. 9 - Absenteísmo em Recursos Humanos	32

QUADROS

Quadro nº. 1 - Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial	26
Quadro nº. 2 - Indicadores de Desempenho	28
Quadro nº. 3 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação	30
Quadro nº. 4 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Ambulatório	31
Quadro nº. 5 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Geral	31

1 APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir para o gerenciamento do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, em acordo com ao Anexo Técnico nº I, itens 9 e 10 – Indicadores e Metas de Produção e Desempenho, páginas 16 a 20 (10º Termo Aditivo ao Termo de Transferência nº 002/2013 - SES/GO).

2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

CNES: 2.653.818

Endereço: Rodovia GO 403, Km 08, Goiânia-GO

Tipo de Unidade: Unidade Especializada de Média Complexidade

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

Funcionamento: 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente na Internação e no Ambulatório de Feridas Crônicas, das 7h às 19h, de segunda a domingo.

Perfil da Unidade: É uma Unidade de atendimento assistencial, com objetivo de prestar atendimentos aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito ambulatorial e de internação em cuidados prolongados, além dos ex-pacientes da antiga Colônia Santa Marta, moradores da Residência Assistencial.

3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

A seguir, apresenta-se o Censo de Origem dos pacientes atendidos no mês de dezembro de 2023. Os atendimentos relacionados compreendem assistência realizada aos pacientes nas modalidades de internação (UCP), atendimentos ambulatoriais, do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT-Externo e dos pacientes atendidos por meio do Serviço de Atenção Domiciliar – SAD, da unidade.

Tabela nº. 1 - Censo de origem – Dezembro/23

Censo de origem dos pacientes atendidos - Dezembro/23		
Município de origem	Dezembro/23	Percentual
Goiânia	4.501	59,61%
Senador Canedo	471	6,24%
Trindade	152	2,01%
Aparecida de Goiânia	144	1,91%
Inhumas	122	1,62%
Goianira	57	0,76%
Outros Municípios - GO	2.094	27,74%
Outros Estados	08	0,11%
Total	7.549	100,00%

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

4 INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no 10º Termo Aditivo ao Termo de Transferência nº 002/2013 - SES/GO, que permitem uma variação de até $\pm 10\%$ no volume total de cada linha contratada, assim como a respectiva produção e o desempenho alcançado da Unidade.

4.1 INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

4.1.1 Internações Hospitalares

4.1.1.1 Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias

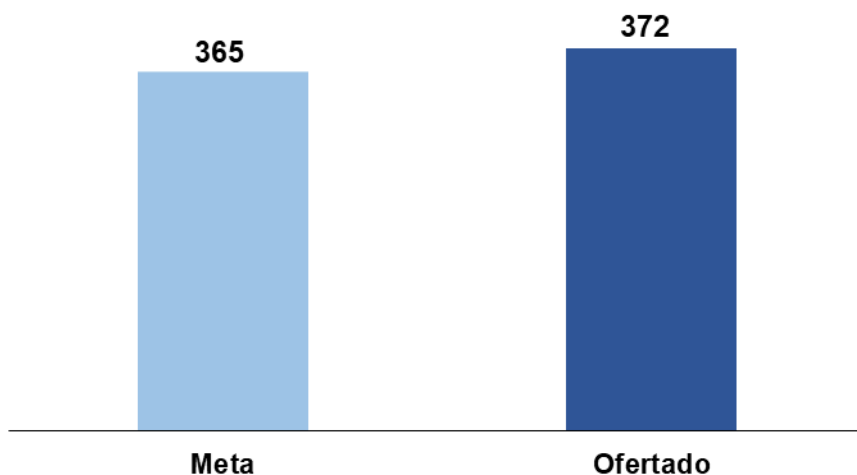
A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, socioculturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais

da unidade.

Registra-se ainda, que os atendimentos prestados aos pacientes moradores não são regulados pela Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO, portanto, os atendimentos prestados não são faturados.

Em relação a meta fixada no 10º Termo Aditivo, foram ofertadas o correspondente a 372 diárias aos pacientes moradores da unidade no mês de dezembro de 2023, conforme gráfico nº. 1, abaixo.

**Gráfico nº. 1 - Cuidados Integraís aos Pacientes
Moradores - Diárias**



Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.1.2 Longa Permanência – Diárias

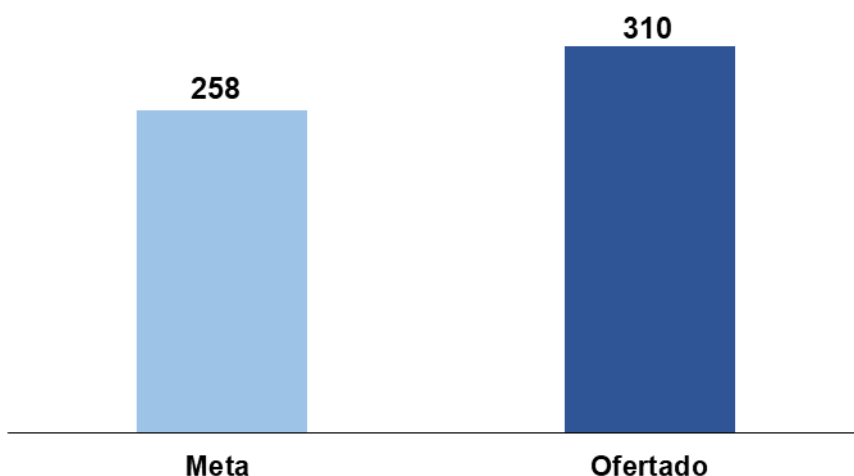
Em consonância com o 10º Termo Aditivo, o HDS oferta diárias para a Unidade de Cuidados Prolongados – UCP, que foi criada com o propósito de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, garantindo acolhimento, acessibilidade e eficácia no cuidado aos usuários.

