



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: Janeiro de 2024

Goiânia-GO
Fevereiro/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	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.....	29
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	33
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
9 ANEXOS	35

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 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras.....	15
Tabela nº. 7 - Atendimentos Ambulatoriais	16
Tabela nº. 8 - SADT Externo (Ofertado)	18
Tabela nº. 9 - SADT Externo (Realizado)	18
Tabela nº. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos	32

QUADROS

Quadro nº. 1 - Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial	26
Quadro nº. 2 - Indicadores de Desempenho	29
Quadro nº. 3 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação	31
Quadro nº. 4 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Ambulatório	31
Quadro nº. 5 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Geral	32

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 Janeiro de 2024. 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 – Janeiro/24

Censo de origem dos pacientes atendidos - Janeiro/24		
Município de origem	Janeiro/24	Percentual
Goiânia	4.987	60,95%
Senador Canedo	443	5,41%
Aparecida de Goiânia	168	2,05%
Trindade	139	1,70%
Inhumas	134	1,64%
Anicuns	75	0,92%
Outros Municípios - GO	2.233	27,29%
Outros Estados	3	0,04%
Total	8.182	100,00%

Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Jan/24

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 Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias

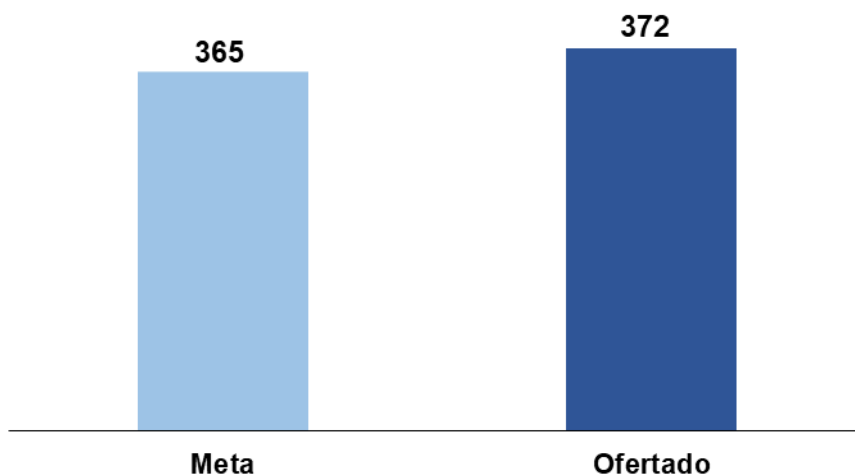
A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, socioculturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais

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 janeiro de 2024, conforme gráfico nº. 1, abaixo.

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



Fonte: Soul MV, Jan/2024

4.1.1.2 Longa Permanência – Diárias

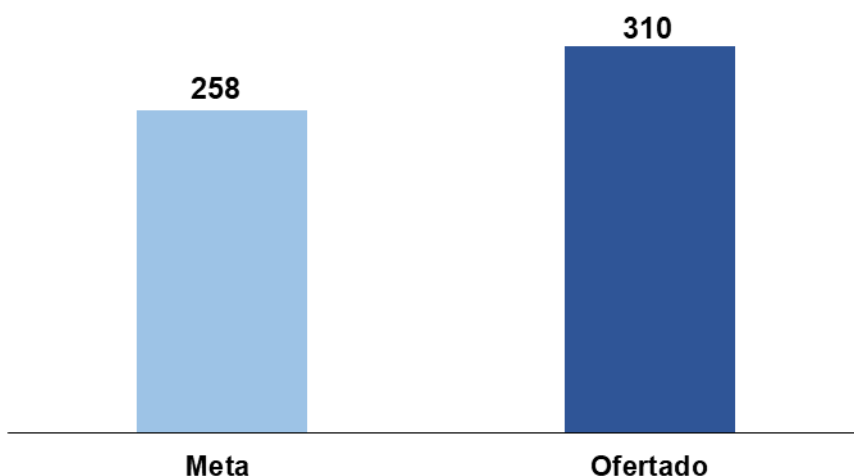
Em consonância com o 10º Termo Aditivo, o HDS oferta diárias de internação para a Unidade de Cuidados Prolongados – UCP, que foi criada com o propósito de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, 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 janeiro de 2024, foram ofertadas 310 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico n°. 2, a seguir.

Gráfico n°. 2 - Longa Permanência - Diárias



Fonte: Soul MV, Jan/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Internações Hospitalares, conforme tabela n°. 2, abaixo.

