



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: Março de 2024

Goiânia-GO
Abril/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.....	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 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	18
Gráfico nº. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD	20
Gráfico nº. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar	21
Gráfico nº. 12 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Fevereiro/24)	22
Gráfico nº. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	23
Gráfico nº. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias	24
Gráfico nº. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias	25
Gráfico nº. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas	26

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.....	16
Tabela nº. 7 - Atendimentos Ambulatoriais	17
Tabela nº. 8 - SADT Externo (Ofertado)	18
Tabela nº. 9 - SADT Externo (Realizado)	19
Tabela nº. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos	33

QUADROS

Quadro nº. 1 - Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial	27
Quadro nº. 2 - Indicadores de Desempenho	29
Quadro nº. 3 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação	31
Quadro nº. 4 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Ambulatório	32
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 março 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 – Março/24

Censo de origem dos pacientes atendidos - Março/24		
Município de origem	Março/24	Percentual
Goiânia	4.846	55,13%
Senador Canedo	444	5,05%
Aparecida de Goiânia	153	1,74%
Trindade	149	1,70%
Caldas Novas	133	1,51%
Inhumas	122	1,38%
Outros Municípios - GO	2.932	33,36%
Outros Estados	11	0,13%
Total	8.790	100,00%

Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Mar/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

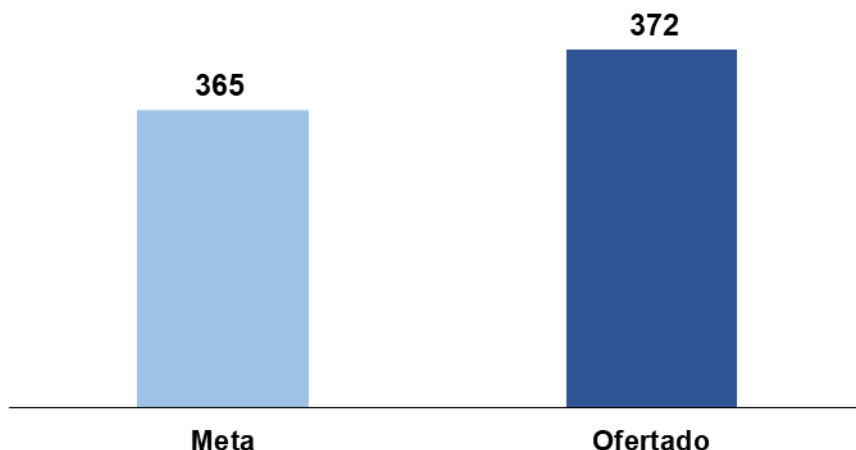
A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, socioculturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais

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

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



Fonte: Soul MV, Mar/2024

4.1.1.2 Longa Permanência – Diárias

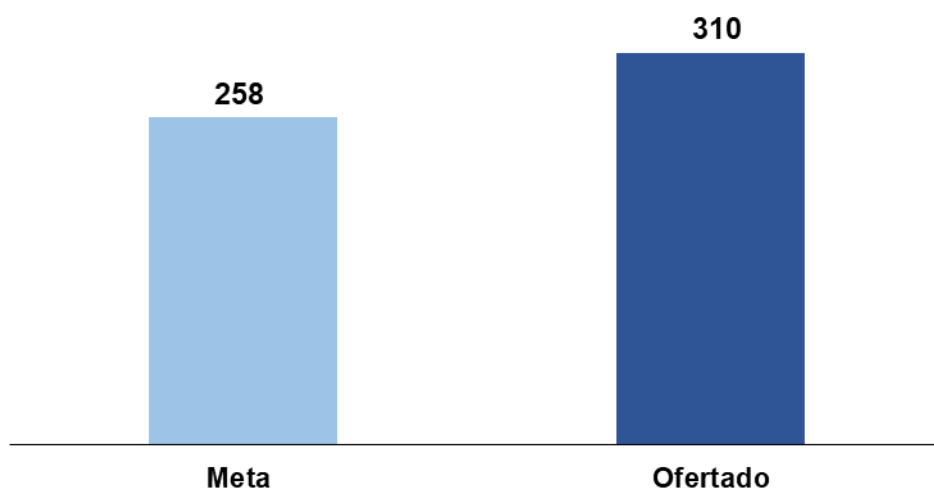
Em consonância com o 10º Termo Aditivo, o HDS oferta diárias de internação para a Unidade de Cuidados Prolongados – UCP, que foi criada com o propósito de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, 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 março 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, Mar/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 – Março 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, Mar/2024