Tendo como ponto de partida os pilares da humanização e resolutividade, o serviço de cuidados prolongados ofertados na Unidade propõe avaliar e acompanhar o usuário por meio de Plano Terapêutico, especialmente quando se tratar de paciente com

quadro clínico complexo ou de alta vulnerabilidade, devendo ser fruto de discussão clínica o registro relacionado à alta hospitalar.

Em relação a meta pactuada para esse serviço contratado, durante o mês de dezembro de 2023, foram ofertadas 310 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico n°. 2, a seguir.

Gráfico n°. 2 - Longa Permanência - Diárias



Fonte: Soul MV, Dez/2023

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem as Internações Hospitalares, evidenciados na tabela n°. 2, abaixo.

Tabela n°. 2 – Internações Hospitalares – Dezembro de 2023

Internações Hospitalares (diárias)		
Item	Meta	Oferta (diárias)
Cuidados Integrais aos pacientes moradores - Diárias	365	372
Longa Permanência - Diárias	258	310
TOTAL	623	682

Fonte: Soul MV, Dez/2023

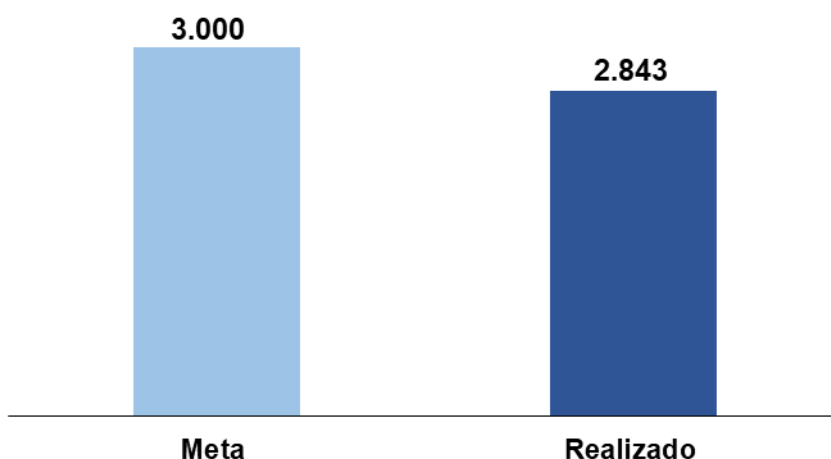
4.1.2 Atendimento Ambulatorial

4.1.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Para garantir de maneira sustentável a ampla oferta de especialidades médicas que vão ao encontro das necessidades dos usuários do SUS, o HDS conta com um corpo clínico formado por profissionais capacitados, que atendem diversas especialidades médicas como: angiologia e cirurgia vascular, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria, reumatologia.

Referente a meta pactuada no 10º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 2.843 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico nº. 3, abaixo.

Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas



Fonte: Soul MV, Dez/2023

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas médicas realizadas de forma detalhada, conforme tabela nº. 3, a seguir.

Tabela n°. 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2023

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.000	168
Cardiologia		297
Dermatologia		474
Endocrinologia		212
Geriatria		164
Oftalmologia		571
Ortopedia e Traumatologia		659
Pneumologia		128
Psiquiatria		114
Reumatologia		56
Total		2.843

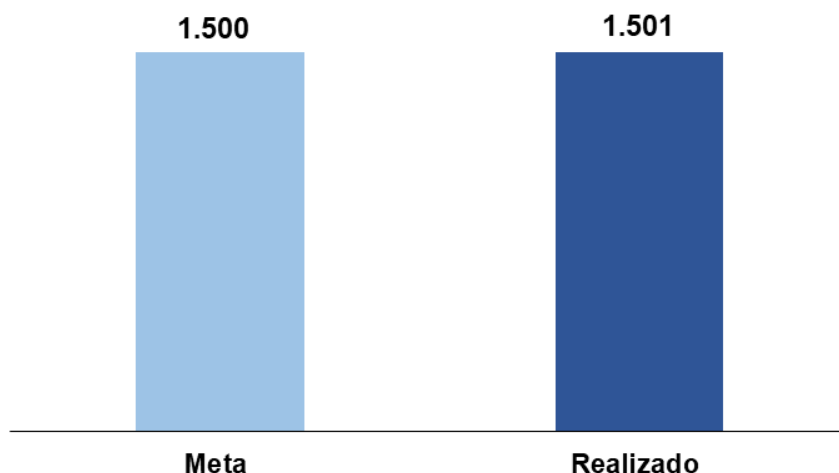
Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, as consultas contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados pelo complexo regulador. O serviço oferece consultas de diversas especialidades multiprofissionais, seguindo a meta pactuada no 10º Termo Aditivo, para atendimentos de educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional.

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.501 consultas, conforme demonstrado no gráfico n°. 4, abaixo.

Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais



Fonte: Soul MV, Dez/2023

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas multiprofissionais por especialidade, conforme tabela nº. 4.

Tabela nº. 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2023

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	51
Enfermagem		1.054
Farmácia		10
Fisioterapia		176
Fonoaudiologia		86
Nutrição		33
Odontologia		29
Psicologia		51
Terapia Ocupacional		11
Total		1.501

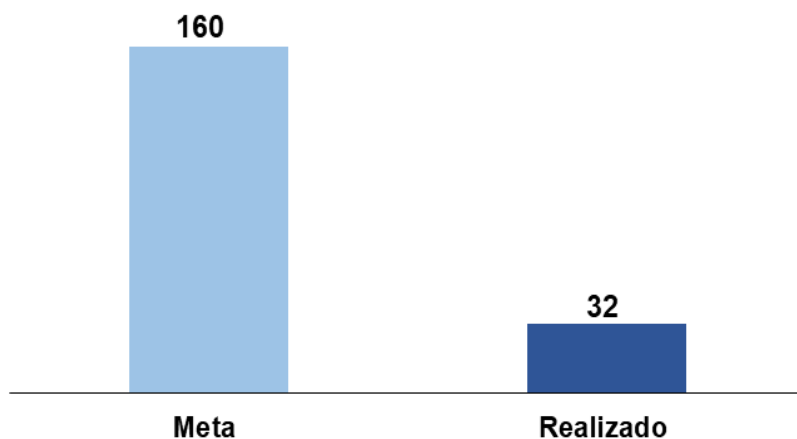
Fonte: Soul MV, Dez/2023

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

Quanto aos atendimentos odontológicos, específicos para pacientes regulados, são destinadas metas para consultas à pacientes de pediatria, endodontia e PNE, sendo que os pacientes serão encaminhados pela SES/GO, via Sistema de Regulação.