Tabela n°. 2 – Internações Hospitalares – Janeiro de 2024

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, Jan/2024

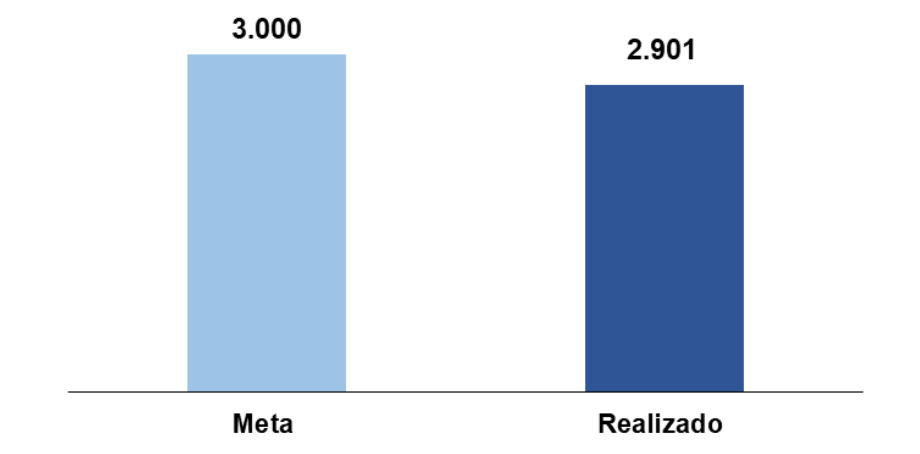
4.1.2 Atendimento Ambulatorial

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 2.901 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico nº. 3, abaixo.

Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas



Fonte: Soul MV, Jan/2024

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

Tabela nº. 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Janeiro de 2024

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.000	252
Cardiologia		381
Clínica Médica		13
Dermatologia		486
Endocrinologia		253
Geriatria		150
Oftalmologia		518
Ortopedia e Traumatologia		580
Pneumologia		113
Psiquiatria		136
Reumatologia		19
Total		2.901

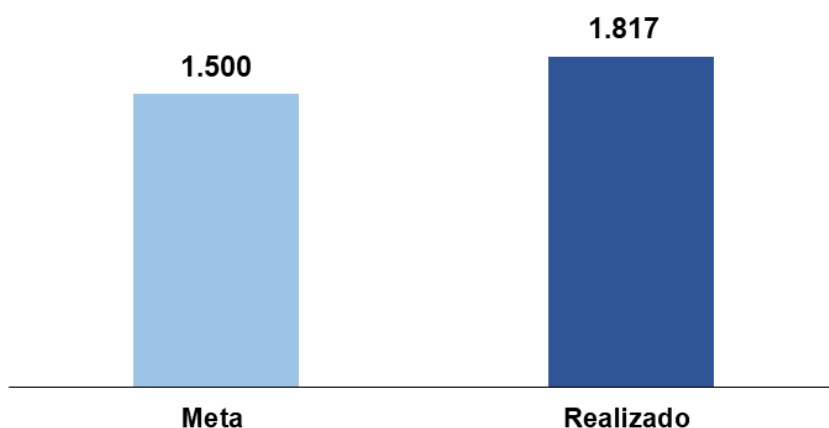
Fonte: Soul MV, Jan/2024

4.1.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, 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 1.817 consultas, conforme demonstrado no gráfico nº. 4, abaixo.

Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais



Fonte: Soul MV, Jan/2024

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

Tabela nº. 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Janeiro de 2024

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	33
Enfermagem		1.238
Farmácia		7
Fisioterapia		199
Fonoaudiologia		123
Nutrição		36
Odontologia		94
Psicologia		79
Terapia Ocupacional		8
Total		1.817

