



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

agir

+HDS
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: Fevereiro de 2024

Goiânia-GO
Março/2024

AGIR**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

José Evaldo Balduíno Leitão

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Wagner de Oliveira Reis

CONSELHO FISCAL

César Helou

Fernando Morais 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 Aguilar – 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.....	20
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.....	27
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	30
6.1 Economicidade – Financeiro / Contábil.....	30
6.2 Pesquisa De Satisfação - Metodologia NPS	31
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 n°. 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias	8
Gráfico n°. 2 - Longa Permanência - Diárias	9
Gráfico n°. 3 - Consultas Médicas	10
Gráfico n°. 4 - Consultas Multiprofissionais	12
Gráfico n°. 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas	13
Gráfico n°. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	14
Gráfico n°. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	15
Gráfico n°. 8 - Coleta para Biópsia	16
Gráfico n°. 9 - Terapias Especializadas	17
Gráfico n°. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD	19
Gráfico n°. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar	20
Gráfico n°. 12 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Novembro/23)	21
Gráfico n°. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	22
Gráfico n°. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias	23
Gráfico n°. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias	24
Gráfico n°. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas	25

TABELAS

Tabela n°. 1 - Censo de Origem dos pacientes atendidos	7
Tabela n°. 2 - Internações Hospitalares	9
Tabela n°. 3 - Consultas Médicas em atenção especializada	11
Tabela n°. 4 - Consultas Multiprofissionais em atenção especializada.....	12
Tabela n°. 5 - Consultas Odontológicas (Pediatría, Endodontia e PNE)	14
Tabela n°. 6 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras.....	15
Tabela n°. 7 - Atendimentos Ambulatoriais	16
Tabela n°. 8 - SADT Externo (Ofertado)	18
Tabela n°. 9 - SADT Externo (Realizado)	18
Tabela n°. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos	32

QUADROS

Quadro n°. 1 - Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial	26
Quadro n°. 2 - Indicadores de Desempenho	29
Quadro n°. 3 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação	31
Quadro n°. 4 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Ambulatório	31
Quadro n°. 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 fevereiro 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 – Fevereiro/24

Censo de origem dos pacientes atendidos - Fevereiro/24		
Município de origem	Fevereiro/24	Percentual
Goiânia	4.629	57,76%
Senador Canedo	402	5,01%
Aparecida de Goiânia	187	2,33%
Trindade	178	2,22%
Inhumas	96	1,20%
Goianira	89	1,11%
Outros Municípios - GO	2.430	30,31%
Outros Estados	5	0,06%
Total	8.016	100,00%

Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Fev/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 Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias

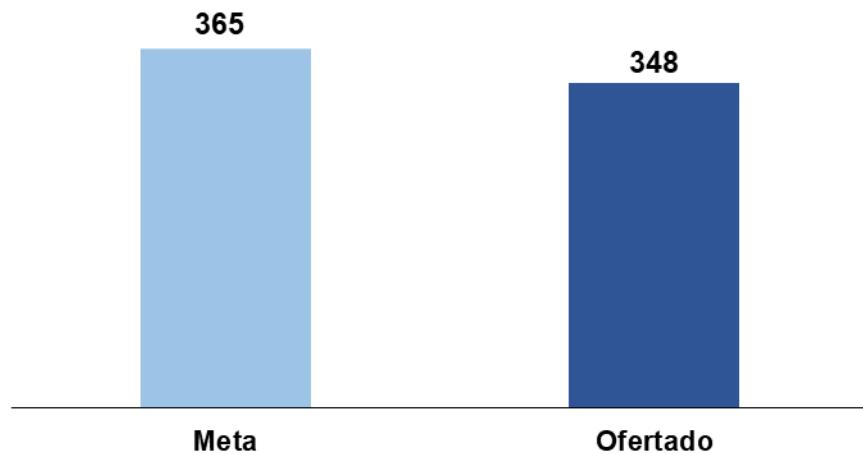
A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, socioculturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais

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 348 diárias aos pacientes moradores da unidade no mês de fevereiro de 2024, conforme gráfico nº. 1, abaixo.

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



Fonte: Soul MV, Fev/2024

4.1.1.2 Longa Permanência – Diárias

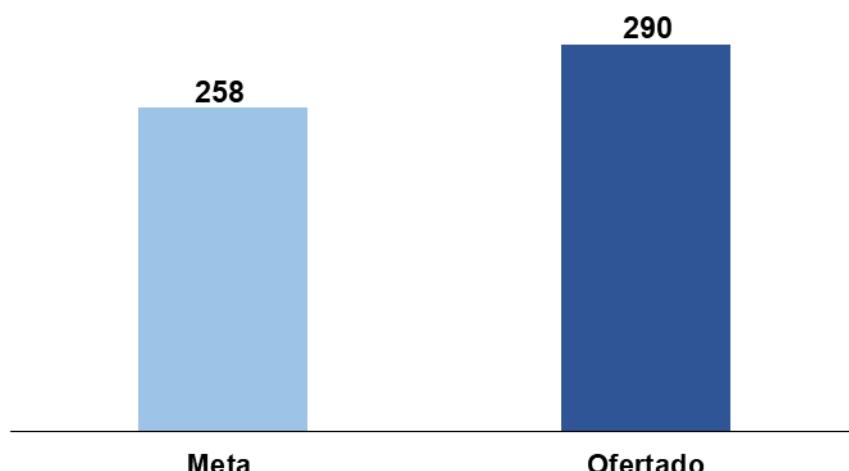
Em consonância com o 10º Termo Aditivo, o HDS oferta diárias de internação para a Unidade de Cuidados Prolongados – UCP, que foi criada com o propósito de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, 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 fevereiro de 2024, foram ofertadas 290 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico nº. 2, a seguir.