Registra-se que das vagas ofertadas pela unidade para a regulação no mês de dezembro de 2023, foram realizados 32 atendimentos em primeiras consultas e seus respectivos retornos aos pacientes regulados, conforme apresentado no gráfico n°. 5, a seguir.

Gráfico n°. 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)



Fonte: Soul MV, Dez/2023

Na sequência, é apresentado o quantitativo de consultas de Pediatria, Endodontia e PNE de acordo com a meta pactuada em contrato, conforme tabela n°. 5.

Tabela nº. 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2023

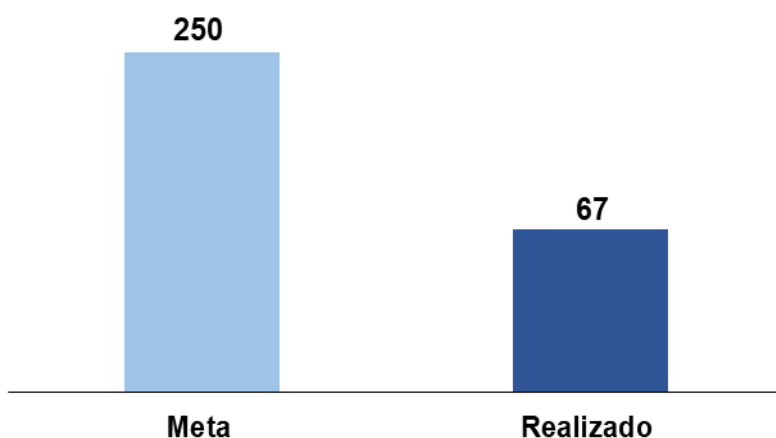
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	160	19
Endodontia		5
PNE		8
Total		32

Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às consultas odontológicas, registra-se que foram realizados no mês em avaliação, o correspondente a 67 procedimentos advindos dos pacientes regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, evidenciado no gráfico nº. 6, abaixo.

Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos



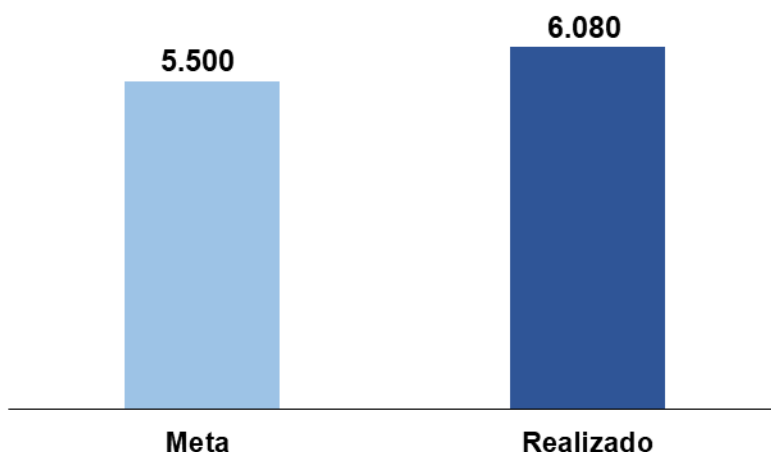
Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.2.5 Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras

O Ambulatório de Feridas Crônicas e Queimaduras conta com equipe de enfermagem especializada no atendimento aos pacientes para procedimentos de curativos, cujas ocorrências, principalmente, surgem em função da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

Em relação a meta pactuada para este indicador, foram realizados 6.080 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico nº. 7, abaixo.

Gráfico nº. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras



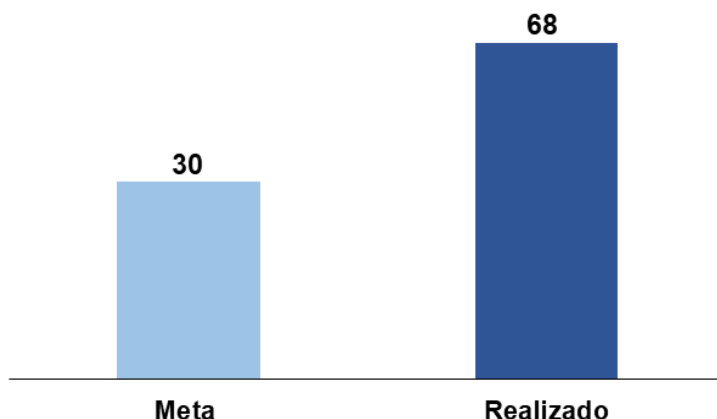
Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.2.6 Coleta para Biópsia

A coleta para biópsia é um procedimento médico vinculado a dermatologia, realizado em regime ambulatorial para coleta de um fragmento de tecidos para análise laboratorial e faz parte do processo de investigação de possíveis patologias, possibilitando um diagnóstico médico mais assertivo além de fornecer informações que contribuem com a escolha do melhor tratamento.

Em relação ao quantitativo realizado no período, registrou-se o total de 68 procedimentos, ultrapassando a meta pactuada para este indicador, conforme apresentado no gráfico n°. 8, abaixo.

Gráfico n°. 8 - Coleta para Biópsia



Fonte: Soul MV, Dez/2023

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de contratação, evidenciados na tabela n°. 6, a seguir.