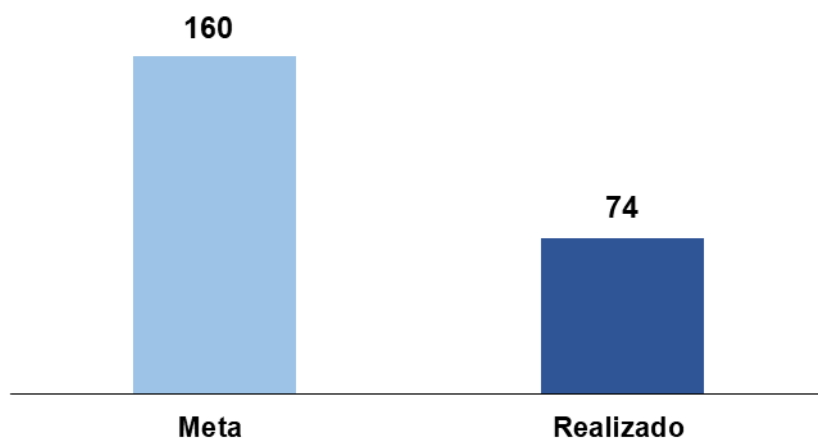
Fonte: Soul MV, Jan/2024

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

Quanto aos atendimentos odontológicos, 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 janeiro de 2024, foram realizados 74 atendimentos, sendo estes de 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, Jan/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de consultas odontológicas de Pediatria, Endodontia e PNE em consonância com o 10º Termo Aditivo, conforme tabela n°. 5.

Tabela nº. 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Janeiro de 2024

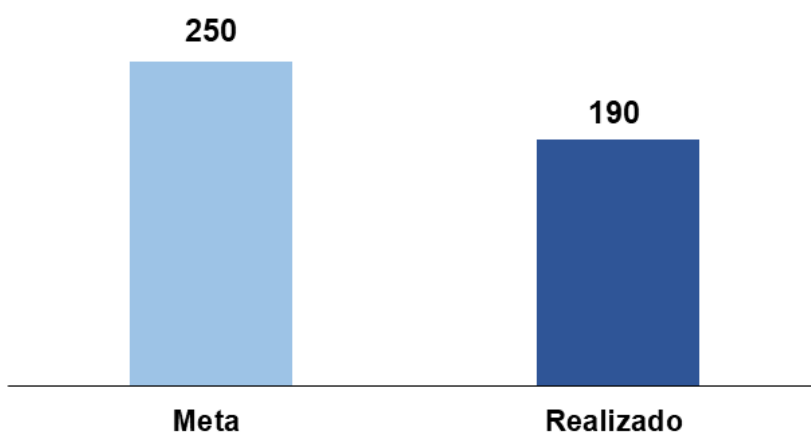
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	160	26
Endodontia		35
PNE		13
Total		74

Fonte: Soul MV, Jan/2024

4.1.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às consultas odontológicas, registra-se que foram realizados no mês em avaliação, o correspondente a 190 procedimentos, advindos dos pacientes regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, evidenciado no gráfico nº. 6, abaixo.

Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos



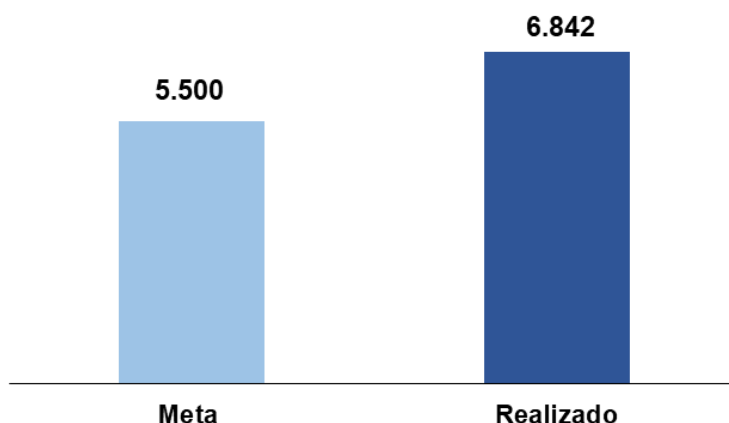
Fonte: Soul MV, Jan/2024

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 6.842 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico nº. 7, abaixo.

Gráfico nº. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras



Fonte: Soul MV, Jan/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras separadamente, de acordo com a meta pactuada na vigência do 10º Termo Aditivo, conforme tabela nº. 6.

Tabela nº. 6 – atendimentos Ambulatoriais Curativos – Janeiro de 2024

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas	5.500	6.840
Curativos de Queimaduras		2
Total		6.842