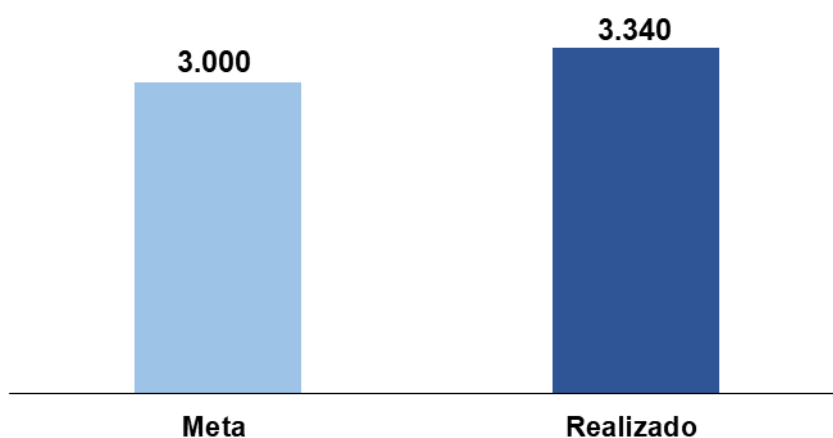
4.1.2 Atendimento Ambulatorial

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, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria e reumatologia.

Referente a meta pactuada no 10º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 3.340 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico nº. 3, abaixo.

Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas



Fonte: Soul MV, Mar/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 – Março de 2024

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.000	157
Cardiologia		179
Clínica Médica		26
Dermatologia		657
Endocrinologia		275
Geriatria		147
Oftalmologia		727
Ortopedia e Traumatologia		899
Pneumologia		121
Psiquiatria		122
Reumatologia		30
Total		3.340

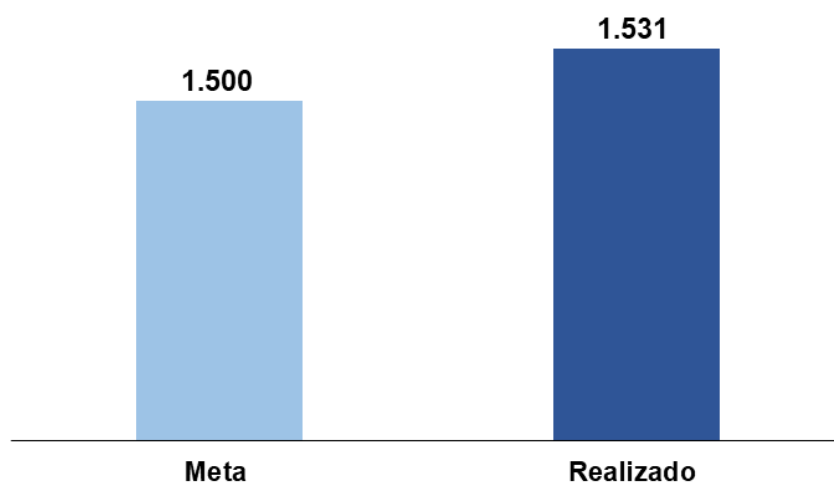
Fonte: Soul MV, Mar/2024

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 1.531 consultas, conforme demonstrado no gráfico nº. 4, abaixo.

Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais



Fonte: Soul MV, Mar/2024

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

Tabela nº. 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Março de 2024

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	16
Enfermagem		1.107
Farmácia		0
Fisioterapia		209
Fonoaudiologia		57
Nutrição		40
Odontologia		46
Psicologia		42
Terapia Ocupacional		14
Total		1.531

Fonte: Soul MV, Mar/2024

Em oportuno, registra-se que a especialidade de Farmácia Clínica compõe os serviços ofertados no ambulatório, por meio de interconsultas solicitadas pelos profissionais médicos, de forma a compor a linha do cuidado de cada perfil de paciente. Os atendimentos são prestados em consonância com as agendas médicas, onde os encaminhamentos são feitos a fim de prestar melhorias aos pacientes atendidos.