Tabela n°. 6 - atendimentos Ambulatoriais – Dezembro/2023

Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.000	2.843
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.501
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	32
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	67
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	6.080
Coleta para Biópsia	30	68
TOTAL	10.440	10.591

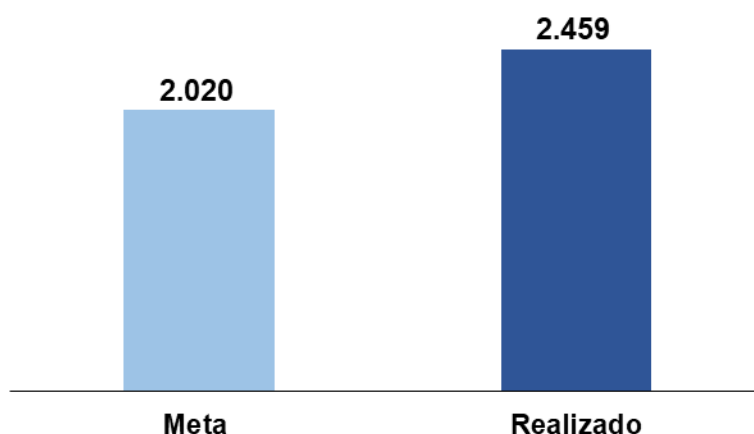
Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.3 Terapias Especializadas

No âmbito da reabilitação, o atendimento multidisciplinar no HDS é composto por equipe multiprofissional especializada, oferecendo aos usuários da internação e do ambulatório, tratamento por meio de programas personalizados de reabilitação individual ou em grupos, podendo incluir: educação física, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional.

Acerca dos atendimentos realizados no período avaliado, registrou-se o total de 2.459 sessões, sendo destas, 1.727 em ambulatório e 732 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico n°. 9, a seguir.

Gráfico n°. 9 - Terapias Especializadas



Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo

Conforme pactuado no 10º Termo Aditivo, a aferição da performance da linha de SADT Externo será por meio da oferta do serviço à rede assistencial e egressos.

Na competência de dezembro/2023, foram ofertados um total de 2.171 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela n°. 7, representando o alcance de 100,51% de execução da meta total para a linha, enquanto na tabela n°. 8, apresenta-se os quantitativos realizados, detalhadas a seguir.

Tabela n°. 7 – SADT Externo (Ofertado) – Dezembro/2023

Item	Meta	Oferta	% Alcance
Anatomopatológico	30	66	220,00%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	100	200,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	1.925	96,25%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
TOTAL	2.160	2.171	100,51%

Fonte: NIR HDS, Dez/2023

Tabela n°. 8 – SADT Externo (Realizados) – Dezembro/2023

Item	Produção (Realizados)
Anatomopatológico	45
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	29
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	1.925
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	19
TOTAL	2.018

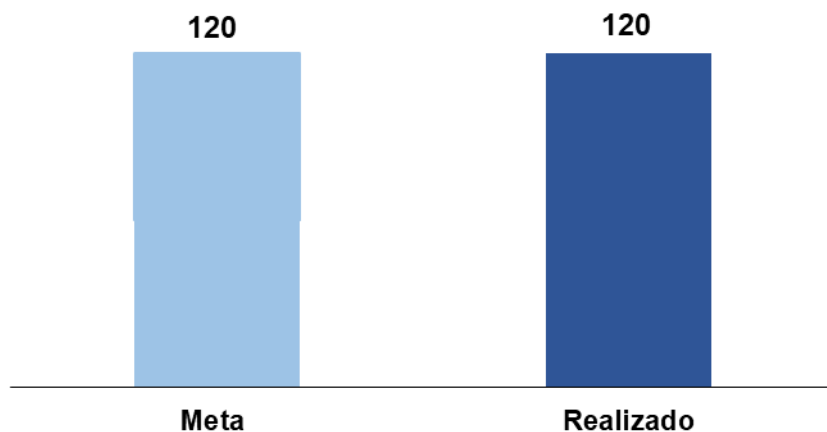
Fonte: NIR HDS, Dez/2023

4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

Em cumprimento ao propósito institucional de cuidar de vidas, e ainda levando em consideração a contínua demanda por melhorias na qualidade da atenção e cuidado integral à saúde, em conformidade com o 10º Termo Aditivo, foi instituído o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD na Unidade, com o objetivo de adotar linhas de cuidado por meio de práticas clínicas baseadas nas necessidades dos usuários, promovendo assim, a desospitalização de pacientes nas unidades de saúde de média e alta complexidade da rede SUS, com assistência segura e humanizada.

No período em análise, foram acompanhados 120 pacientes no Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, nos quais 1.419 atendimentos foram feitos por médicos e equipe multiprofissional, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem, representado no gráfico nº. 10, abaixo.

Gráfico nº. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD



Fonte: Soul MV, Dez/2023

4.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade.

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

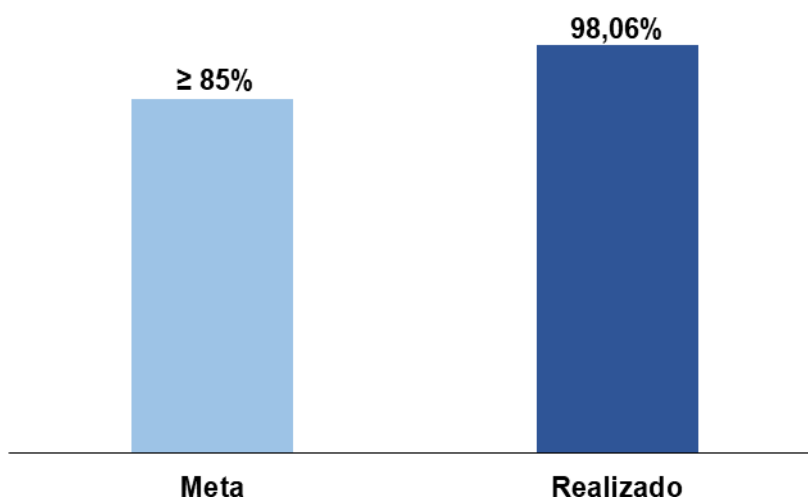
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

Conceituação: Compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período e o número de leitos operacionais no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

No mês de dezembro de 2023, observou-se que dos 310 Leitos Operacionais/dia ofertados na unidade, foram realizadas 304 diárias reguladas pela Secretaria Estadual de Saúde - SES/GO, resultando uma taxa de ocupação em um percentual de **98,06%**, conforme apresentado no gráfico nº. 11, a seguir.