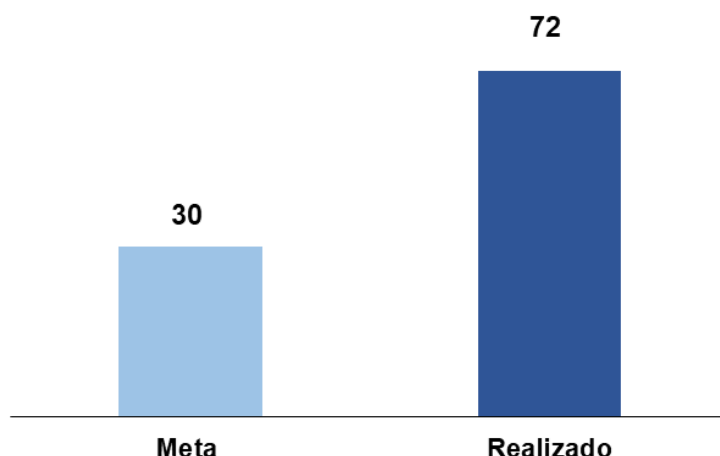
Fonte: Soul MV, Jan/2024

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 fragmentos de tecidos para análise laboratorial; este 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 72 procedimentos, ultrapassando a meta pactuada para este indicador, conforme apresentado no gráfico n°. 8, abaixo.

Gráfico n°. 8 - Coleta para Biópsia



Fonte: Soul MV, Jan/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Atendimentos Ambulatoriais, evidenciados na tabela n°. 7, a seguir.

Tabela n°. 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Janeiro/2024

Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.000	2.901
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.817

Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	74
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	190
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	6.842
Coleta para Biópsia	30	72
TOTAL	10.440	11.896

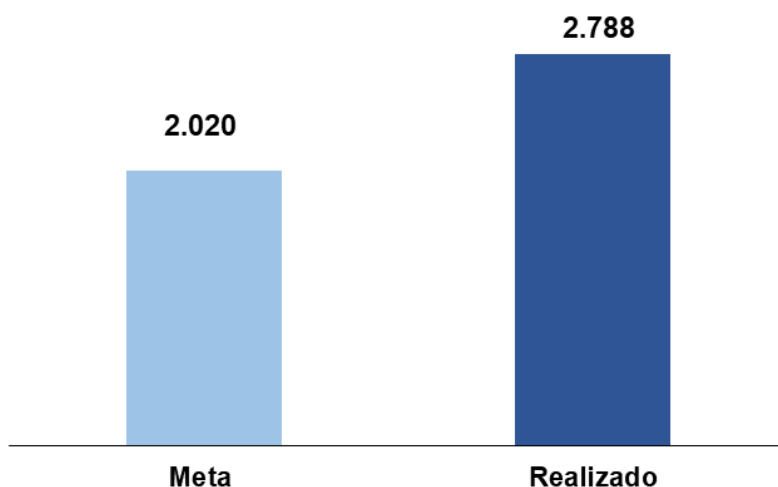
Fonte: Soul MV, Jan/2024

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 2.788 sessões, sendo destas, 1.900 em ambulatório e 888 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico nº. 9, a seguir.

Gráfico nº. 9 - Terapias Especializadas



Fonte: Soul MV, Jan/2024

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.

Na competência de janeiro/2024, foram ofertados um total de 2.041 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela nº. 8, representando o alcance de 94,49% de execução da meta total para a linha, enquanto na tabela nº. 9, apresenta-se os quantitativos realizados, detalhadas a seguir.

Tabela nº. 8 – SADT Externo (Ofertado) – Janeiro/2024

Item	Meta	Oferta	% Alcance
Anatomopatológico	30	81	270,00%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	110	220,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	1.770	88,50%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
TOTAL	2.160	2.041	94,49%

Fonte: NIR HDS, Jan/2024

Tabela nº. 9 – SADT Externo (Realizados) – Janeiro/2024

Item	Produção (Realizados)
Anatomopatológico	65
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	16
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	1.770
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	16
TOTAL	1.867

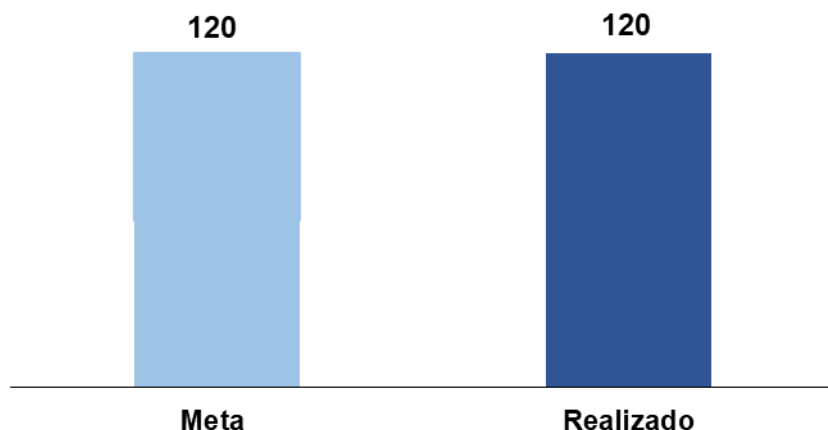
Fonte: NIR HDS, Jan/2024

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, foi criado, em dezembro de 2021, 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 748 atendimentos foram feitos por médicos e equipe multiprofissional, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem, representado no gráfico n°. 10, abaixo.

