

Relatório Mensal

PRODUÇÃO E DESEMPENHO

FEVEREIRO / 2025



01



Missão

Prestar cuidado humanizado e de excelência aos usuários do SUS e pacientes moradores, preservando o legado histórico da Instituição.

02



Visão

Ser hospital de referência estadual em cuidados prolongados, comprometido com a experiência do usuário, produção do conhecimento, sustentabilidade sócio-ambiental e inovação.

03



Valores

- Compromisso com a Qualidade
- Cuidado Humanizado
- Colaboração e Trabalho em Equipe
- Transparência e Comunicação Eficaz
- Eficiência e Inovação
- Responsabilidade Social e Ambiental

04



Propósito

Cuidar de vidas.

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

Marco Aurélio Martins da Silva

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Wagner de Oliveira Reis

CONSELHO FISCAL

César Helou

Fernando Morais Pinheiro

Milca Severino Pereira

Salomão Rodrigues Filho

Pedro Daniel Bittar

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 Controle Interno

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos - Superintendente Técnico Assistencial

DIRETORIA DO HDS

Mônica Ribeiro Costa – Diretora Geral e Técnica

André Alves dos Santos – Diretor Administrativo e Financeiro

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	8
2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE.....	8
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES	8
4 INDICADORES ESTATÍSTICOS	9
4.1 Indicadores Quantitativos – Produção Assistencial	10
4.1.1 Internação Hospitalares.....	10
4.1.2 atendimentos Ambulatoriais.....	12
4.1.3 Terapias Especializadas.....	19
4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo	20
4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).....	21
4.2 Indicadores de Desempenho.....	22
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)	22
4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	23
4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	24
4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias	25
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas	26
4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque	27
4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	28
4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas.....	29
4.2.9 Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção	30

4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).....	31
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.	32
5.1 Produção Assistencial	33
5.2 Indicadores de Desempenho.....	36
6 INDICADORES DE GESTÃO	37
6.1 Economicidade – Financeiro/Contábil.....	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.....	40
6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores	40
7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....	41
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
9 ANEXOS	43

Gráficos

Gráfico 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias (Fevereiro/2025).....	10
Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Fevereiro/2025)	11
Gráfico 3 - Consultas Médicas (Fevereiro/2025)	13
Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Fevereiro/2025)	15
Gráfico 5 - atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE) (Fevereiro/2025)	16
Gráfico 6 - atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Fevereiro/2025) ...	17
Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Fevereiro/2025)...	18
Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Fevereiro/2025)	20
Gráfico 9 - Serviço de Atendimento Domiciliar SAD (Fevereiro/2025)	22
Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Fevereiro/2025)	23
Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Janeiro/2025)	24
Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Fevereiro/2025)	25
Gráfico 13 - DAEl digitadas em até 7 dias (Fevereiro/2025)	26
Gráfico 14 - DAEl investigadas em até 48 horas (Fevereiro/2025)	27
Gráfico 15 – Taxa de Acurácia de Estoque (Fevereiro/2025)	28
Gráfico 16 – Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	29
Gráfico 17 – Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	30
Gráfico 18 – Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção (Fevereiro/2025)	31
Gráfico 19 – Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Fevereiro/2025).....	32

Tabelas

Tabela 1 - Censo de Origem – Fevereiro de 2025	9
Tabela 2 – Internações Hospitalares – Fevereiro de 2025	12
Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025	14
Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025	15
Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025	16
Tabela 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Fevereiro de 2025	18
Tabela 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025	19
Tabela 8 – SADT Externo (Realizados) – Fevereiro de 2025	20
Tabela 9 – SADT Externo (Ofertados) – Fevereiro de 2025	21
Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Fevereiro de 2025	33
Tabela 11 - SADT EXTERNO - Ultrassonografia	35
Tabela 12 - SADT EXTERNO - Doppler	35
Tabela 13 – Indicadores de Desempenho – Fevereiro de 2025	36
Tabela 14 - Índice de Eficiência Financeira – Dezembro de 2024 a Fevereiro de 2025	37
Tabela 15 - Índice Contábil – Janeiro de 2025	38
Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Fevereiro de 2025 .	39
Tabela 17 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Fevereiro de 2025	39
Tabela 18 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL – Fevereiro de 2025	40
Tabela 19 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Fevereiro de 2025	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**, conforme estabelecido no Anexo Técnico nº I, itens 9 a 11 – Indicadores e Metas de Produção e Desempenho, páginas 16 a 20 (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, 7 dias da semana, ininterruptamente na Internação e nos Ambulatórios, das 7h às 19h, de segunda a sábado.