**Gráfico nº. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar
Dezembro/23**



Fonte: NIR HDS, Dez/2023

4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS

Conceituação: Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema, do período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

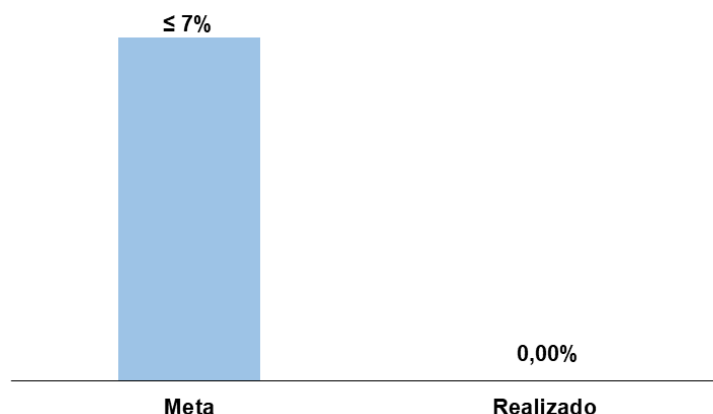
$$\text{Fórmula: } \left[\frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \right] \times 100$$

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no mês de dezembro/2023, registra-se que foram faturadas 18 Autorizações de Internação Hospitalar – AIH's, sendo que até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de Dezembro de 2023, será apresentada no Relatório Mensal de Janeiro de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de novembro de 2023, foram apresentadas o total de 15 AIH'S, sendo que, 01 conta hospitalar foi reapresentada por motivo de glosa na competência anterior.

Isso posto e não havendo rejeições no período, o resultado alcançado foi favorável a meta com **0,00%** de ocorrência de glosas, conforme demonstra o gráfico n°. 12, abaixo.

Gráfico n°. 12 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Novembro/23)



Fonte: SEFAT HDS, Nov/2023

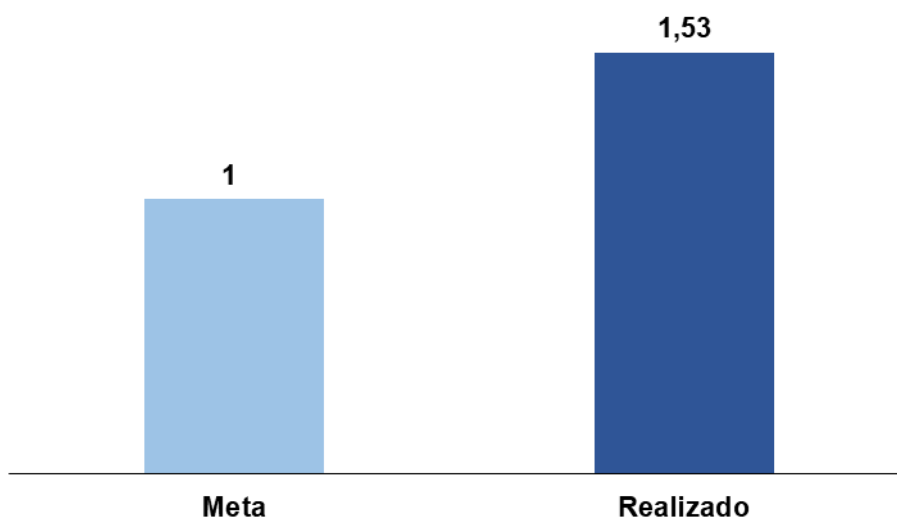
4.2.3 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Conceituação: Número de consultas ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês). A meta estabelecida em contrato foi de 1.

Fórmula: N° de consultas ofertadas / N° de consultas propostas nas metas da unidade

No mês de dezembro de 2023, observou-se que das 6.905 consultas ofertadas pela unidade, atingiu-se **1,53** da meta do indicador de razão do quantitativo de consultas ofertadas, conforme apresentado no gráfico n°. 13, a seguir.

Gráfico n°. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas



Fonte: NIR HDS, Dez/2023

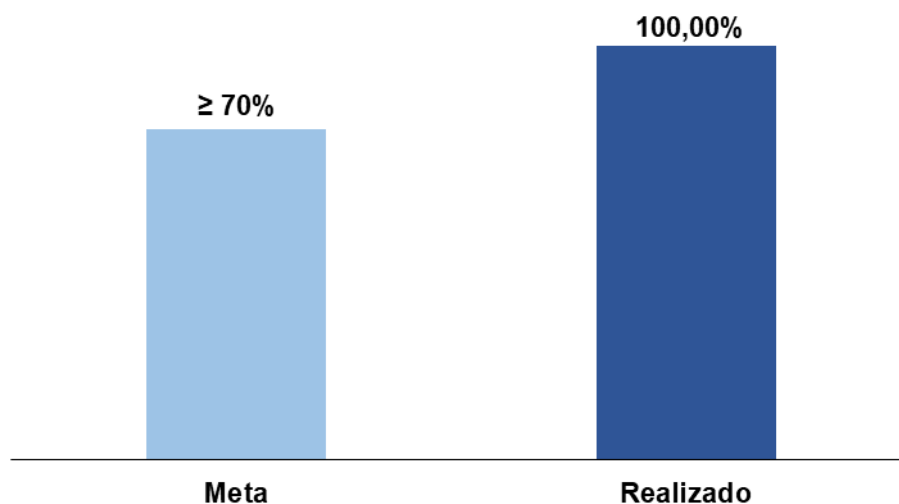
4.2.4 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

Conceituação: Proporção de exames de imagem externos com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

Fórmula: $[\text{Número de exames de imagem entregues em até 10 dias} / \text{Total de exames de imagem realizados no período}] \times 100$

No mês de dezembro de 2023, foram registrados 30 exames de imagem entregues em até 10 dias, apresentando percentual acima da meta pactuada, conforme gráfico n°. 14, abaixo.

