



agir

RELATÓRIO MENSAL

PRODUÇÃO E DESEMPENHO

Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta -
HDS

Contrato de Gestão n° 002/2013

(11° Termo Aditivo)

2024

Abril



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

José Evaldo Balduino Leitão

Marco Aurélio Martins da Silva – a partir de 18/03/24

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 Aguiar - Diretora Técnica

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	7
2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE	7
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES	7
4 INDICADORES ESTATÍSTICOS	8
4.1 Indicadores Quantitativos – Produção Assistencial	9
4.1.1 Internação Hospitalares.....	9
4.1.2 Atendimentos ambulatoriais	11
4.1.3 Terapias Especializadas.....	18
4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo	19
4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	20
4.2 Indicadores de desempenho	21
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)	21
4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	22
4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	23
4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias	24
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas	25
4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque	26
4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	27
4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas.....	28
4.2.9 Percentual de Pacientes desospitalizados encaminhados para a rede de atenção	29

4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).....	30
5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS.....	31
COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS	31
5.1 Produção Assistencial.....	32
5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção.....	33
5.2 Indicadores de Desempenho.....	35
5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho.....	36
6 INDICADORES DE GESTÃO	36
6.1 Economicidade – Financeiro/Contábil.....	37
6.1.1 Índice de Eficiência Financeira.....	37
6.2 Pesquisa de Satisfação – Metodologia <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	38
6.2.1 Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação.....	38
6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório.....	39
6.2.3 Pesquisa de Satisfação – NPS – Geral.....	39
6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores	40
7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....	40
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
9 ANEXOS	42

Gráficos

Gráfico 1 - Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias (Abril/2024)	9
Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Abril/2024)	10
Gráfico 3 - Consultas Médicas (Abril/2024)	12
Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Abril/2024)	13
Gráfico 5 - atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE) (Abril/2024)	15
Gráfico 6 - atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Abril/2024)	16
Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Abril/2024)	17
Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Abril/2024)	19
Gráfico 9 - Serviço de Atendimento Domiciliar SAD (Abril/2024)	21
Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Abril/2024)	22
Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Março/2024)	23
Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Abril/2024)	24
Gráfico 13 - DAEl digitadas em até 7 dias (Abril/2024)	25
Gráfico 14 - DAEl investigadas em até 48 horas (Abril/2024)	26
Gráfico 15 - Taxa de Acurácia de Estoque (Abril/2024)	27
Gráfico 16 - Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos (Abril/2024)	28
Gráfico 17 - Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas (Abril/2024)	28
Gráfico 18 - Percentual de Pacientes desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção (Abril/2024)	29
Gráfico 19 - Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Abril/2024)	30

Tabelas

Tabela 1 - Censo de origem – Abril de 2024	8
Tabela 2 – Internações Hospitalares – Abril de 2024	11
Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Abril de 2024	12
Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais - Abril de 2024.....	14
Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Abril de 2024	15
Tabela 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Abril de 2024.....	17
Tabela 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Abril de 2024.....	18
Tabela 8 – SADT Externo (Ofertados) – Abril de 2024	19
Tabela 9 – SADT Externo (Realizados) – Abril de 2024	20
Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Abril de 2024.....	32
Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Abril de 2024.....	35
Tabela 12 - Índice de Eficiência Financeira – Abril de 2024.....	37
Tabela 13 - Índice Contábil – Janeiro a Março de 2024	38
Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Abril de 2024	38
Tabela 15 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Abril de 2024	39
Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL	39
Tabela 17 - Absenteísmo em Recursos Humanos	40

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade 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, apresentamos, nesta oportunidade, o **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, em atendimento ao Anexo Técnico nº I, itens 9 a 11 – Indicadores e Metas de Produção e Desempenho, páginas 27 a 35 (11º 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

A seguir, apresentamos o Censo de Origem dos pacientes atendidos no mês de abril 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 1 - Censo de origem – Abril de 2024

Censo de Origem dos Pacientes Atendidos – Abril/24		
Município de Origem	Abril/24	Percentual
Goiânia	4.787	55,23%
Senador Canedo	440	4,89%
Aparecida de Goiânia	175	1,95%
Inhumas	159	1,77%
Trindade	153	1,70%
Hidrolândia	116	1,26%
Outros Municípios - GO	3.159	35,13%
Outros Estados	4	0,04%
TOTAL	8.993	100,00%

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

4 INDICADORES ESTATÍSTICOS

AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresentamos abaixo, as metas de produção e desempenho contratualizadas no 11º 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 Internação Hospitalares

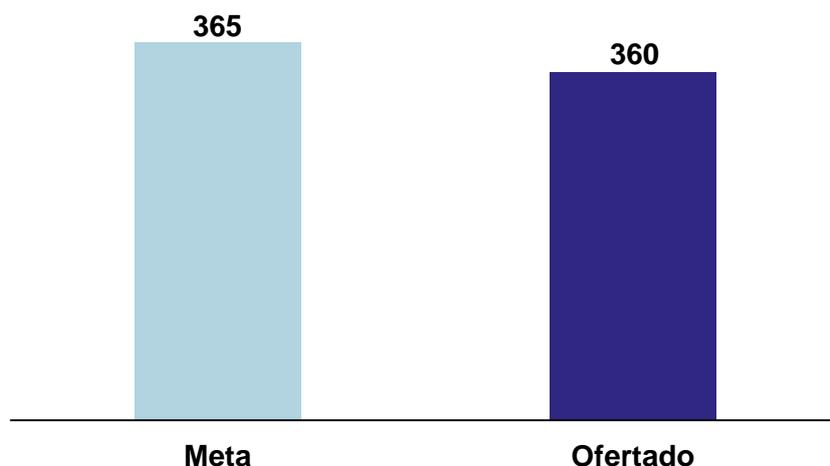
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias

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 11º Termo Aditivo, foram ofertadas o correspondente a 360 diárias aos pacientes moradores da unidade no mês de abril de 2024, conforme gráfico 1.