Gráfico nº. 2 - Longa Permanência - Diárias



Fonte: Soul MV, Fev/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Internações Hospitalares, conforme tabela nº. 2, abaixo.

Tabela nº. 2 – Internações Hospitalares – Fevereiro de 2024

Internações Hospitalares (diárias)		
Item	Meta	Oferta (diárias)
Cuidados Integrais aos pacientes moradores - Diárias	365	348
Longa Permanência - Diárias	258	290
TOTAL	623	638

Fonte: Soul MV, Fev/2024

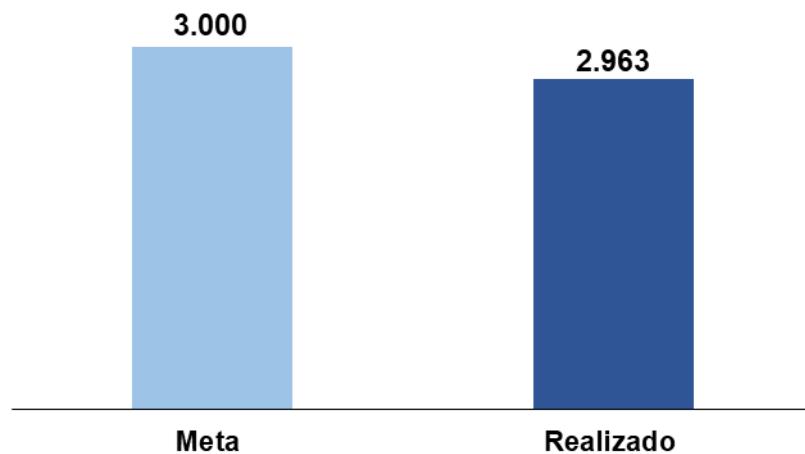
4.1.2 Atendimento Ambulatorial

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 e reumatologia.

Referente a meta pactuada no 10º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 2.963 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico nº. 3, abaixo.

Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas



Fonte: Soul MV, Fev/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 – Fevereiro de 2024

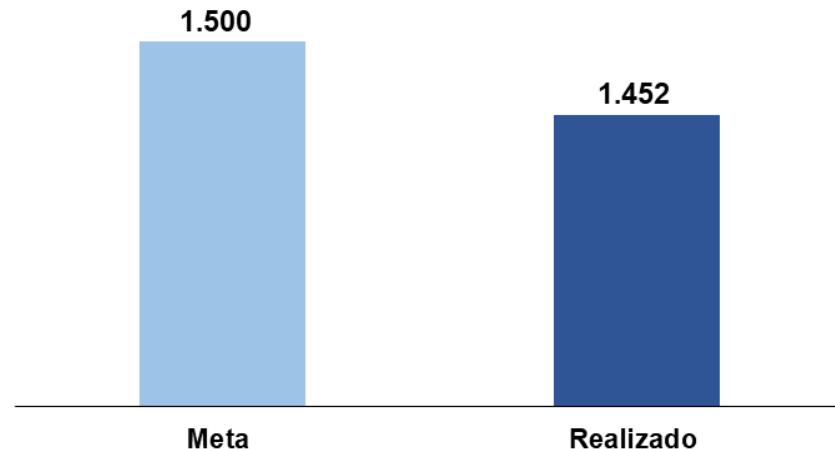
Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.000	183
Cardiologia		253
Clínica Médica		13
Dermatologia		665
Endocrinologia		229
Geriatria		81
Oftalmologia		604
Ortopedia e Traumatologia		664
Pneumologia		118
Psiquiatria		125
Reumatologia		28
Total		2.963

Fonte: Soul MV, Fev/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 1.452 consultas, conforme demonstrado no gráfico nº. 4, abaixo.

Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais

Fonte: Soul MV, Fev/2024

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

Tabela nº. 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2024

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física		26
Enfermagem		892
Farmácia		6
Fisioterapia		216
Fonoaudiologia		87
Nutrição		31
Odontologia		32
Psicologia		137
Terapia Ocupacional		25
Total	1.500	1.452

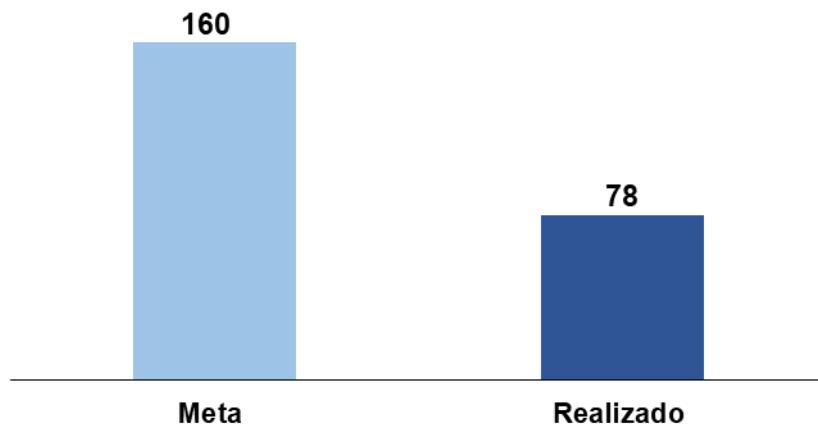
Fonte: Soul MV, Fev/2024

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 fevereiro de 2024, foram realizados 78 atendimentos, sendo estes de primeiras consultas e seus respectivos retornos aos pacientes regulados, conforme apresentado no gráfico nº. 5, a seguir.