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, apresenta-se o Censo de Origem dos Pacientes atendidos no mês de fevereiro de 2025. 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 – Fevereiro de 2025

Censo de Origem dos Pacientes Atendidos – Fevereiro/2025		
Município de Origem	Fevereiro/2025	Percentual
Goiânia	4.563	53,34%
Senador Canedo	536	6,27%
Aparecida de Goiânia	185	2,16%
Inhumas	173	2,02%
Trindade	153	1,79%
Goianira	104	1,22%
Outros Municípios - GO	2.838	33,18%
Outros Estados	2	0,02%
TOTAL	8.554	100,00%

Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Fevereiro/2025

4 INDICADORES ESTATÍSTICOS

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

A seguir, apresenta-se 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

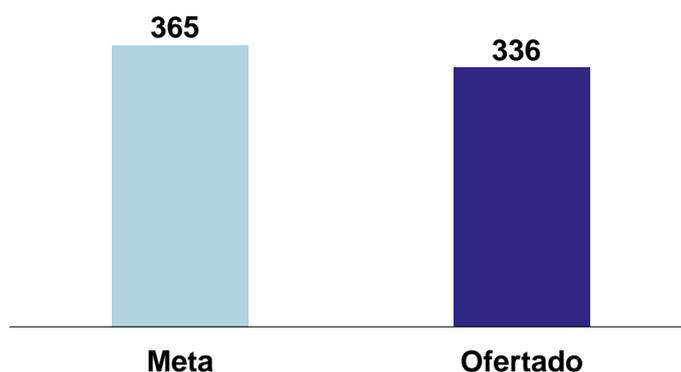
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias

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 11º Termo Aditivo, foram ofertadas o correspondente a 336 diárias aos pacientes moradores da unidade no mês de fevereiro de 2025, conforme gráfico 1.

Gráfico 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

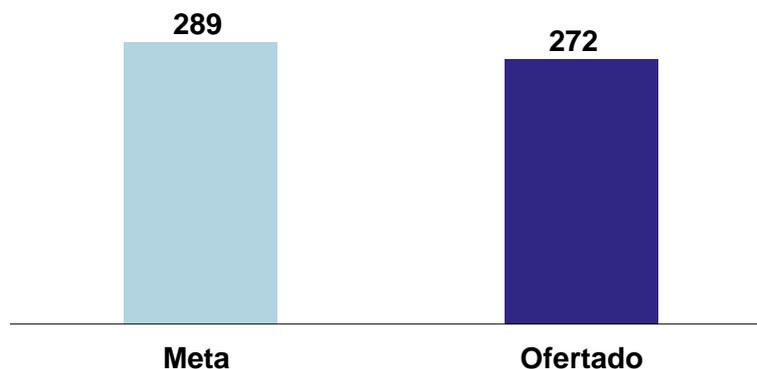
Longa Permanência – Diárias

Em conformidade 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 fevereiro de 2025, foram ofertadas 272 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias* (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

* Nota Explicativa: Em relação às ofertas de diárias para Unidade de Longa Permanência no período em avaliação, registra-se que não houve 100% dos leitos ofertados em função de bloqueio de 01 leito realizado a partir da data de 21/02/2025, por motivo de REPATRIAÇÃO, conforme solicitação 2025-0040356-2 da SES/GO, evidenciado no e-mail encaminhado pela Gerência d Regulação de Internações em 21/02/2025.