No mês de março de 2024, registra-se que a produtividade foi afetada em função de ajustes na equipe de Farmácia da unidade, onde não foi possível conciliar as agendas do profissional responsável pela realização das consultas.

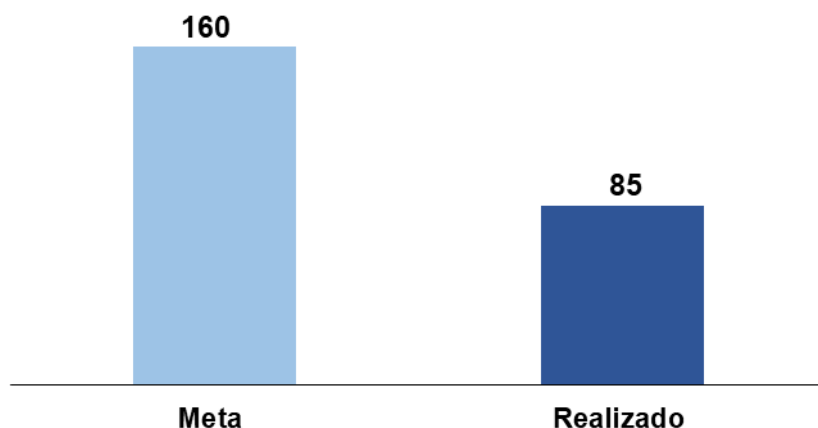
Os atendimentos serão retomados a partir da próxima competência normalmente, assegurando a continuidade dos serviços prestados.

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 março de 2024, foram realizados 85 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, Mar/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 – Março de 2024

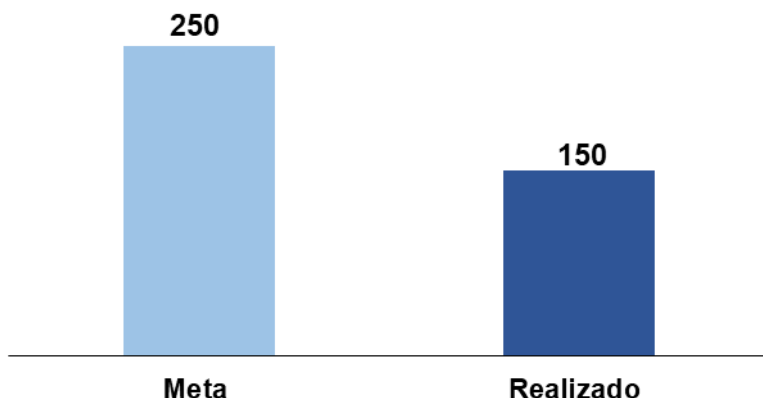
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	160	35
Endodontia		48
PNE		02
Total		85

Fonte: Soul MV, Mar/2024

4.1.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às consultas odontológicas, registra-se que foram realizados no mês em avaliação, o correspondente a 150 procedimentos, advindos dos pacientes regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, evidenciado no gráfico nº. 6, abaixo.

Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos



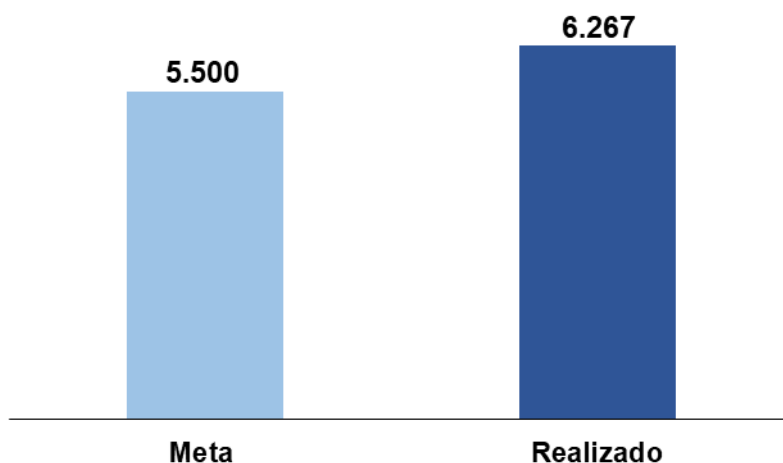
Fonte: Soul MV, Mar/2024

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 6.267 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico n°. 7, abaixo.