**Gráfico nº. 5 - Atendimentos Odontológicos -
Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)**



Fonte: Soul MV, Fev/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de consultas odontológicas de Pediatria, Endodontia e PNE em consonância com o 10º Termo Aditivo, conforme tabela nº. 5.

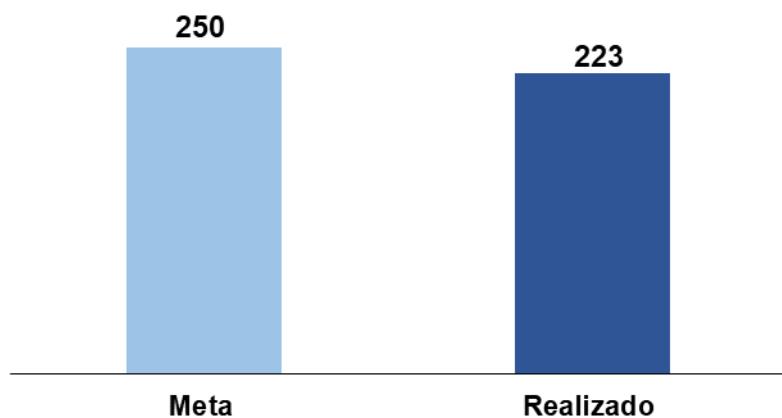
Tabela nº. 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2024

Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria		28
Endodontia	160	42
PNE		08
Total		78

Fonte: Soul MV, Fev/2024

4.1.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às consultas odontológicas, regista-se que foram realizados no mês em avaliação, o correspondente a 223 procedimentos, advindos dos pacientes regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, evidenciado no gráfico nº. 6, abaixo.

Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos

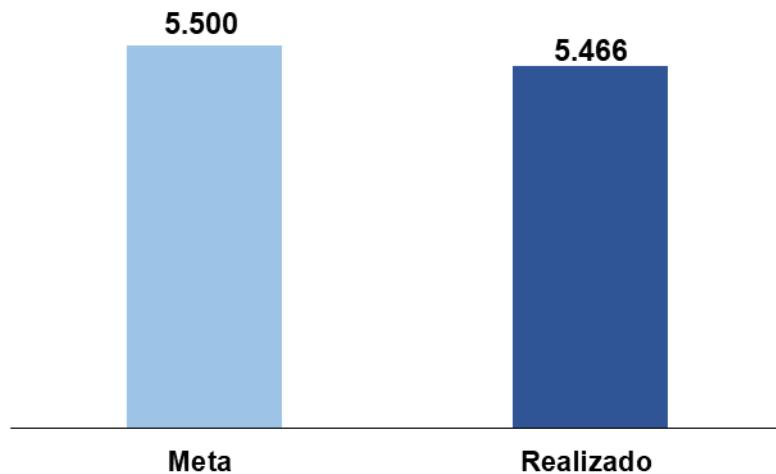
Fonte: Soul MV, Fev/2024

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

Gráfico nº. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras



Fonte: Soul MV, Fev/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 – Fevereiro de 2024

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas	5.500	5.466
Curativos de Queimaduras		0
Total		5.466

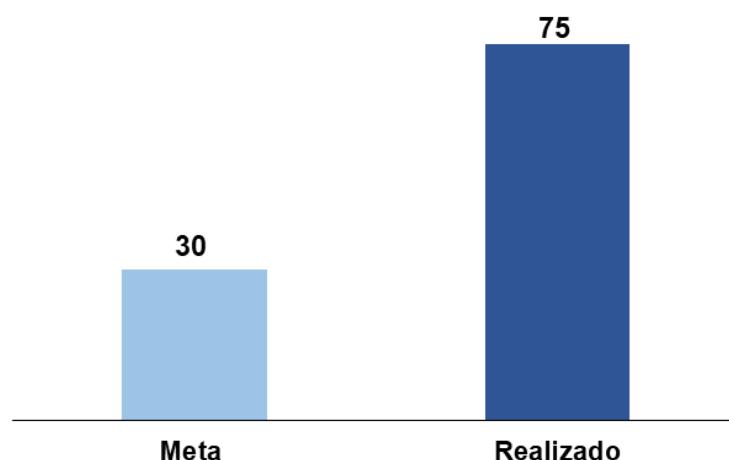
Fonte: Soul MV, Fev/2024

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 que é 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 75 procedimentos, ultrapassando a meta pactuada para este indicador, conforme apresentado no gráfico nº. 8, abaixo.