Gráfico n°. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias



Fonte: SUQUALI HDS, Dez/2023

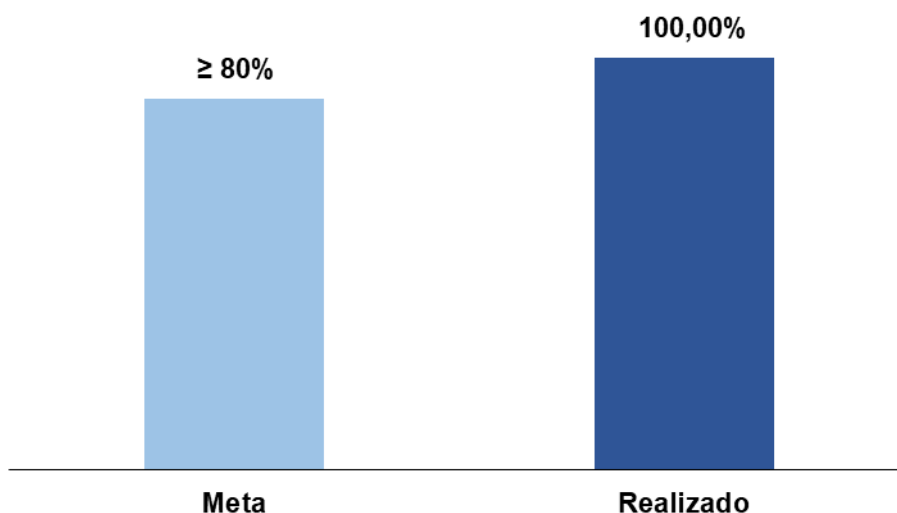
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias

Conceituação: Avaliar a capacidade de detecção de DAEI nas unidades de saúde, por meio de digitação das notificações das doenças / agravos / eventos de saúde de notificação compulsória imediata de forma oportuna, nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET / SINAN-ONLINE / SIVEP-Gripe / e-SUS / e-SUS-SINAN).

Fórmula:
$$\left[\frac{\text{Número de casos de DAEI digitadas em tempo oportuno – até 7 dias}}{\text{Número de casos de DAEI digitadas no mês}} \times 100 \right]$$

No mês de dezembro de 2023, foram registrados 08 casos de DAEI, sendo todas digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico n°. 15, abaixo.

Gráfico n°. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias



Fonte: SUQUALI HDS, Dez/2023

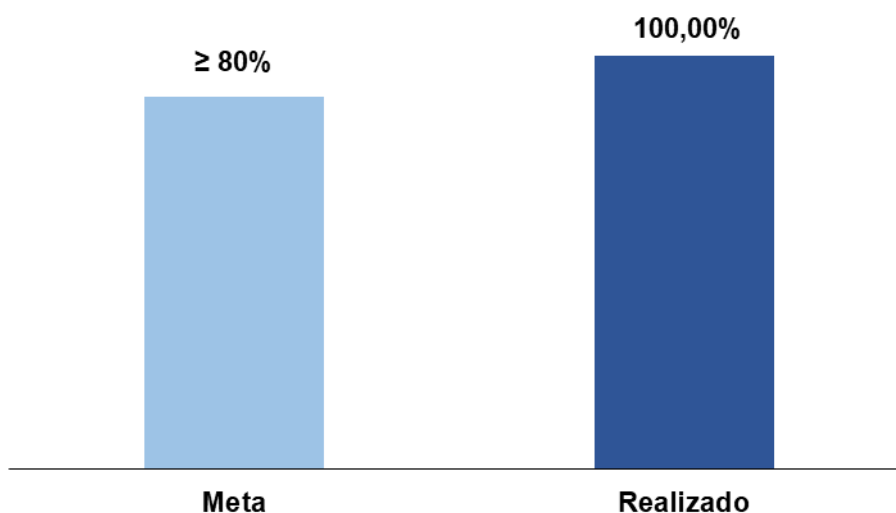
4.2.6 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

Conceituação: Avaliar a capacidade de detecção e investigação de DAEI nas unidades de saúde, por meio da investigação das notificações das doenças / agravos / eventos de saúde de notificação compulsória imediata investigadas oportunamente, nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET / SINAN-ONLINE / SIVEP-Gripe / e-SUS / e-SUS-SINAN).

Fórmula: $[\text{Número de casos de DAEI investigadas em tempo oportuno} - \text{até 48 horas da data da notificação} / \text{Número de casos de DAEI notificadas no mês}] \times 100$

No mês de dezembro de 2023, foram registrados 08 casos de DAEI, sendo todas investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico n°. 16, abaixo.

Gráfico n°. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas



Fonte: SUQUALI HDS, Dez/2023

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

Apresenta-se a seguir, por meio do quadro n°. 1, a execução dos serviços propostos no mês de dezembro de 2023, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho, em comum acordo com as respectivas análises da performance executada no período.