Gráfico n°. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras



Fonte: Soul MV, Mar/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 n°. 6.

Tabela nº. 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Março de 2024

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas	5.500	6.267
Curativos de Queimaduras		0
Total		6.267

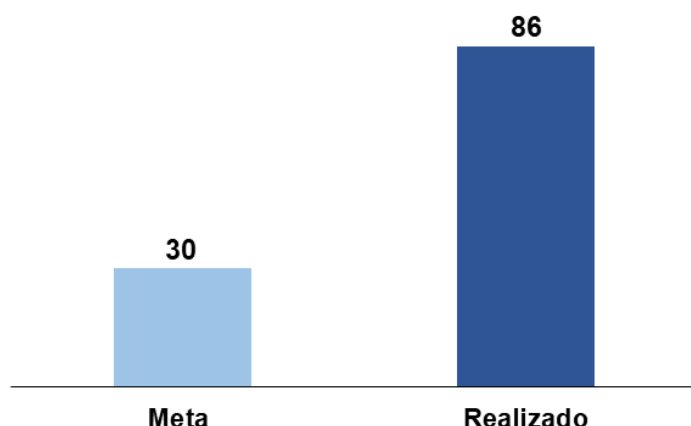
Fonte: Soul MV, Mar/2024

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

Gráfico nº. 8 - Coleta para Biópsia



Fonte: Soul MV, Mar/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 – Março/2024

Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.000	3.340
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.531
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	85
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	150
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	6.267
Coleta para Biópsia	30	86
TOTAL	10.440	11.459

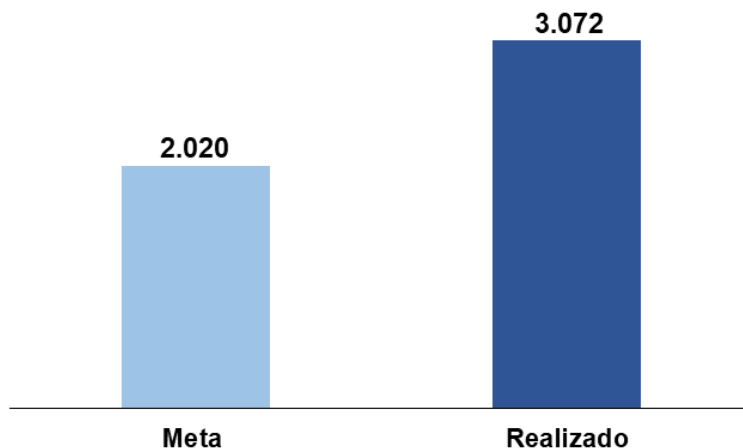
Fonte: Soul MV, Mar/2024

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 3.072 sessões, sendo destas, 2.056 em ambulatório e 1.016 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico nº. 9, a seguir.

Gráfico n°. 9 - Terapias Especializadas



Fonte: Soul MV, Mar/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 março/2024, foram ofertados um total de 2.634 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela n°. 8, representando o alcance de 121,94% de execução da meta total para a linha, enquanto na tabela n°. 9, apresenta-se os quantitativos realizados, detalhadas a seguir.

Tabela n°. 8 – SADT Externo (Ofertados) – Março/2024

Item	Meta	Oferta	% Alcance
Anatomopatológico	30	84	280,00%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	25	50,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	2.460	123,00%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	65	81,25%
TOTAL	2.160	2.634	121,94%

Fonte: NIR HDS, Mar/2024

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

Item	Produção (Realizados)
Anatomopatológico	67
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	19
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.460
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	13
TOTAL	2.559

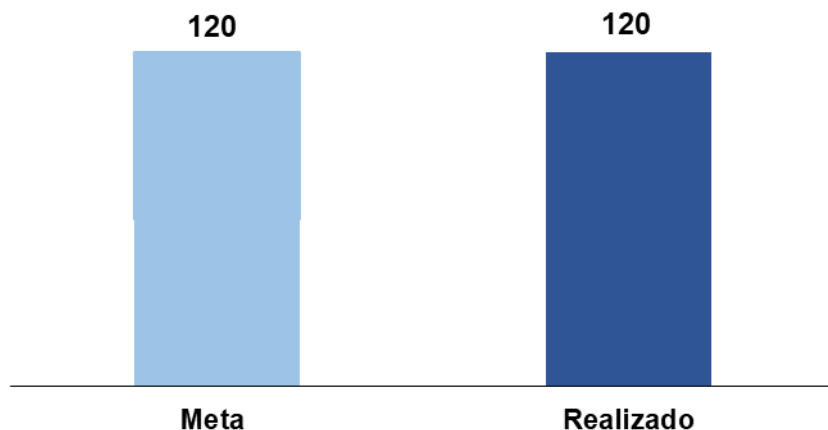
Fonte: NIR HDS, Mar/2024

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 646 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, Mar/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