Gráfico nº. 8 - Coleta para Biópsia



Fonte: Soul MV, Fev/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Atendimentos Ambulatoriais, evidenciados na tabela nº. 7, a seguir.

Tabela nº. 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro/2024

Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.000	2.963
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.452
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	78
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	223
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.466
Coleta para Biópsia	30	75
TOTAL	10.440	10.257

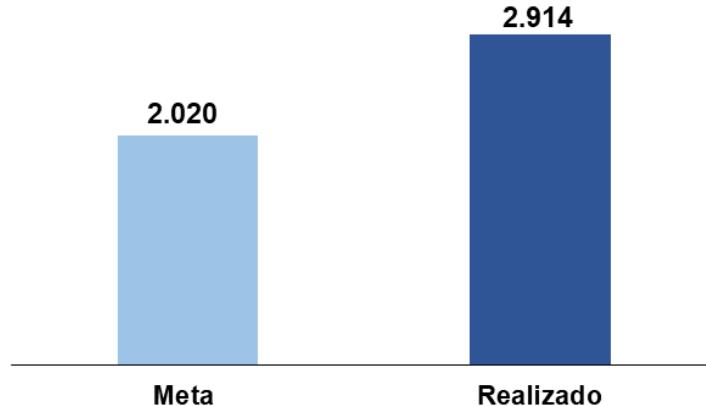
Fonte: Soul MV, Fev/2024

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 2.914 sessões, sendo destas, 1.962 em ambulatório e 952 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico nº. 9, a seguir.

Gráfico nº. 9 - Terapias Especializadas



Fonte: Soul MV, Fev/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 fevereiro/2024, foram ofertados um total de 2.251 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela nº. 8, representando o alcance de 104,21% 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 (Ofertados) – Fevereiro/2024

Item	Meta	Oferta	% Alcance
Anatomopatológico	30	88	293,33%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	50	100,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	2.033	101,65%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamária bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
TOTAL	2.160	2.251	104,21%

Fonte: NIR HDS, Fev/2024

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

Item	Produção (Realizados)
Anatomopatológico	66
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	16
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.033
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamária bilateral e tireoide)	0
TOTAL	2.115

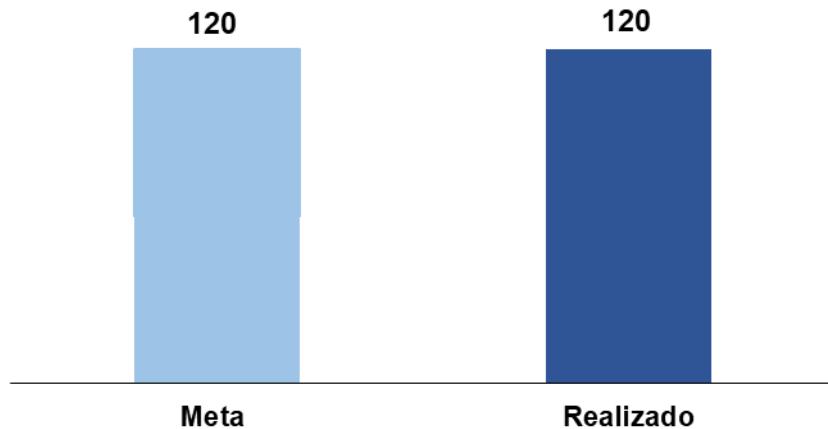
Fonte: NIR HDS, Fev/2024

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



Fonte: Soul MV, Fev/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

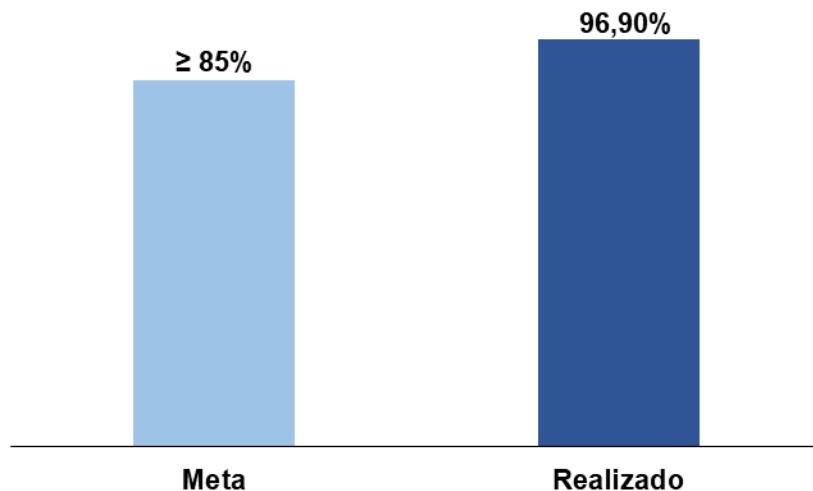
Conceituação: Compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período e o número de leitos operacionais no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

No mês de fevereiro de 2024, observou-se que dos 290 Leitos Operacionais/dia ofertados na unidade, foram realizadas 281 diárias reguladas pela Secretaria Estadual de

Saúde - SES/GO, resultando uma taxa de ocupação em um percentual de **96,90%**, conforme apresentado no gráfico nº. 11, a seguir.