Gráfico 1 - Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/2024

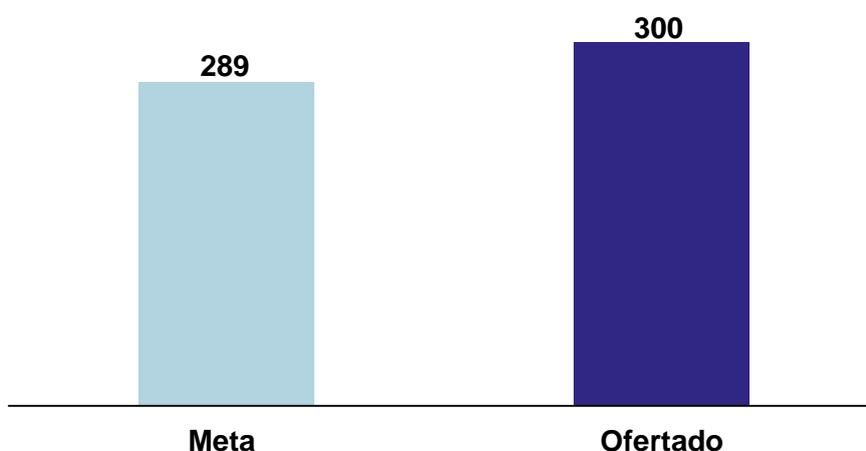
Longa Permanência – Diárias

Em consonância com o 11º 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 abril de 2024, foram ofertadas 300 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/2024

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

Tabela 2 – Internações Hospitalares – Abril de 2024

Internações Hospitalares (diárias)		
Item	Meta	Oferta (diárias)
Cuidados Integrals aos pacientes moradores - Diárias	365	360
Longa Permanência - Diárias	289	300
TOTAL	654	660

Fonte: Soul MV, Abril/2024

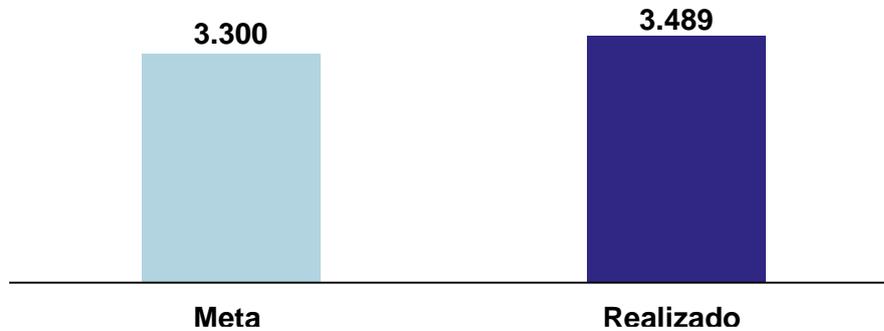
4.1.2 atendimentos ambulatoriais

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, neurologia, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria e reumatologia.

Referente a meta pactuada no 11º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 3.489 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico 3.

Gráfico 3 - Consultas Médicas (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/2024

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas médicas realizadas de forma detalhada, conforme tabela 3.

Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Abril de 2024

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.300	143
Cardiologia		288
Clínica Médica		14
Dermatologia		631
Endocrinologia		318
Geriatria		161
Neurologia		9
Oftalmologia		758
Ortopedia e Traumatologia		864
Pneumologia		119
Psiquiatria		144
Reumatologia		40
TOTAL		

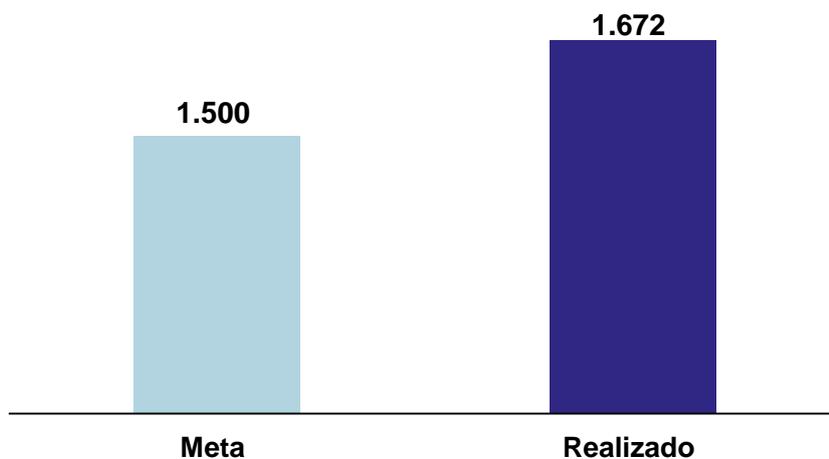
Fonte: Soul MV, Abril/2024

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 11º 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 1.672 consultas, conforme demonstrado no gráfico 4.

Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/2024

Na sequência, apresentamos o quantitativo de consultas multiprofissionais por especialidade, conforme tabela 4.