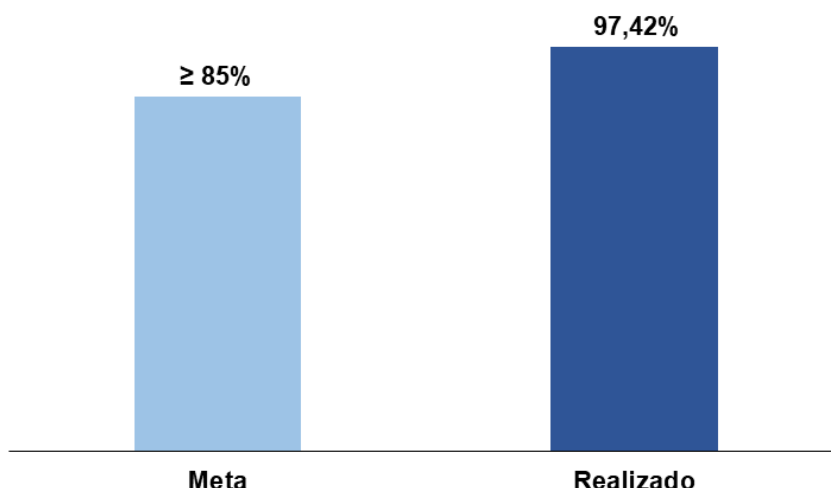
Conceituação: Compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período e o número de leitos operacionais no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

No mês de março de 2024, observou-se que dos 310 Leitos Operacionais/dia ofertados na unidade, foram realizadas 302 diárias reguladas pela Secretaria Estadual de

Saúde - SES/GO, resultando uma taxa de ocupação em um percentual de **97,42%**, conforme apresentado no gráfico n°. 11, a seguir.

**Gráfico n°. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar
Março/24**



Fonte: NIR HDS, Mar/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:

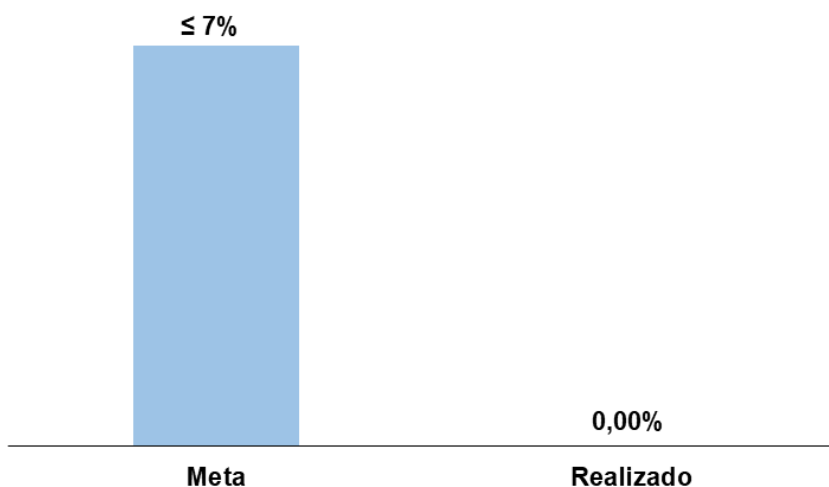
Fórmula: $\left[\frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \right] \times 100$

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no mês de Março/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 março de 2024, será apresentada no Relatório Mensal de Abril de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de fevereiro de 2024, foram apresentadas o total de 16 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 (Fevereiro/24)