**Gráfico nº. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar
Fevereiro/24**



Fonte: NIR HDS, Fev/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:

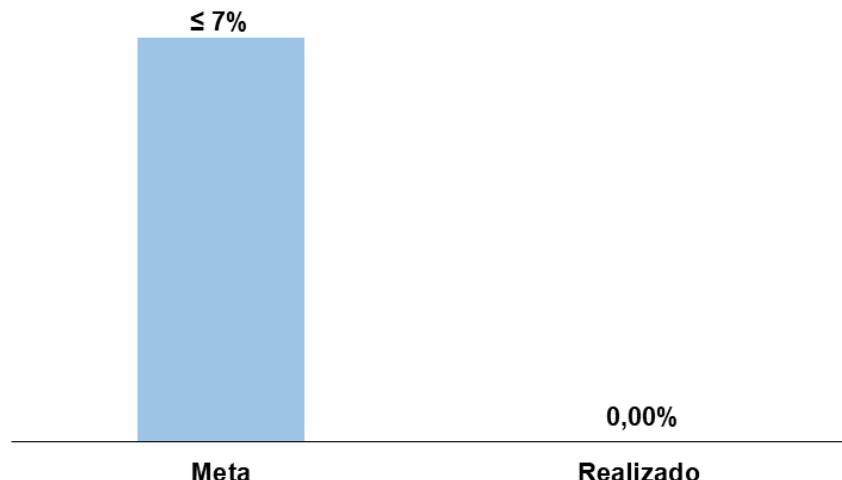
Fórmula: $\frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \times 100$

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no mês de Fevereiro/2024, registra-se que foram faturadas 16 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 fevereiro de 2024, será apresentada no Relatório Mensal de Março de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de janeiro de 2024, foram apresentadas o total de 15 AIH'S, sendo todas aprovadas.

Isso posto e não havendo rejeições no período, o resultado alcançado foi favorável à 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 (Janeiro/24)**



Fonte: SEFAT HDS, Jan/2024

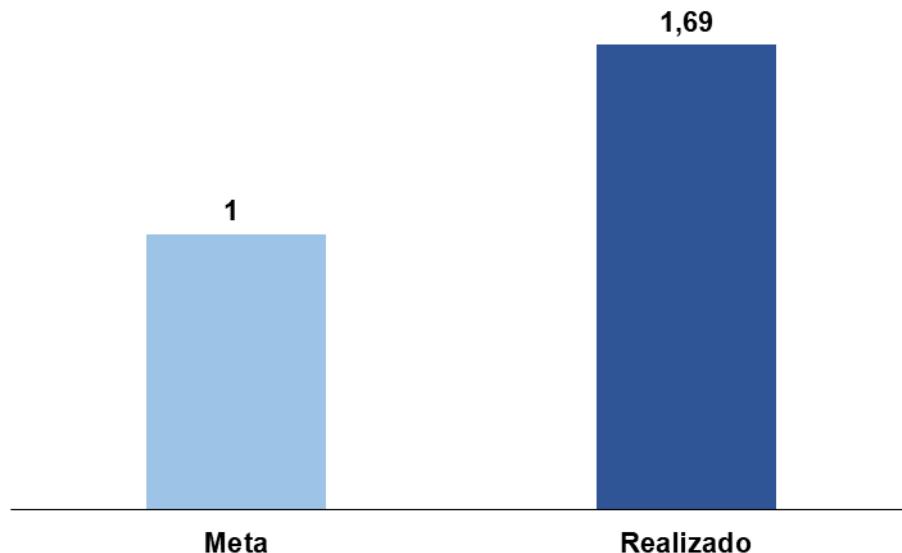
4.2.3 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

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: $N^{\circ} \text{ de consultas ofertadas} / N^{\circ} \text{ de consultas propostas nas metas da unidade}$

No mês de fevereiro de 2024, observou-se que das 7.615 consultas ofertadas pela unidade, atingiu-se **1,69** da meta do indicador de razão do quantitativo de consultas ofertadas, conforme apresentado no gráfico n°. 13, a seguir.

Gráfico nº. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas



Fonte: NIR HDS, Fev/2024

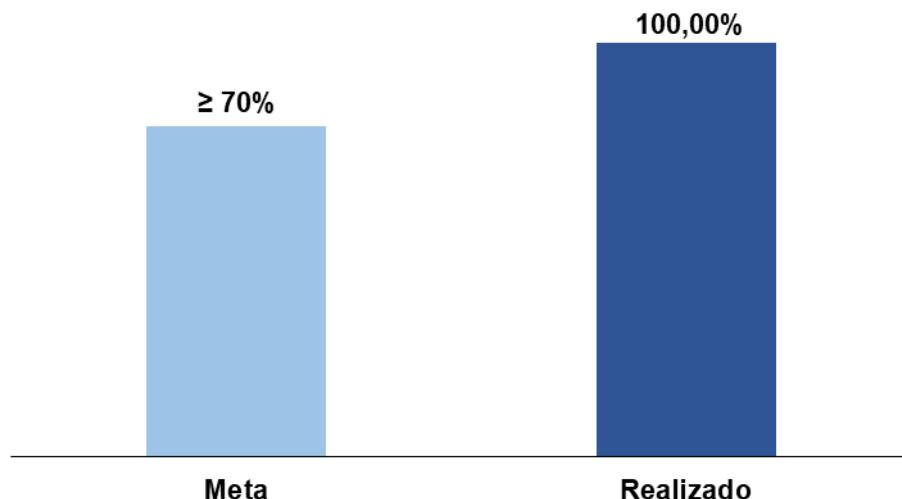
4.2.4 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

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

No mês de fevereiro de 2024, foram registrados 16 exames de imagem entregues em até 10 dias, apresentando percentual acima da meta pactuada, conforme gráfico nº. 14, abaixo.