5.1 PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

Quadro n.º 1 – Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial

ATIVIDADES	DEZEMBRO/2023		
1. Internações Hospitalares (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	365	372	101,92%
Longa Permanência - Diárias	258	310	120,16%
Total de Diárias Hospitalares	623	682	109,47%
2. Atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.000	2.843	94,77%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.501	100,07%
Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	32	20,00%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	67	26,80%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	6.080	110,55%
Coleta para Biópsia	30	68	226,67%
Total de Atendimentos Ambulatoriais	10.440	10.591	101,45%

3. Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.020	2.459	121,73%
4. SADT Externo (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Anatomopatológico	30	66	220,00%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	100	200,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	1.925	96,25%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
Total SADT Externo	2.160	2.171	100,51%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	120	120	100,00%

Fonte: Soul MV, Dez/2023

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

5.1.1.1 Atendimentos Ambulatoriais

- Consultas e Procedimentos Odontológicos (Pediatria, Endodontia e PNE)**

Um dos fatores que impactam na eficácia deste indicador, se dá pelo fato da dificuldade da chegada do paciente regulado pela SES/GO e encaminhado pelo CRE até à Unidade, visto que, para a meta de produção vigente no 10º Termo Aditivo contabiliza apenas os atendimentos de primeira consulta e o retorno deste paciente, apresentando a média anual de perda primária acima de 40%, sendo que na competência em avaliação, alcançou índice de 57,27% de perda primária.

Vale salientar que, apesar da unidade apresentar perfis de usuários de outras especialidades elegíveis para serem atendidos pelo serviço de odontologia, os atendimentos internos (interconsultas) não contabilizam para meta de produção, trazendo

impacto ao serviço que por sua vez, realiza estes atendimentos a pacientes internos para suprir uma necessidade clínica dos mesmos e tornar a jornada do usuário mais efetiva.

Ressalta-se que os setores responsáveis da unidade já iniciaram um plano de ação de modo a priorizar os atendimentos externos e reformulando o fluxo de interconsultas, como a otimização do fluxo de pacientes de primeira consulta e retorno SES para estimular a produção real da especialidade. Apesar das interconsultas não contabilizarem para este indicador, as vagas destinadas a demanda interna serão reduzidas e remanejadas no decorrer dos meses, havendo um aumento de vagas de primeiras consultas e retorno SES.

5.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

Quadro nº. 2 – Indicadores de Desempenho – 10º Termo Aditivo

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Dezembro/2023		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	98,06%	115,36%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7%	Em apuração	
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1,53	153,00%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100%	142,86%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente – até 7 dias	≥ 80%	100%	125,00%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente – até 48 horas	≥ 80%	100%	125,00%

Fonte: Setores diversos HDS, Dez/2023

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

6.1 Economicidade – Financeiro / Contábil

Apresenta-se, a seguir, por meio do Índice de Eficiência Financeira, o nível de liquidez financeira alcançado pela Unidade, referente ao período de janeiro a dezembro de 2023, utilizando a seguinte fórmula:

Fórmula: (Saldo Inicial + Entradas do período) / Total de saídas do período

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2023	01/01/2023	01/02/2023	01/03/2023	01/04/2023	01/05/2023	01/06/2023	01/07/2023	01/08/2023	01/09/2023	01/10/2023	01/11/2023	01/12/2023	ANO 2023
Saldo Inicial	18.786.630,07	19.212.546,47	19.796.095,18	19.534.977,92	17.621.692,41	20.355.487,51	19.880.968,53	20.290.702,13	18.743.790,27	16.246.541,20	12.684.617,02	9.444.689,14	18.786.630,07
Total de Entradas	3.181.071,64	3.341.319,98	2.883.739,96	170.095,81	6.382.228,14	2.982.133,69	2.962.311,93	3.357.987,29	176.251,29	228.341,61	184.057,25	74.547,76	25.924.086,35
Total de Saídas	2.755.155,24	2.757.771,27	3.144.857,22	2.083.381,32	3.648.433,04	3.456.652,67	2.552.578,33	4.904.899,15	2.673.500,36	3.790.265,79	3.423.985,13	3.281.062,70	38.472.542,22
Resultado	7,97	8,18	7,21	9,46	6,58	6,75	8,95	4,82	7,08	4,35	3,76	2,90	1,16

Apresenta-se, ainda, por meio do Índice Contábil a nível de economicidade apresentada pelo HDS, durante o período de janeiro a novembro/2023.

Fórmula: [Receita total do período] / [Despesa total no mesmo período]

Índice Contábil – janeiro a novembro de 2023

Índice Contábil			
Acumulado Jan. a Nov. 2023			
HDS	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	35.553.649,26	35.553.649,26	1,00

Conforme pode ser analisado na tabela acima, o HDS demonstra um equilíbrio no Índice Contábil = 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a novembro/2023, pois realizou-se o confronto de todas as receitas com as despesas, demonstrando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

6.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METODOLOGIA NPS

6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Internação

Os resultados da pesquisa realizada na Internação para uma amostra de 11 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de dezembro de 2023, foi de 94,39% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio do quadro n°. 3, a seguir.

Quadro n°. 3: Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

Mês de Referência: 1° a 31 de dezembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	1	1,12%	94,39%	
Clientes Neutros	3	3,37%		
Clientes Promotores	85	95,51%		
Total Geral de Respostas	89	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2023

6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 356 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 96,93% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro n°. 4, abaixo.

Quadro nº. 4: Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Mês de Referência: 1° a 31 de dezembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	3	0,16%	96,93%	
Clientes Neutros	53	2,75%		
Clientes Promotores	1.868	97,09%		
Total Geral de Respostas	1.924	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2023

6.2.3 Pesquisa de satisfação – NPS – Geral

Por meio do quadro nº. 5, apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas no Ambulatório e Internação, relativo ao mês de dezembro/2023.

Quadro nº. 5: Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL

Mês de Referência: 1° a 31 de dezembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	4	0,20%	96,82%	
Clientes Neutros	56	2,78%		
Clientes Promotores	1.953	97,02%		
Total Geral de Respostas	2.013	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2023

6.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela nº. 10 abaixo, evidenciamos o índice percentual de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de dezembro de 2023.