Gráfico n°. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD



Fonte: Soul MV, Jan/2024

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.

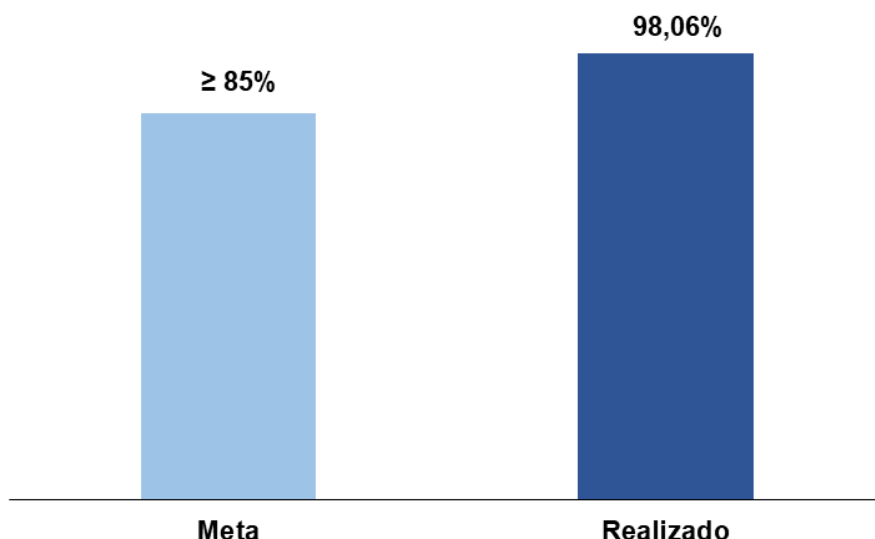
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

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

No mês de janeiro de 2024, 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
Janeiro/24**



Fonte: NIR HDS, Jan/2024

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:

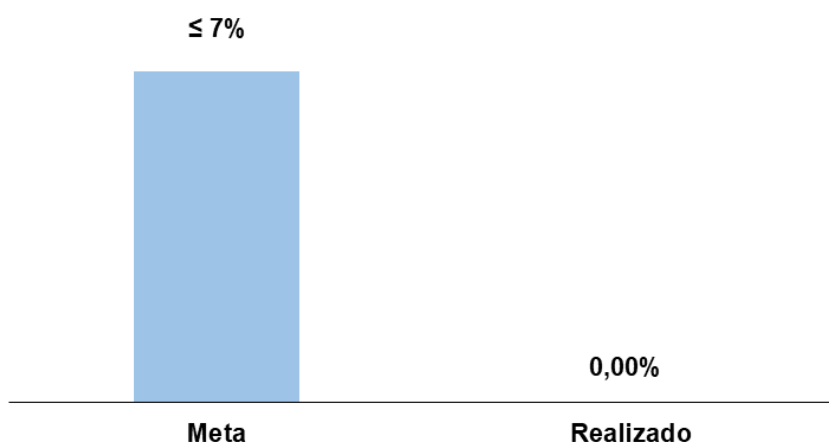
Fórmula: $\left[\frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \right] \times 100$

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no mês de Janeiro/2024, registra-se que foram faturadas 15 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 Janeiro de 2024, será apresentada no Relatório Mensal de Fevereiro de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de Dezembro de 2023, foram apresentadas o total de 18 AIH'S, sendo todas aprovadas.

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 (Dezembro/23)



Fonte: SEFAT HDS, Jan/2024

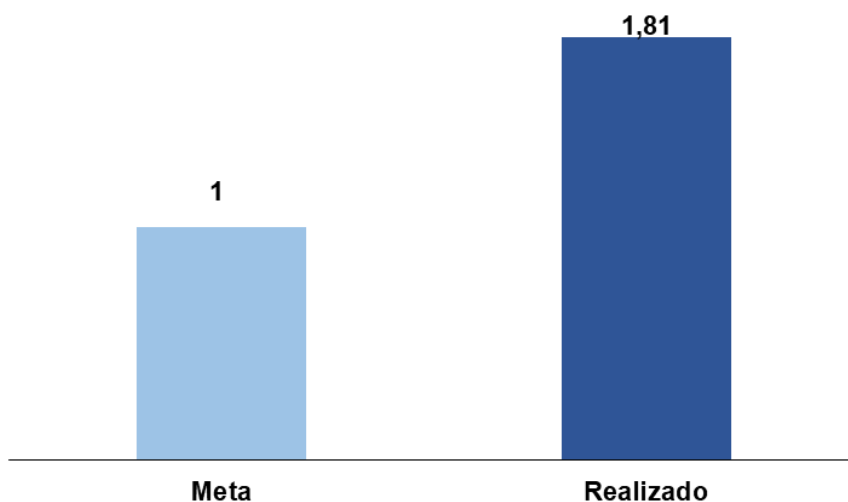
4.2.3 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