Gráfico nº. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias



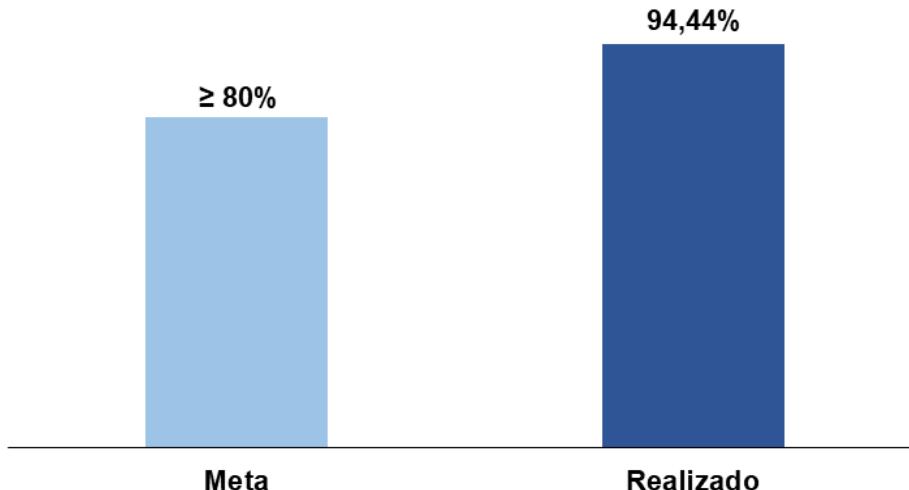
Fonte: SUQUALI HDS, Fev/2024

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

No mês de fevereiro de 2024, foram registrados 18 casos de DAEI, destas, 17 foram digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 94,44%, conforme gráfico nº. 15, abaixo.

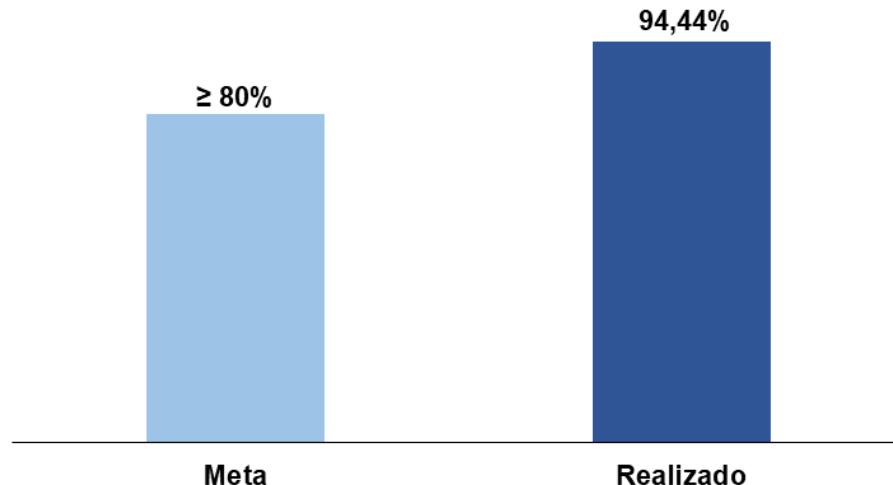
Gráfico n°. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias*Fonte: SUQUALI HDS, Fev/2024*

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

No mês de fevereiro de 2024, foram registrados 18 casos de DAEI, destas, 17 foram investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 94,44%, conforme gráfico n°. 16, abaixo.

Gráfico nº. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas*Fonte: SUQUALI HDS, Fev/2024***5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIBILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS**

Apresenta-se a seguir, por meio do quadro nº. 1, a execução dos serviços propostos no mês de fevereiro 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		FEVEREIRO/2024		
1. Internações Hospitalares (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta	
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	365	348	95,34%	
Longa Permanência - Diárias	258	290	112,40%	
Total de Diárias Hospitalares	623	638	102,41%	
2. Atendimentos Ambulatoriais		Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.000	2.963	98,77%	
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.452	96,80%	
Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas (Pediatría, Endodontia e PNE)	160	78	48,75%	
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	223	89,20%	
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.466	99,38%	
Coleta para Biópsia	30	75	250,00%	
Total de Atendimentos Ambulatoriais	10.440	10.257	98,25%	
3. Terapias Especializadas		Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.020	2.914	144,26%	
4. SADT Externo (Ofertados)		Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Anatomopatológico	30	88	293,33%	
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	50	100,00%	
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	2.033	101,65%	
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamária bilateral e tireoide)	80	80	100,00%	
Total SADT Externo	2.160	2.251	104,21%	
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD		Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	120	120	100,00%	

Fonte: Soul MV, Fev/2024

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

5.1.1.1 Atendimentos Ambulatoriais

- **Consultas e Procedimentos Odontológicos (Pediatría, 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 73,28% 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.