Tabela 4 – atendimentos Ambulatoriais - Abril de 2024

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	8
Enfermagem		1.251
Farmácia		10
Fisioterapia		224
Fonoaudiologia		73
Nutrição		43
Psicologia		48
Terapia Ocupacional		15
TOTAL		1.672

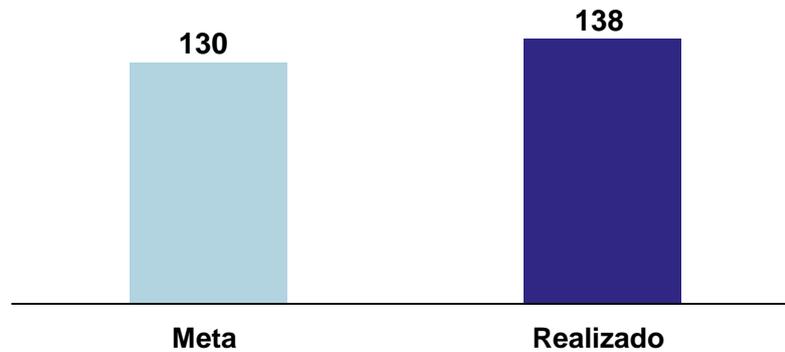
Fonte: Soul MV, Abril/2024

Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)

Quanto aos atendimentos odontológicos, conforme pactuado no 11º Termo Aditivo, são destinadas ofertas de vagas para consultas à pacientes de Pediatria, Endodontia e PNE.

Registra-se que das vagas ofertadas pela unidade no mês de abril de 2024, foram realizados 138 atendimentos, conforme apresentado no gráfico 5.

**Gráfico 5 - atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)
(Abril/2024)**



Fonte: Soul MV, Abril/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de consultas odontológicas de Pediatria, Endodontia e PNE em consonância com o 11º Termo Aditivo, conforme tabela 5.

Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Abril de 2024

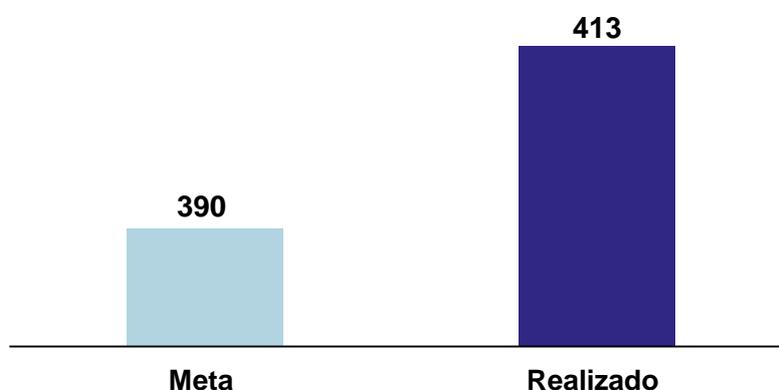
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	130	66
Endodontia		68
PNE		04
TOTAL		138

Fonte: Soul MV, Abril/2024

Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associados às consultas odontológicas, registra-se que foram realizados no mês em avaliação, o correspondente a 413 procedimentos, evidenciado no gráfico 6.

Gráfico 6 - atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Abril/2024)



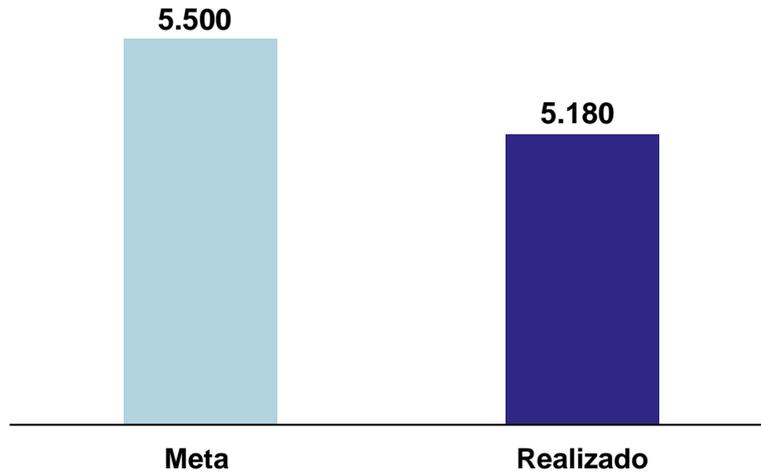
Fonte: Soul MV, Abril/2024

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, surgem principalmente, em função da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

Em relação a meta pactuada para este indicador, foram realizados 5.180 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico 7.

Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras separadamente, de acordo com a meta pactuada na vigência do 11º Termo Aditivo, conforme tabela 6.

Tabela 6 – atendimentos Ambulatoriais Curativos – Abril de 2024

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas	5.500	5.169
Curativos de Queimaduras		11
TOTAL		5.180

Fonte: Soul MV, Abril/2024

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

Tabela 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Abril de 2024

Atendimentos Ambulatoriais – Abril/2024		
Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.300	3.489
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.672
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	138
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	413
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.180
TOTAL	10.820	10.892

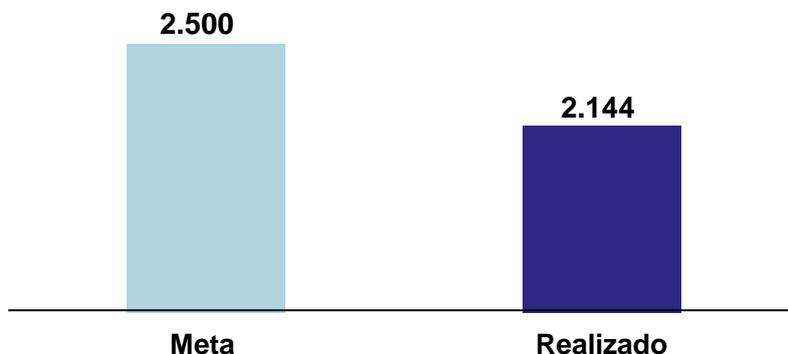
Fonte: Soul MV, Abril/2024

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: fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e nutrição.