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 janeiro de 2024, observou-se que das 8.146 consultas ofertadas pela unidade, atingiu-se **1,81** 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, Jan/2024

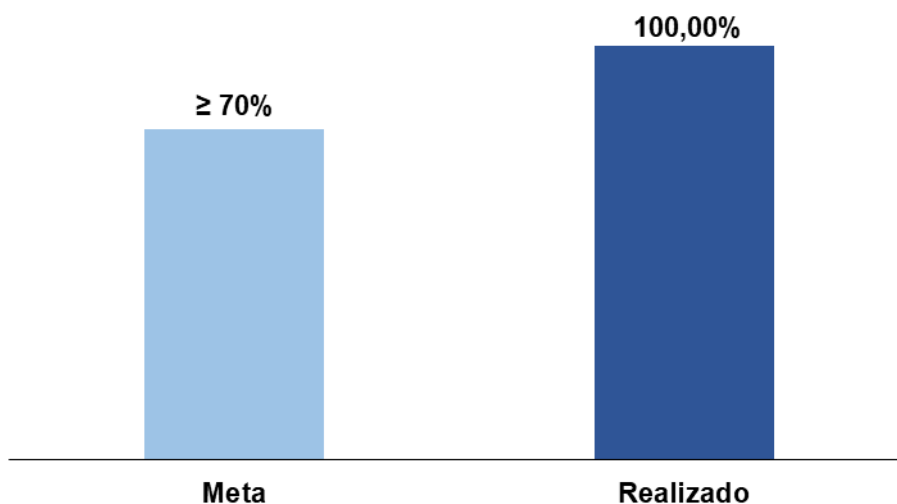
4.2.4 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

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 janeiro de 2024, foram registrados 32 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, Jan/2024

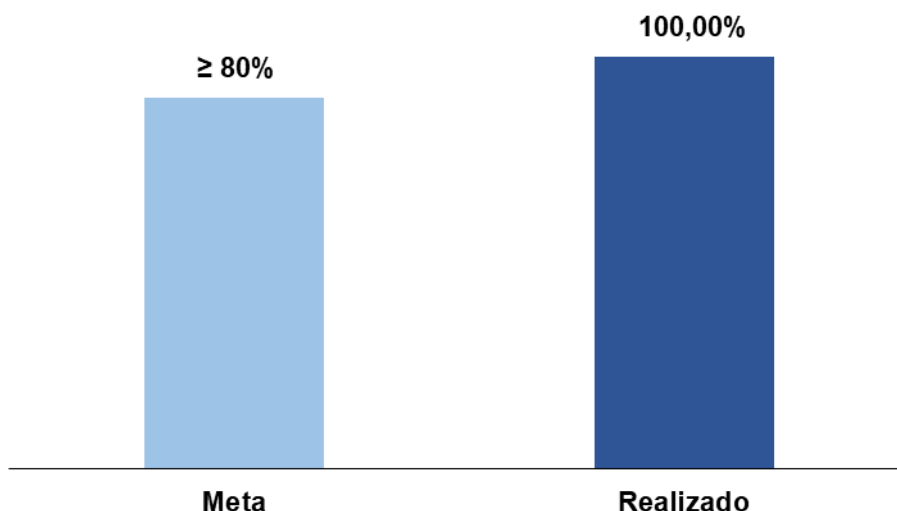
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias

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

No mês de janeiro de 2024, foram registrados 10 casos de DAEI, sendo todas digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico nº. 15, abaixo.