Fonte: SEFAT HDS, Fev/2024

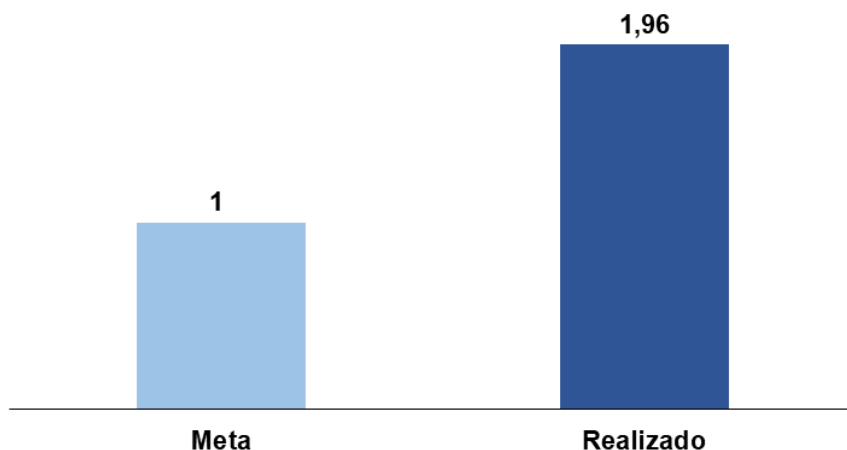
4.2.3 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

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 março de 2024, observou-se que das 8.813 consultas ofertadas pela unidade, atingiu-se **1,96** 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, Mar/2024

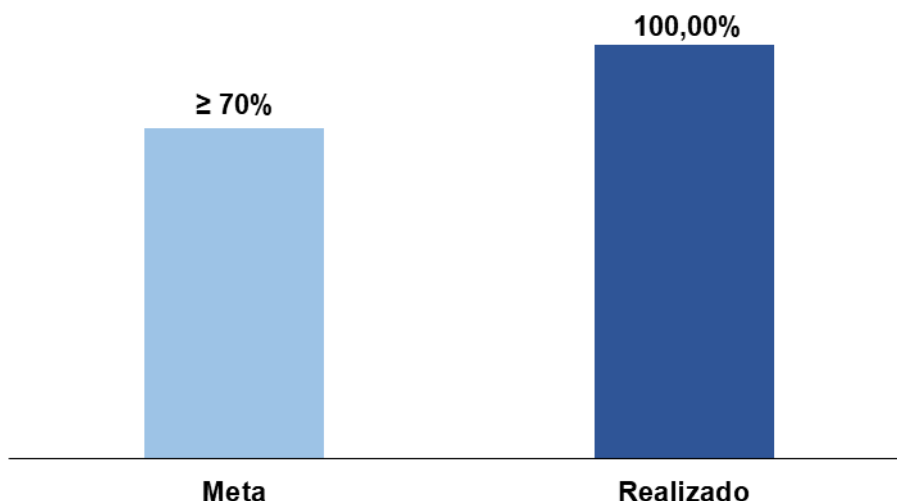
4.2.4 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

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] x 100

No mês de março 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, Mar/2024

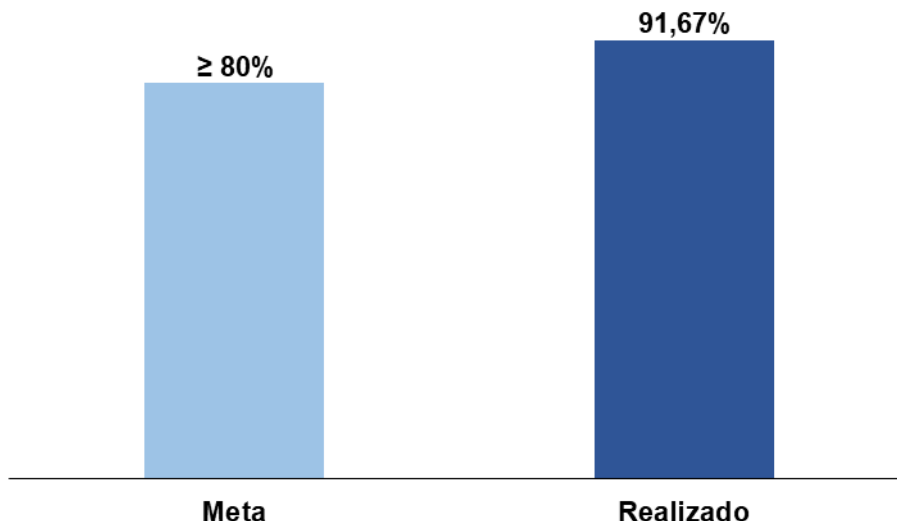
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias

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

No mês de março de 2024, foram registrados 12 casos de DAEI, destas, 11 foram digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 91,67%, conforme gráfico n°. 15, abaixo.