Acerca dos atendimentos realizados no período avaliado, registrou-se o total de 2.144 sessões, sendo destas, 1.173 em ambulatório e 971 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico 8.

Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/2024

4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo

Conforme pactuado no 11º Termo Aditivo, a aferição da performance da linha de SADT Externo será por meio da oferta do serviço à rede assistencial.

Na competência de abril/2024, foram ofertados um total de 170 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela 8, representando o alcance de 188,89% de execução da meta total para a linha, enquanto na tabela 9, apresenta-se os quantitativos realizados, detalhadas a seguir.

Tabela 8 – SADT Externo (Ofertados) – Abril de 2024

SADT Externo (Ofertados) – Abril/2024			
Item	Meta	Oferta	% Alcance
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	60	75	125,00%
Ultrassonografia	30	95	316,67%
TOTAL	90	170	188,89%

Fonte: NIR HDS, Abril/2024

Tabela 9 – SADT Externo (Realizados) – Abril de 2024

SADT Externo (Realizados) – Abril/2024	
Item	Produção (Realizados)
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	65
Ultrassonografia	13
TOTAL	78

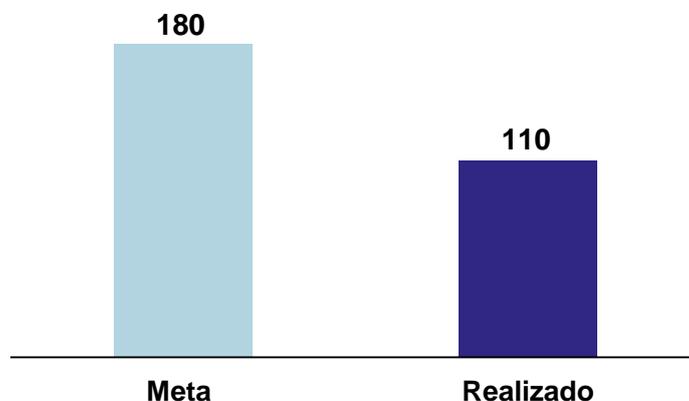
Fonte: NIR HDS, Abril/2024

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 110 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 9.

Gráfico 9 - Serviço de Atendimento Domiciliar SAD (Abril/2024)



Fonte: Soul MV, Abril/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 11º 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 (TOH)

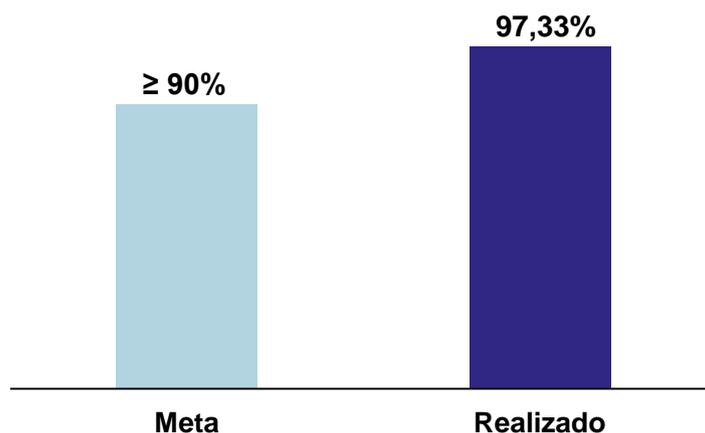
Conceituação: Compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período e o número de leitos-dia no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

No mês de abril de 2024, observou-se que dos 300 Leitos Operacionais/dia ofertados na unidade, foram realizadas 292 diárias reguladas

pela Secretaria Estadual de Saúde - SES/GO, resultando uma taxa de ocupação em um percentual de **97,33%**, conforme apresentado no gráfico 10.

Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Abril/2024)



Fonte: NIR HDS, Abril/2024

4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS

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

Fórmula: *[Total de procedimentos rejeitados no SIH / Total de procedimentos apresentados no SIH] x 100*

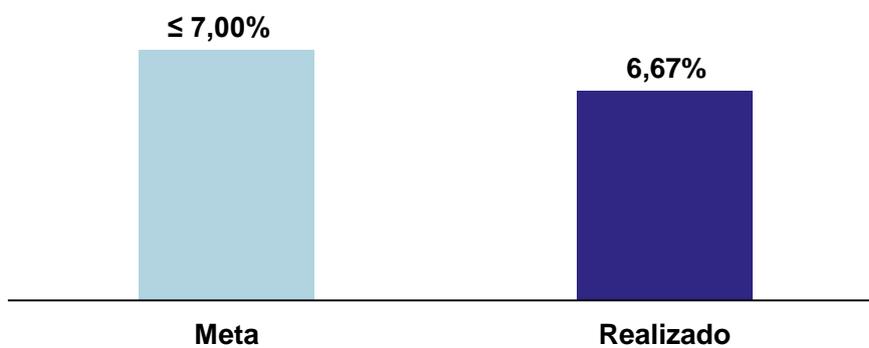
Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no mês de Abril/2024, registra-se que foram faturadas 16 Autorizações de Internação Hospitalar – AIH's, sendo que até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de abril de 2024, será

apresentada no Relatório Mensal de Maio de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de março de 2024, foram apresentadas o total de 15 AIH'S, sendo uma reprovada.