Gráfico nº. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias



Fonte: SUQUALI HDS, Jan/2024

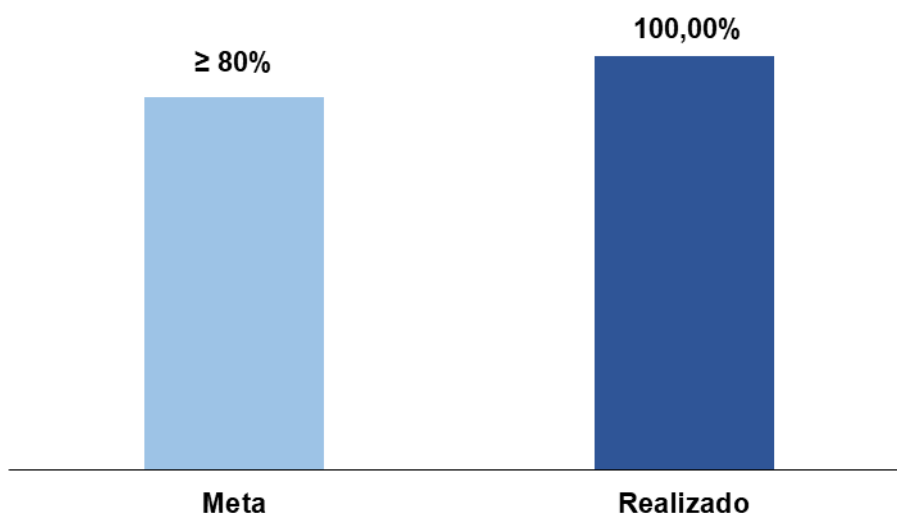
4.2.6 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

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

No mês de janeiro de 2024, foram registrados 10 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, Jan/2024

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 janeiro de 2024, 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		JANEIRO/2024	
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	2.901	96,70%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.817	121,13%
Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	74	46,25%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	190	76,00%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	6.842	124,40%
Coleta para Biópsia	30	72	240,00%
Total de Atendimentos Ambulatoriais	10.440	11.896	113,95%

3. Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.020	2.788	138,02%
4. SADT Externo (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Anatomopatológico	30	81	270,00%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	110	220,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	1.770	88,50%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
Total SADT Externo	2.160	2.041	94,49%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	120	120	100,00%

Fonte: Soul MV, Jan/2024

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 refletiram o não cumprimento da meta deste indicador, se dá pelo fato da dificuldade da chegada do paciente regulado pela SES/GO que é encaminhado pelo Complexo Regulador Estadual – CRE até à unidade, onde foi observado que na competência em avaliação, alcançou índice de 49,10% de perda primária.

Salientamos que, apesar da unidade apresentar perfis de usuários de outras especialidades elegíveis para serem atendidos pelo serviço de odontologia, os atendimentos internos (interconsultas) atualmente não contabilizam para meta de produção da odontologia, trazendo impacto nas metas deste indicador que, por sua vez, realiza estes atendimentos para suprir a necessidade clínica dos pacientes e tornar a jornada do usuário mais efetiva.

Com vistas a trazer mais resolutividade ao serviço, a unidade vem priorizando os atendimentos externos e reformulando o fluxo de interconsultas, como a otimização da fila de pacientes de primeira consulta e retorno SES, buscando estimular a produção real da especialidade. Apesar das interconsultas não contabilizarem para este indicador, as vagas destinadas para atender a demanda interna estão sendo adequadas gradativamente, propiciando, desta forma, em aumento de vagas de primeiras consultas e retorno SES.

5.1.1.2 SADT Externo - Exames

- **Exames Oftalmológicos**

No fechamento do período em questão, constatou-se que a realização de exames oftalmológicos apresentou resultado abaixo da meta pactuada no 10º Termo Aditivo, com total de 1.770 exames realizados e alcance de 88,50% da meta contratada.

Na competência em avaliação, observou-se aumento significativo em relação ao absenteísmo dos pacientes atendidos por meio de consultas oftalmológicas, no qual a taxa chegou a atingir 32,86%, e consequentemente impactando a realização dos exames oftalmológicos.

A sazonalidade associada às férias de janeiro, contribuiu para a dificuldade em atingir a meta, visto que muitos pacientes optaram por adiar seus compromissos médicos, resultando em uma baixa adesão aos serviços oferecidos. Além disso, observou-se uma redução significativa no número de primeiras consultas agendadas, fator que contribuiu diretamente para o não atendimento da demanda, com uma perda primária de 29,74%.

Diante desse cenário, o Núcleo de Regulação Interno da Unidade em conjunto com a SES/GO, afim de amenizar a situação, disponibilizou mais vagas de primeiras consultas, reduzindo a fila de espera existente. Ações específicas foram implementadas para lidar com esse desafio, visando melhorar o desempenho na realização dos exames oftalmológicos, garantindo que as metas sejam atingidas de maneira mais consistente ao longo dos meses.