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



Fonte: SUQUALI HDS, Mar/2024

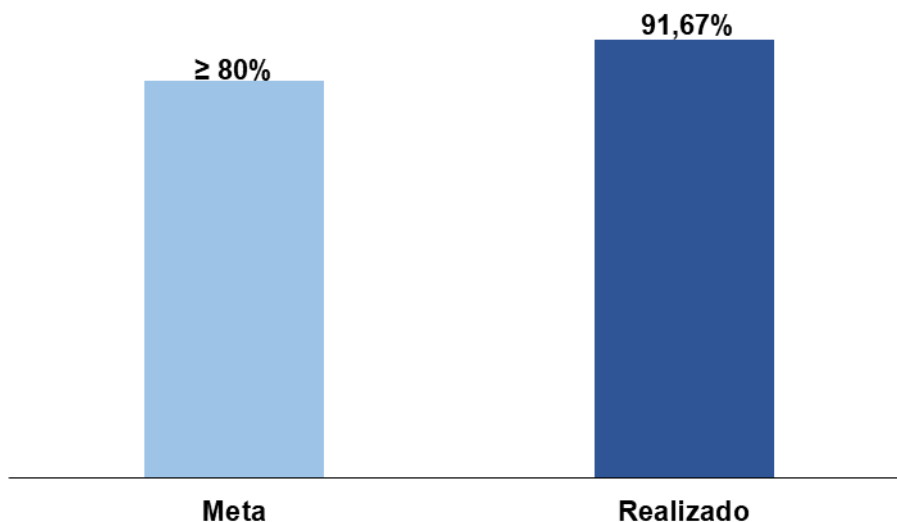
4.2.6 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

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 março de 2024, foram registrados 12 casos de DAEI, destas, 11 foram investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 91,67%, conforme gráfico n°. 16, abaixo.

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



Fonte: SUQUALI HDS, Mar/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 março 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		MARÇO/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	3.340	111,33%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.531	102,07%
Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	85	53,13%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	150	60,00%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	6.267	113,95%
Coleta para Biópsia	30	86	286,67%
Total de atendimentos Ambulatoriais	10.440	11.459	109,76%
3. Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.020	3.072	152,08%
4. SADT Externo (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Anatomopatológico	30	84	280,00%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	25	50,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	2.460	123,00%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	65	81,25%
Total SADT Externo	2.160	2.634	121,94%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	120	120	100,00%

Fonte: Soul MV, Mar/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 do não encaminhamento de pacientes pelo Complexo Regulador Estadual – CRE até à unidade, onde foi observado que na competência em avaliação, alcançou índice de 33,04% 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

- **Oferta de Vagas para Exames de Doppler e Ultrassom**

Em relação às ofertas de vagas para exames de Doppler e Ultrassom, observou-se na competência em avaliação, um processo de recomposição de pessoal médico que impossibilitou a configuração das agendas e consequentemente, impactou a disponibilidade da oferta de exames.

Ressalta-se que as ofertas remanescentes serão repassadas na próxima competência com vistas a regularizar o alcance das metas em consonância com o 10º T.A.

5.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

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

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Março/2024		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	97,42%	114,61%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7%	Em apuração*	
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1,96	196,00%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100,00%	142,86%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente – até 7 dias	≥ 80%	91,67%	114,59%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente – até 48 horas	≥ 80%	91,67%	114,59%

Fonte: Setores diversos HDS, Mar/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 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 aos períodos de janeiro a março 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	01/03/2024
Saldo inicial	6.238.174,20	2.883.150,53	3.256.017,35
Total de Entradas	49.397,40	3.076.395,54	3.137.679,50
Total de Saídas	3.404.421,07	2.703.528,72	4.290.140,68
Resultado	1,85	2,20	1,49

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

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

Índice Contábil

	Acumulado Jan. a Fev. 2024		
HDS	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	8.696.111,75	8.696.111,75	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 e fevereiro 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 9 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de março de 2024, foi de 98,61% 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 março de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	-	0,00%	98,61%	
Clientes Neutros	1	1,39%		
Clientes Promotores	71	98,61%		
Total Geral de Respostas	72	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 369 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 95,58% 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 março de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	8	0,40%	95,58%	
Clientes Neutros	72	3,62%		
Clientes Promotores	1.909	95,98%		
Total Geral de Respostas	1.989	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 março/2024.