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

Tabela 2 – Internações Hospitalares – Fevereiro de 2025

Internações Hospitalares (diárias)		
Item	Meta	Oferta (diárias)
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias	365	336
Longa Permanência - Diárias	289	272
TOTAL	654	608

Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

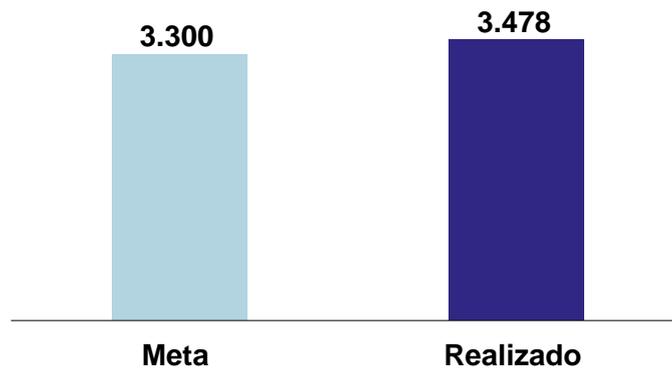
4.1.2 atendimentos Ambulatoriais

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

Referente a meta pactuada no 11º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 3.478 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico 3.

Gráfico 3 - Consultas Médicas (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

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

Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.300	325
Cardiologia		225
Clínica Médica		10
Dermatologia		553
Endocrinologia		402
Geriatria		256
Neurologia		22
Oftalmologia		588
Ortopedia e Traumatologia		730
Pneumologia		113
Psiquiatria		206
Reumatologia		48
TOTAL		3.478

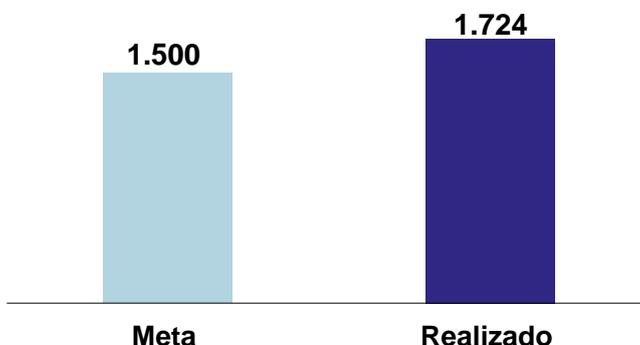
Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, o serviço oferece consultas em diversas áreas, conforme a meta estabelecida no 11º Termo Aditivo. As especialidades incluem educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional.

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.724 consultas, conforme demonstrado no gráfico 4.

Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas multiprofissionais por especialidade, conforme tabela 4.

Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	5
Enfermagem		1.464
Farmácia		10
Fisioterapia		140
Fonoaudiologia		41
Nutrição		14
Psicologia		41
Terapia Ocupacional		9
TOTAL		1.724

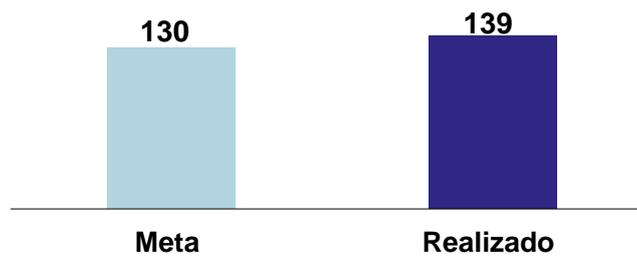
Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

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 fevereiro de 2025, foram realizados 139 atendimentos, conforme apresentado no gráfico 5.

Gráfico 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE) (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

Na sequência, é apresentado o quantitativo de Consultas Odontológicas de Pediatria, Endodontia e PNE, conforme tabela 5.

Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025

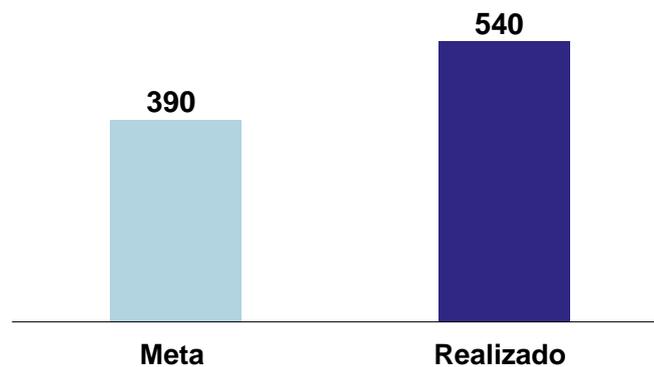
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	130	58
Endodontia		31
PNE		50
TOTAL		139

Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às Consultas Odontológicas, registra-se que foram realizados 540 procedimentos, no mês em avaliação.