5.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

Quadro n°. 2 – Indicadores de Desempenho – 10º Termo Aditivo

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Fevereiro/2024		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	$\geq 85\%$	96,90%	114,00%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	$\leq 7\%$	Em apuração*	
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1,69	169,00%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	$\geq 70\%$	100,00%	142,86%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAE) digitadas oportunamente – até 7 dias	$\geq 80\%$	94,44%	118,05%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAE) investigadas oportunamente – até 48 horas	$\geq 80\%$	94,44%	118,05%

Fonte: Setores diversos HDS, Fev/2024

***Nota Explicativa:**

Indicador sem dados disponíveis no período, conforme apresentado no respectivo resultado constante no item 4.4.2 - *Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS*

6 INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERRIR 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 aos períodos de janeiro e fevereiro de 2024, utilizando a seguinte fórmula:

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

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2024	01/01/2024	01/02/2024
Saldo inicial	6.238.174,20	2.883.150,53
Total de Entradas	49.397,40	3.076.395,54
Total de Saídas	3.404.421,07	2.703.528,72
Resultado	1,85	2,20

Apresenta-se, ainda, por meio do Índice Contábil a nível de economicidade apresentada pelo HDS, durante o período de janeiro de 2024.

Fórmula: (Receita total do período) / (Despesa total do período)

Índice Contábil

HDS	Acumulado Jan. 2024		
	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	3.437.832,73	3.437.832,73	1,00

Conforme pode ser analisado na tabela acima, a unidade demonstra equilíbrio no Índice Contábil = 1. Este índice se manteve estável ao longo do mês de janeiro de 2024, 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 10 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de fevereiro de 2024, foi de 100% 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: 1º a 29 de fevereiro de 2024					
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência	
Clientes Detratores	-	0,00%			
Clientes Neutros	-	0,00%			
Clientes Promotores	80	100%			
Total Geral de Respostas	80	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 337 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 96,67% 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 29 de fevereiro de 2024					
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência	
Clientes Detratores	4	0,21%	96,67%		
Clientes Neutros	54	2,90%			
Clientes Promotores	1.806	96,89%			
Total Geral de Respostas	1.864	100,00%			

Fonte: SAU/Ouvidoria/2024

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 fevereiro/2024.

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

Mês de Referência: 1º a 29 de fevereiro de 2024					
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência	
Clientes Detratores	4	0,20%	96,81%		
Clientes Neutros	54	2,78%			
Clientes Promotores	1.886	97,02%			
Total Geral de Respostas	1.944	100,00%			

Fonte: SAU/Ouvidoria/Fev-2024

6.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela nº. 10 abaixo, apresenta-se a taxa de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de fevereiro de 2024.

Tabela nº. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de Absenteísmo - Fevereiro/2024	
Vínculo	Resultado
Celestista	2,83%
Estatutário	3,67%
TAXA GLOBAL	3,03%

*Fonte: SESMT-HDS, Fev/2024***7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIBILIZARAM 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 Fevereiro 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 Goiás - SES/GO.

Documento assinado digitalmente

LUIZ CARLOS JUNIO SAMPAIO TELES
Data: 08/03/2024 17:03:47-0300
Verifique em <https://validar.itd.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

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

agir

+ HDS

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

Fevereiro/2024

Goiânia/GO

Março/2024

SUPERVISÃO DE QUALIDADE

Kassylla Ferreira dos Santos

Supervisora de Qualidade e Segurança do Paciente

Érico Gabriel da Silva

Ouvidor

Arlete Maria dos Santos

Assistente Administrativo

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	5
2.1. Registros de atendimentos e medicações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU.....	5
2.2. Atividades desempenhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU.....	6

1. APRESENTAÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU tem como uma das suas atividades a busca ativa, onde 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 nº I – Especificações Técnicas, 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

2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

2.1. Registros de atendimentos e mediações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU

No período, houveram 151 registros de atendimentos e 04 registros de mediações. Abaixo, segue a Tabela 1, com a consolidação dos atendimentos e mediações, assim como o motivo 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 / Mediação	Percentual
Elogio	128	Atendimento	82,60%
Informação status consulta	6	Atendimento	3,90%
Divergência de informações	3	Mediação	1,94%
Atestado médico	2	Atendimento	1,30%
Agendamento de consulta	2	Atendimento	1,30%
Agendamento de retorno	1	Atendimento	0,64%
Divergência de informações	1	Atendimento	0,64%
Solicitação de transporte	1	Atendimento	0,64%
Solicitação de informação	1	Atendimento	0,64%
Visita ao espaço de memórias	1	Atendimento	0,64%

Atendimento SAU – Diversos	1	Atendimento	0,64%
Troca de médico ortopedista	1	Atendimento	0,64%
Troca de médico oftalmologista	1	Atendimento	0,64%
Troca de profissional	1	Atendimento	0,64%
Higienização do leito	1	Atendimento	0,64%
Correção de documentos hospitalares	1	Mediação	0,64%
Agendamento de consulta	1	Atendimento	0,64%
Consulta não agendada	1	Atendimento	0,64%
Entrega de senhas	1	Atendimento	0,64%
Total do período	155 atendimentos		100,00%

2.2. Atividades desempenhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

No mês de fevereiro/2024, o SAU teve um aumento significativo no quantitativo de demandas registradas. Isso se deu, em virtude da necessidade de evidenciar os atendimentos que são realizados pelo setor, buscando representar um cenário fidedigno da instituição e subsidiar a tomada de decisões dos gestores, tornando-a cada vez mais estratégica e assertiva.