Tabela nº. 9 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de Absenteísmo - Dezembro/2023	
Vínculo	Resultado
Celetista	2,83%
Estatutário	4,65%
TAXA GLOBAL	3,27%

Fonte: SESMT-HDS, Dez/2023

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

Registra-se que no período avaliado, não houveram medidas implementadas de possíveis disfunções estruturais que pudessem prejudicar ou fragilizar o alcance das metas contratualizadas no 10º Termo Aditivo.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o presente relatório, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, buscou demonstrar os esforços empreendidos para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS, durante o mês de dezembro de 2023.

Acerca dos atendimentos que fazem parte das metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 10º Termo Aditivo, conclui-se que esta unidade se demonstrou resolutiva na prestação de serviços assistenciais durante o período avaliado, com especial propósito de cuidar de vidas e prestar os serviços de saúde com excelência aos usuários do SUS.

Em que pese as readequações na estrutura física que vem sendo amplamente melhorada nos últimos meses, a unidade permanece aguardando posicionamento desta Secretaria Estadual de Saúde com vistas a oferecer as melhores condições de atendimento aos usuários nos espaços físicos da unidade.

Por fim, reafirmando nosso compromisso em continuar contribuindo a fim de oferecer à sociedade o que há de melhor em assistência hospitalar pautada nos valores da Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento, submetemos o presente relatório com apresentação de indicadores e metas de produção, conforme 10º Termo Aditivo, para apreciação desta Secretaria de Estado de Saúde de Goiás - SES/GO.

9 ANEXOS

01 - Relatório de Atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir



Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

Dezembro/2023

Goiânia/GO
Janeiro/2024

SUPERVISÃO DE QUALIDADE

Kássylla Ferreira dos Santos

Supervisora de Qualidade

Érico Gabriel da Silva

Ouvidor

Arlete Maria dos Santos

Assistente Administrativo

SUMÁRIO

Apresentação	4
1 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	5
1.1 – Registros de Atendimentos e Mediações – SAU.....	5
1.2 – Atividades Realizadas no Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	6

APRESENTAÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU tem como uma das suas atividades a busca ativa, no qual os colaboradores do SAU/Ouvidoria se apresentam como um interlocutor entre a unidade e o usuário, observando pontos de melhorias e divulgando o serviço do SAU/Ouvidoria, esclarecendo sobre o funcionamento do hospital, tirando dúvidas e registrando informações dos pacientes, acompanhantes e visitantes.

Realiza-se a interlocução entre os usuários e as equipes de assistência, apoio e administrativa em situações de tratativas pontuais. O registro das informações é feito da seguinte forma: escuta qualificada e compilação dos dados de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias.

No que se refere ao Anexo Técnico I, Item 1.1 do 10º Termo Aditivo – *"Implantar e/ou manter um Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, diretamente ligado à Ouvidoria do SUS da unidade"*, a unidade possui o canal de atendimento conforme disposto no Termo Aditivo, disponibilizando atendentes para realização de atividades ativas/receptivas, nas quais, absorve as ligações de pacientes encaminhados em primeira consulta, além de realizar ligações a fim de confirmar consultas ou exames agendados.

Ressalta-se que, conforme disposto no Termo de Transferência, o SAU deve ser implantado independentemente do Serviço de Ouvidoria exigido pelo Sistema Único de Saúde – SUS e que atualmente, a unidade cumpre conforme disposto em Contrato de Gestão.

1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

1.1. Registros de atendimentos e medicações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU

No período, houveram 15 registros de atendimentos, 03 registros do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e 01 registro de mediação. Abaixo, segue tabela 1, com a consolidação dos atendimentos e mediações, assim como os motivos de cada um deles.

Tabela 1 – Consolidado dos motivos de atendimentos e mediações - SAU

Consolidado dos Motivos de Atendimento e Mediações – SAU			
Motivos	Quantidade de Registros	Atendimento / Mediações	Percentual
Retorno com endocrinologista	2	Atendimentos	10,52%
Cancelamento de consulta ambulatorial	2	Atendimentos	10,52%
Cancelamento de consulta ambulatorial	1	Mediação	5,26%
Demora no atendimento	1	Atendimento	5,26%
Horário da consulta	1	Atendimento	5,26%
Atendimento SAU	3	Atendimentos	15,83%
Constrangimento no banheiro	1	Atendimento	5,26%
Antecipação de consulta	1	Atendimento	5,26%
Elogios	5	Atendimentos	26,31%
Pedido de exames	1	Atendimento	5,26%
Rispeiz com acompanhante	1	Atendimento	5,26%
Total do Período	19 atendimentos		100,00%

1.2. Atividades Realizadas no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

No mês de dezembro/2023, o Serviço de Ouvidoria – SEOUV promoveu a ação de clima, PodElogiar, com o intuito de reconhecer os profissionais elogiados pelos usuários e disseminar boas práticas.

O PodElogiar havia sido premiado como a melhor ação de clima do último trimestre no HDS, no qual foram registrados pelos usuários, 36 elogios aos colaboradores, totalizando um aumento de 38% em relação aos últimos 09 meses, onde haviam sido registrados 26 elogios. Este programa tem destacado o comprometimento e empenho dos colaboradores em promover um cuidado de qualidade aos usuários do SUS.

Consideramos que este importante momento de reconhecimento, contribui para o fortalecimento das ações promovidas pelo serviço de ouvidoria, tornando o setor cada vez mais estratégico para uma gestão com foco no propósito da instituição que é cuidar de vidas.



Documento assinado digitalmente

KASSYLLA FERREIRA DOS SANTOS

Data: 10/01/2024 18:14:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Kassylla Ferreira dos Santos

Supervisora de Qualidade e Segurança do Paciente



Érico Gabriel da Silva

Ouvidor