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

Mês de Referência: 1° a 31 de março de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	8	0,39%	95,68%	
Clientes Neutros	73	3,54%		
Clientes Promotores	1.980	96,07%		
Total Geral de Respostas	2.061	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/Mar-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 março de 2024.

Tabela nº. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de Absenteísmo - Março/2024	
Vínculo	Resultado
Celetista	2,83%
Estatutário	6,60%
TAXA GLOBAL	3,73%

Fonte: SESMT-HDS, Mar/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 Março 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: 10/04/2024 13:45:29-0300
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 - HDS

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

Março/2024

Goiânia/GO

Abril/2024

SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Cledma Pereira Ludovico de Almeida

Supervisora de Experiência 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 medicações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU

No período, houveram 73 registros de atendimentos e 03 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	44	Atendimentos	57,90%
Informação status de consulta	5	Atendimentos	6,58%
Transporte	2	Atendimentos	2,65%
Agendamento de consulta com reumatologista	2	Atendimentos	2,65%
Correção de documentos hospitalares	2	Atendimentos	2,65%
Agendamento de consulta odontológica	2	Atendimentos	2,65%
Aparelho de fisioterapia	2	Atendimentos	2,65%
Postura profissional enfermagem ambulatorial	1	Mediação	1,31%
Postura profissional serv. de higienização	1	Mediação	1,31%
Entrega de senhas	1	Mediação	1,31%
Tempo de espera	1	Atendimento	1,31%

Postura profissional enfermagem internação	1	Atendimento	1,31%
Postura profissional odontólogo	1	Atendimento	1,31%
Estrutura física	1	Atendimento	1,31%
Demora no atendimento médico	1	Atendimento	1,31%
Postura profissional recepção	1	Atendimento	1,31%
Agendamento de terapia	1	Atendimento	1,31%
Agendamento de consulta com cardiologista	1	Atendimento	1,31%
Informação status de exame	1	Atendimento	1,31%
Informação status de terapia	1	Atendimento	1,31%
Agendamento de consulta com pneumologista	1	Atendimento	1,31%
Postura profissional serv. de fonoaudiologia	1	Atendimento	1,31%
Troca de de médico(a) ortopedista	1	Atendimento	1,31%
Agendamento de consulta com dermatologista	1	Atendimento	1,31%
Total do período	76 atendimentos		100,00%

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

No mês de março/2024, o SAU promoveu uma capacitação intitulada “Análise e tratativa de demandas de ouvidoria”. O principal intuito da capacitação foi nortear os gestores das áreas administrativas, de apoio e assistenciais acerca do correto tratamento de manifestações apresentadas pelos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Na oportunidade, o setor esclareceu suas principais atribuições enquanto ouvidoria pública em saúde, tais como: os prazos estabelecidos pela Lei 13.460/2017, qualidade das respostas atribuídas pelos gestores, público-alvo e boas práticas em ouvidoria.

Considerando ainda a adesão ao movimento “Ouvidoria+Presente”, a Ouvidoria da unidade hospitalar tem envidado esforços no sentido de trazer uma atuação mais ativa e mais próxima dos colaboradores, servidores e parceiros, com vistas a subsidiar suas respectivas tomadas de decisões e evidenciar um serviço mais acessível, mostrando-se como aliado das áreas.



Gestores e profissionais-referência dos setores



Chocolates com tags utilizados para a capacitação

Cledma Pereira Ludovico de Almeida
Supervisora de Experiência do Paciente

Documento assinado digitalmente



CLEDMA PEREIRA LUDOVICO DE ALMEIDA

Data: 10/04/2024 14:14:40-0300

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

Érico Gabriel da Silva
Ouvidor

Documento assinado digitalmente



ERICO GABRIEL DA SILVA

Data: 10/04/2024 13:55:39-0300

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