O SAU promoveu a reunião de análise crítica de indicadores, que acontece mensalmente junto às Diretorias da unidade, a fim apresentar os resultados do setor e alinhar expectativas, além de nortear as ações da Ouvidoria/SAU em busca da melhoria contínua dos processos.

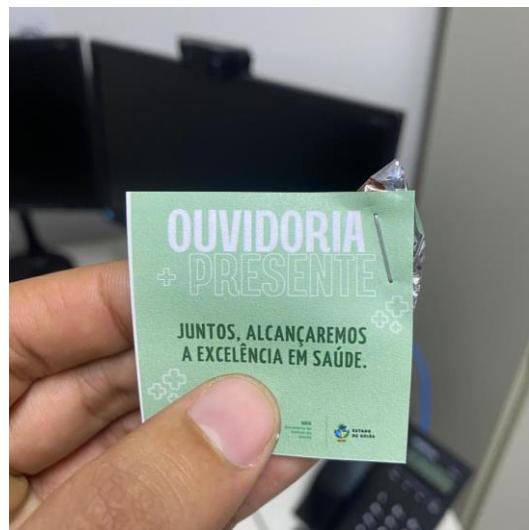
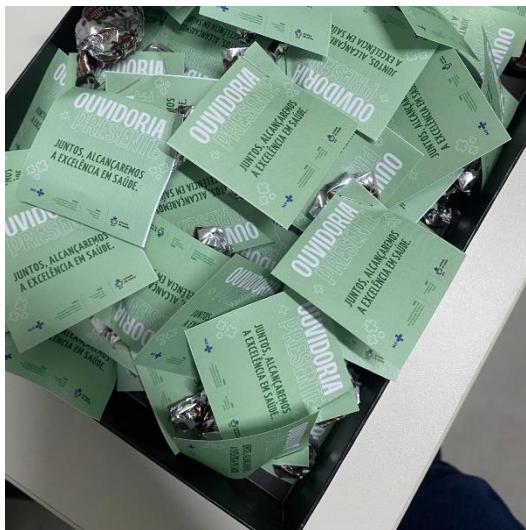
Pensando na atuação em rede das ouvidorias do Sistema Único de Saúde, o SEOUV/SAU promoveu também a visita da Ouvidoria Setorial da SES à unidade hospitalar, buscando munir-se de informações, a fim de promover ações em prol do fortalecimento da participação e controle social dos usuários. Na oportunidade, a Ouvidoria do Hospital

Estadual de Dermatologia Sanitária – HDS aderiu ao Programa “Ouvidoria+Presente”, comumente difundido pelos Tribunais de Contas. O Programa visa configurar e amadurecer as ouvidorias como agentes proativos, que buscam antecipar-se frente aos gargalos institucionais, podendo evitar não apenas reclamações, mas também crises de imagem e até mesmo judicializações.

Com vistas a fortalecer a gestão por processos, conforme preconiza a Agir, a Ouvidoria/SAU, em conjunto com a Supervisão de Experiência do Paciente do HDS, realizou uma visita de benchmarking com a Supervisão de Experiência do Paciente do Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD, buscando desenvolver estratégias conjuntas que agreguem valor aos usuários do SUS, nas unidades geridas pela Agir.

Ainda em fevereiro, o SAU atuou em parceria com o Serviço de Gestão Ambiental – SEGAM, aplicando uma pesquisa socioambiental, com o intuito de auxiliar o setor no levantamento de dados que possibilitem uma melhor compreensão acerca do atual cenário ambiental da instituição.

Por fim, com o apoio do Serviço de Epidemiologia e do Serviço de Qualidade, o setor realizou uma capacitação itinerante intitulada “Blitz Ouvidoria+Presente”, com o intuito de capacitar as equipes assistenciais, de apoio e administrativas acerca das particularidades das ouvidorias SUS, seu público-alvo e também a respeito dos canais de comunicação adotados pelo HDS, tais como: Canal Integridade, Pesquisa de Clima, NPS destinada ao colaborador e Oportunidade de Melhoria – OPM.



Balinhas com tags utilizadas para a capacitação



Unidade de Cuidados Prolongados – UCP e Call Center



**Serviço de Ouvidoria, Epidemiologia, Qualidade e
Reabilitação Ambulatorial**

Documento assinado digitalmente
gov.br KASSYLLA FERREIRA DOS SANTOS
Data: 08/03/2024 16:16:18-0300
Verifique em <https://validar.itd.gov.br>

Kassylla Ferreira dos Santos
Supervisora de Qualidade e Segurança do Paciente

Documento assinado digitalmente
gov.br ERICO GABRIEL DA SILVA
Data: 08/03/2024 15:34:24-0300
Verifique em <https://validar.itd.gov.br>

Érico Gabriel da Silva
Ouvidor