Isso posto, o resultado alcançado em relação à meta foi de **6,67%** de ocorrência de glosas, conforme demonstra o gráfico 11.

Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Março/2024)



Fonte: SEFAT HDS, Março/2024

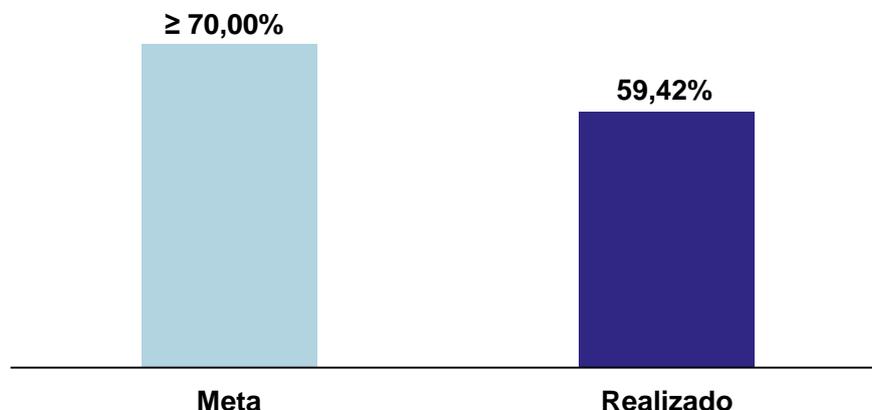
4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas

Conceituação: Proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 72 horas (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

Fórmula: $\frac{[\text{Número de exames de imagem entregues em até 72 horas} / \text{Total de exames de imagem realizados no período}] \times 100$

No mês de abril de 2024, foram registrados 69 exames liberados no período, destes, 41 exames foram entregues em até 72 horas, apresentando percentual de 59,42% da meta pactuada, conforme gráfico 12.

Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Abril/2024)



Fonte: GEMAM HDS, Abril/2024

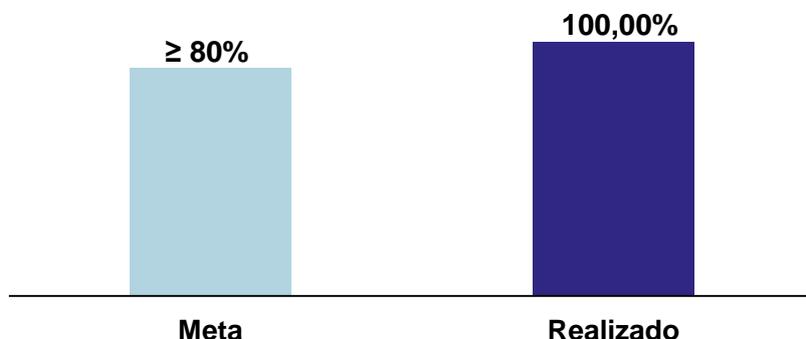
4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias

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 (\leq à 07 dias), nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET / SINAN-ONLINE / SIVEP-Gripe / e-SUS / e-SUS-SINAN).

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

No mês de abril de 2024, foram registrados 10 casos de DAEI, destas, 10 foram digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 13.

Gráfico 13 - DAEI digitadas em até 7 dias (Abril/2024)



Fonte: SUQUALI HDS, Abril/2024

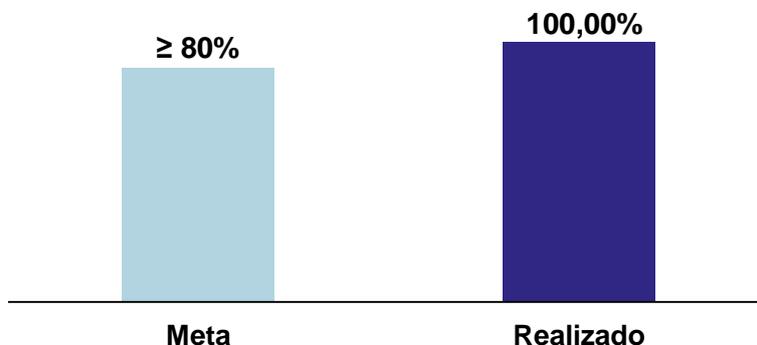
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

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] x 100*

No mês de abril de 2024, foram registrados 10 casos de DAEI, destas, 10 foram investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 14.

Gráfico 14 - DAEI investigadas em até 48 horas (Abril/2024)



Fonte: SUQUALI HDS, Abril/2024

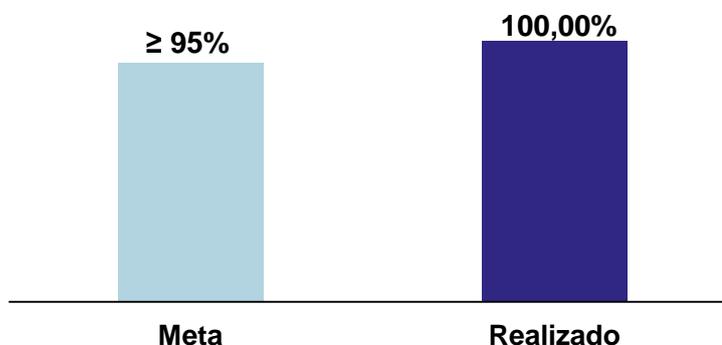
4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque

Conceituação: Monitorar a exatidão do estoque de medicamentos hospitalar geridos pela Farmácia. A avaliação da acuracidade indica se o estoque e as compras estão coerentes com a realidade da instituição e se há falhas durante o processo de controle de estoque.