5.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

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

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Janeiro/2024		
	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	1,81	181,00%
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, Jan/2024

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 2024	01/01/2024
Saldo inicial	6.238.174,20
Total de Entradas	49.397,40
Total de Saídas	3.404.421,07
Resultado	1,85

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

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

Índice Contábil – janeiro a Dezembro de 2023

Índice Contábil			
	Acumulado Jan. a Dez. 2023		
HDS	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	39.207.323,55	39.207.323,55	1,00

Conforme pode ser analisado na tabela acima, a unidade demonstra equilíbrio no Índice Contábil = 1. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a dezembro/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.

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 13 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de janeiro de 2024, foi de 88,46% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio do quadro nº. 3, a seguir.

Quadro nº. 3: Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

Mês de Referência: 1° a 31 de janeiro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	4	3,85%	88,46%	
Clientes Neutros	4	3,85%		
Clientes Promotores	96	92,30%		
Total Geral de Respostas	104	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2024

6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 319 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 98,43% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro nº. 4, abaixo.

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

Mês de Referência: 1º a 31 de janeiro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	-	0,00%	98,43%	
Clientes Neutros	27	1,57%		
Clientes Promotores	1.698	98,43%		
Total Geral de Respostas	1.725	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2024

6.2.3 Pesquisa de satisfação – NPS – Geral

Por meio do quadro n°. 5, apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas no Ambulatório e Internação, relativo ao mês de janeiro/2024.

Quadro n°. 5: Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL

Mês de Referência: 1° a 31 de janeiro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	4	0,22%	97,87%	
Clientes Neutros	31	1,69%		
Clientes Promotores	1.794	98,09%		
Total Geral de Respostas	1.829	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2024

6.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela n°. 10 abaixo, apresenta-se a taxa de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de janeiro de 2024.

Tabela n°. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de Absenteísmo - Janeiro/2024	
Vínculo	Resultado
Celetista	2,32%
Estatutário	0,93%
TAXA GLOBAL	1,98%

Fonte: SESMT-HDS, Jan/2024

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 Janeiro de 2024.

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.

Documento assinado digitalmente
 **LUIZ CARLOS JUNIO SAMPAIO TELES**
Data: 09/02/2024 16:40:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles
Diretor Geral HDS

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



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

Janeiro/2024

Goiânia/GO
Fevereiro/2024



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



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 46 registros de atendimentos, 04 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
Postura profissional fioterapia	1	Atendimentos	1,96%
Cancelamento de consulta ambulatorial	2	Atendimentos	3,92%
Postura profissional NIR	1	Mediação	1,96%
Alinhamento de conduta	1	Atendimento	1,96%
Insatisfação com a enfermeira	1	Atendimento	1,96%
Atendimento SAU	4	Atendimentos	7,86%
Ambulância desapropriada	1	Atendimento	1,96%
Solicitação troca de profissional	2	Atendimento	3,92%
Elogios	24	Atendimentos	47,05%
Divergência de informação	8	Atendimento	15,69%
Retorno odontológico	2	Atendimento	3,92%
Dificuldade de acesso venoso	1	Atendimento	1,96%

Adiar alta da paciente	1	Atendimento	1,96%
Informação status consulta	1	Atendimento	1,96%
Problemas pessoais da paciente	1	Atendimento	1,96%
Total do Período	51 atendimentos		100,00%

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

No mês de Janeiro/2024, o Serviço de Ouvidoria – SEOUV promoveu reuniões junto aos gestores para alinhamento estratégico, pertinente às entregas e rotinas de atendimento aos usuários, fortalecendo a tratativa e retorno às demandas dos usuários dos serviços da instituição.

O Serviço de Ouvidoria, promoveu ainda a reunião mensal de análise crítica de indicadores, junto a diretoria geral, Técnica e Administrativa da instituição. Dessa forma, é possível atuar com uma gestão participativa e garantir o cumprimento das expectativas, sempre com foco na melhoria da experiência do cliente. Entendemos que a participação efetiva da alta gestão e lideranças, é essencial para estabelecer uma cultura organizacional que valoriza experiência do cliente, promove comportamentos saudáveis e cria um ambiente de trabalho adequado e que garante sucesso das iniciativas desta área.

Documento assinado digitalmente
gov.br KASSYLLA FERREIRA DOS SANTOS
Data: 09/02/2024 16:07:32-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Kassylla Ferreira dos Santos
Supervisora de Qualidade e Segurança do Paciente