Fórmula: $[\text{Número de itens contados em conformidade} / \text{Número total de itens padronizados cadastrados no sistema}] \times 100$

No mês de abril de 2024, foram contados 248 medicamentos e devidamente cadastrados em sistema, representando uma taxa de 100,00% de acurácia, conforme gráfico 15.

Gráfico 15 - Taxa de Acurácia de Estoque (Abril/2024)



Fonte: SUFAR HDS, Abril/2024

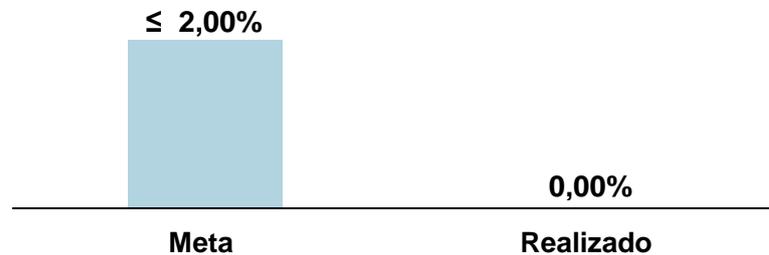
4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos

Conceituação: Mensurar o valor financeiro atribuído aos medicamentos vencidos na unidade de saúde, permitindo implementação de ações que impactem na redução da perda de medicamentos.

Fórmula: $[Valor\ financeiro\ da\ perda\ de\ medicamentos\ padronizados\ por\ validade\ expirada\ (R\$) / Valor\ financeiro\ de\ medicamentos\ inventariado\ no\ período\ (R\$)] \times 100$

Registra-se que no mês de abril de 2024, o valor financeiro de perda de medicamentos foi de R\$ 0,00 enquanto, os registros de inventário foram de R\$ 119.520,15 representando assim, uma taxa de 0,00%, conforme gráfico 16.

Gráfico 16 - Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos (Abril/2024)



Fonte: SUFAR HDS, Abril/2024

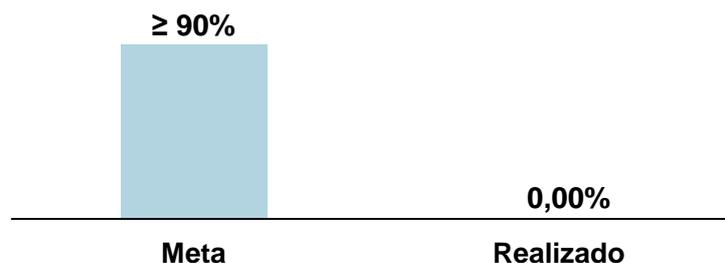
4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas

Conceituação: Avaliar o desempenho do serviço de farmácia clínica e a importância do serviço para a segurança do paciente, através da prevenção de problemas relacionados a medicamentos.

Fórmula: $[\text{Número absoluto de intervenções registradas} / \text{Número de intervenções aceitas}] \times 100$

Registra-se que no mês de abril de 2024, não foram registradas intervenções farmacêuticas, representando assim, uma taxa de 0,00%, conforme gráfico 17.

Gráfico 17 - Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas (Abril/2024)



Fonte: SUFAR HDS, Abril/2024

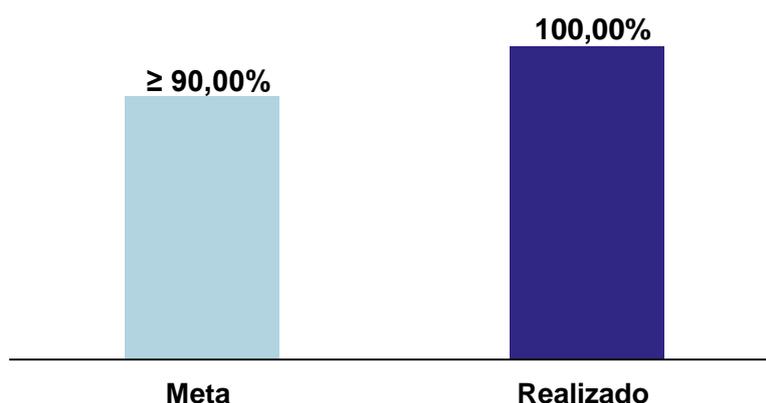
4.2.9 Percentual de Pacientes desospitalizados encaminhados para a rede de atenção

Conceituação: Mensura o número de pacientes desospitalizados encaminhados à rede de Atenção no mês.

Fórmula: [Número de pacientes desospitalizados encaminhados para a rede de atenção do seu município de residência / total de pacientes que receberam alta hospitalar] x 100

Registra-se que no mês de abril de 2024, foram registrados 7 pacientes encaminhados para a rede de atenção do município e 7 altas hospitalares, representando uma taxa de 100,00% de desospitalização, conforme gráfico 18.

Gráfico 18 - Percentual de Pacientes desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção (Abril/2024)



Fonte: SUENFI HDS, Abril/2024

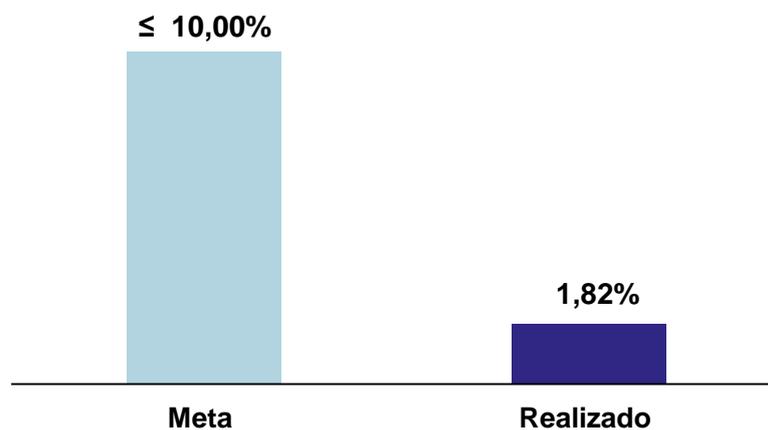
4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

Conceituação: Mensura o percentual de readmissão hospitalar de pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar.

Fórmula: *[Número de pacientes assistidos pelo SAD readmitidos em unidade hospitalar / total de pacientes assistidos pelo SAD] x 100*

Registra-se que no mês de abril de 2024, foram registrados 02 pacientes readmitidos e assistidos pelo SAD com o total de 110 pacientes, representando 1,82 % de readmissão hospitalar, conforme gráfico 19.

Gráfico 19 - Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Abril/2024)



Fonte: SAD HDS, Abril/2024

5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS

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 nº. 1, a execução dos serviços propostos no mês de abril 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

Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Abril de 2024

ATIVIDADES		ABRIL/2024	
1. Internações Hospitalares (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias	365	360	98,63%
Longa Permanência - Diárias	289	300	103,81 %
Total de Diárias Hospitalares	654	660	100,92%
2. atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.300	3.489	105,73%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.672	111,47%
Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	138	106,15%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	413	105,90%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.180	94,18%
Total de atendimentos Ambulatoriais	10.820	10.892	100,67%
3. Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.500	2.144	85,76%
4. SADT Externo (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	60	75	125,00%
Ultrassonografia	30	95	316,67%
Total SADT Externo	90	170	188,89%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	180	110	61,11%

Fonte: Soul MV, Abril/2024

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

- **Sessões de Terapias Multiprofissionais**

No mês de abril foram realizadas 2.144 terapias, representando alcance de 85,76% da meta pactuada no 11º Termo Aditivo.

Um dos fatores observados que impactou no resultado apresentado, se deu em função dos altos números de perda primária das consultas multiprofissionais, representando 73,07% no período avaliado.

Considerando que a realização dos atendimentos de terapias especializadas depende de um primeiro atendimento (consulta multiprofissional) para que pacientes regulados via Complexo Regulador Estadual sejam inseridos no serviço e realizem as sessões de terapias, neste sentido, os altos índices de perda primária nas consultas repercutem na produção das sessões de terapias.

Além disso, conforme pactuado no 11º Termo Aditivo, a especialidade de educação física não conta mais para cômputo da meta, sendo que no período avaliado representou mais de 20% da produção de terapias quando somadas às demais especialidades.

Por fim, tendo em vista a ampliação proposta na meta do indicador de Sessões de Terapias Especializadas previstas no 11º Termo Aditivo, já estão sendo tomadas as providências para alcance nas próximas competências.

- **Serviço de Atenção Domiciliar – SAD**

O indicador atingiu resultado de 110 pacientes atendidos pelo SAD no mês de abril de 2024, o que corresponde a 61,11% da meta do 11º Termo Aditivo. Cumpre ressaltar que a partir do recebimento da minuta contratual sobre a proposta de ampliação do SAD, passando de 120 para 180 pacientes acompanhados ao mês, o HDS iniciou as tratativas internas para efetivar o crescimento da equipe, adequar os fluxos internos e elevar a produção para a nova meta contratual.

A partir dos meses subsequentes, serão iniciados os trâmites internos para a formação da nova equipe multiprofissional de celetistas, com carga

horária definida e de acordo com a portaria Nº 3.005 de 02 de janeiro de 2024. Neste sentido, vale ressaltar que a Agir preza pela transparência na gestão dos recursos públicos, e por isso possui processo seletivo com etapas bem definidas e estruturadas, o que demanda organização e prazo suficiente para conclusão das contratações, conforme regulamento.

Será realizado, ainda, alinhamento e renegociação do contrato junto à empresa terceira em função do aumento da produção e da necessidade de ampliação da carga horária médica no serviço para que a empresa realize a captação e disponibilização de mão de obra suficiente e alinhada aos fluxos internos da unidade com cadastro efetivo no RH e a realização de treinamento introdutório.

Em oportuno, visando a lisura no processo regulatório dos pacientes atendidos pelo SAD, considerando a necessidade de estarem devidamente regulados pelo Complexo Regulador Estadual (CRE), serão iniciados os trâmites internos para a liberação dos leitos virtuais no sistema SERVIR.

Por fim é importante ressaltar que atualmente a origem dos pacientes atendidos pelo SAD é majoritariamente proveniente de captação interna no ambulatório da unidade e de desospitalização da internação, sendo notado que a demanda via CRE ainda é pequena.

Neste sentido, o HDS já realizou sensibilização de unidades de saúde dentro do raio de abrangência para abarcar possíveis demandas e ampliação do atendimento.

5.2 Indicadores de Desempenho

Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Abril de 2024

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Abril/2024		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 90,00%	97,33%	108,14%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7,00%	Em apuração*	
Percentual de Exames de Imagem com resultado liberado em até 72 horas	≥ 70,00%	59,42%	84,89%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente – até 7 dias	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente – até 48 horas	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Taxa de Acurácia de Estoque	≥ 95,00%	100,00%	105,26%
Taxa de Perda Financeira por vencimento de medicamentos	≤ 2,00%	0,00%	200%
Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	≥ 90,00%	-	-
Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção	≥ 90,00%	100,00%	111,11%
Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	≤ 10,00%	1,82%	181,80%

Fonte: Setores diversos HDS, Abril/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*

5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho

- **Percentual de Exames de Imagem com resultado liberado em até 72 horas**

Durante o mês de abril, foi realizada a transição de sistemas para entrega digital dos resultados dos exames de imagem aos pacientes. No entanto, durante o período de adaptação, ocorreram falhas no processo de integração e instabilidade de sistema, o que, conseqüentemente, interferiu na disponibilização dos resultados dentro do prazo de 72 horas, impactando o resultado do indicador em questão. Ressaltamos que o indicador, historicamente, vem alcançando resultado satisfatório.

Registra-se que foram realizados os ajustes no sistema foram realizados e, portanto, reestabelecido o fluxo para disponibilidade dos resultados de exames de imagem, o que possibilitará a retomada de resultado positivo do indicador para o mês de maio de 2024.

- **Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas**

Não houve a possibilidade de aferição do resultado do indicador no mês de abril de 2024, em função da ausência de relatório de intervenções farmacêuticas aceitas. A Supervisão da Farmácia, responsável pelo indicador, abriu os tickets (17870, 24748, 17667, 17606) no Portal de Solicitações de TI (4biz) para requisitar o retorno do relatório de extração de dados necessário à construção desse indicador, conforme exigido no 11º Termo Aditivo.

Nesse sentido, a unidade aguarda a conclusão da atualização ou o espelhamento de um relatório modelo para dar seguimento ao processo de mensuração dos dados para o indicador.

6 INDICADORES DE GESTÃO

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

6.1.1 Índice de Eficiência Financeira

Apresenta-se, a seguir, por meio do Índice de Eficiência Financeira, o nível de liquidez financeira alcançada pela Unidade, referente aos períodos de fevereiro a abril de 2024, utilizando a seguinte fórmula:

Fórmula: $(\text{Saldo Inicial} + \text{Entradas do período}) / \text{Total de saídas do período}$

Tabela 12 - Índice de Eficiência Financeira – Abril de 2024

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2024	01/02/2024	01/03/2024	01/04/2024
Saldo inicial	2.883.150,53	3.256.017,35	2.103.556,17
Total de Entradas	3.076.395,54	3.137.679,50	3.298.494,16
Total de Saídas	2.703.528,72	4.290.140,68	2.974.798,64
Resultado	2,20	1,49	1,82

Fonte: CFIN/AGIR

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

Fórmula: $(\text{Receita total do período}) / (\text{Despesa total do período})$

Tabela 13 - Índice Contábil – Janeiro a Março de 2024

	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
Índice Contábil	10.376.589,83	10.376.589,83	1,00

Fonte: CCONT/AGIR

Conforme pode ser analisado na tabela acima, a unidade demonstra equilíbrio no Índice Contábil = 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a março 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 *Net Promoter Score* (NPS)

6.2.1 Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

Os resultados da pesquisa realizada na Internação para uma amostra de 5 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de abril de 2024, foi de 100,00% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio da tabela 14, a seguir.

Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Abril de 2024

Mês de Referência: 1º a 30 de abril de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	-	0,00%	100,00%	
Clientes Neutros	-	0,00%		
Clientes Promotores	40	100,00%		
Total Geral de Respostas	40	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria Abril/2024

6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Em relação aos resultados da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 391 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 94,08% e está dentro da Zona de Excelência, conforme tabela 15, abaixo.

Tabela 15 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Abril de 2024

Mês de Referência: 1º a 30 de abril de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	18	0,79%	94,08%	
Clientes Neutros	98	4,33%		
Clientes Promotores	2.149	94,88%		
Total Geral de Respostas	2.265	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria Abril/2024

6.2.3 Pesquisa de Satisfação – NPS – Geral

Por meio da tabela 16, apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas no Ambulatório e Internação, relativo ao mês de abril/2024.

Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL

Mês de Referência: 1º a 30 de abril de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	18	0,78%	94,19%	
Clientes Neutros	98	4,25%		
Clientes Promotores	2.189	94,97%		
Total Geral de Respostas	2.305	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria Abril/2024

6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores

Na tabela 17 abaixo, apresenta-se a taxa de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de abril de 2024.

Tabela 17 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de Absenteísmo - Abril/2024	
Vínculo	Resultado
Celetista	2,28%
Estatutário	3,90%
TAXA GLOBAL	2,66%

Fonte: SESMT-HDS, Abril/2024

7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS

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 11º 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 **Abril de 2024**.

Acerca dos atendimentos que fazem parte das metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 11º 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 a 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, reafirmamos 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.

André Alves dos Santos

Diretor Administrativo e Financeiro

9 ANEXOS

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