Gráfico 6 - atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Fevereiro/2025)



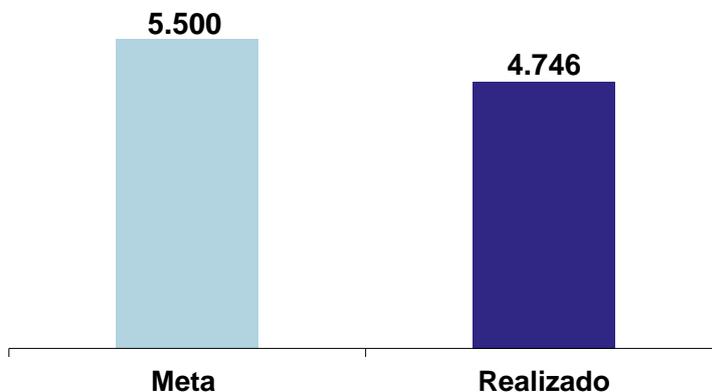
Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras

O Ambulatório de Feridas Crônicas e Queimaduras conta com equipe de enfermagem especializada no atendimento aos pacientes para a realização de curativos, cujas ocorrências tratadas são, principalmente, decorrentes da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

Foram realizados 4.746 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico 7.

Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

A seguir, apresentamos o quantitativo de Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras realizados.

Tabela 6 – atendimentos Ambulatoriais Curativos – Fevereiro de 2025

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras – Procedimentos	5.500	4.746
TOTAL		4.746

Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

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

Tabela 7 - atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2025

Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro/2025		
Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.300	3.478
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.724
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	139
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	540
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	4.746
TOTAL	10.820	10.627

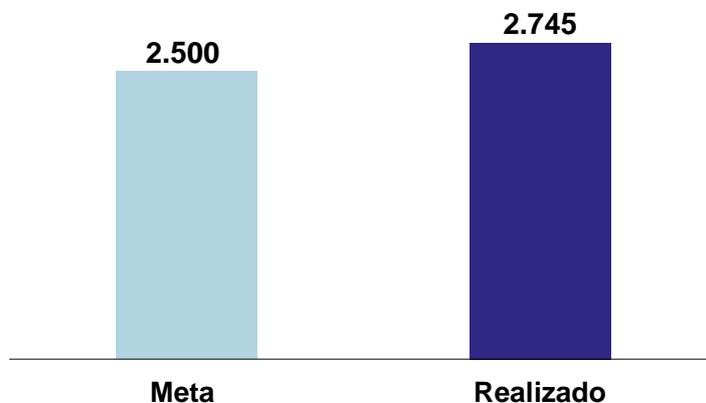
Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

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, nas especialidades de: fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e nutrição.

Acerca dos atendimentos realizados no período avaliado, registrou-se o total de 2.745 sessões, sendo destas, 1.220 em ambulatório e 1.525 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico 8.

Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo

Na competência de fevereiro de 2025, foram realizados um total de 18 exames no SADT Externo, conforme demonstrado na tabela 8, representando o resultado de todos os exames realizados aos pacientes regulados pelo Complexo Regulador Estadual - CRE.

Tabela 8 – SADT Externo (Realizados) – Fevereiro de 2025

SADT Externo (Realizados) – Fevereiro/2025		
Item	Meta	Produção
Doppler (membros superiores, inferiores e carótida)	60	16
Ultrassonografia	30	2
TOTAL	90	18

Fonte: NIR HDS, Fevereiro/2025

Conforme pactuado no 11º Termo Aditivo, e em cumprimento à cláusula 10.5.1 do Anexo I, que dispõe sobre a disponibilização de vagas de SADT Externo a Rede Assistencial, apresenta-se, conforme tabela 9, o quantitativo total de exames ofertados ao CRE, separados por tipo.

Tabela 9 – SADT Externo (Ofertados) – Fevereiro de 2025

SADT Externo (Ofertados) – Fevereiro/2025	
Item	Ofertados
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	60
Ultrassonografia	30
TOTAL	90

Fonte: NIR HDS, Fevereiro/2025

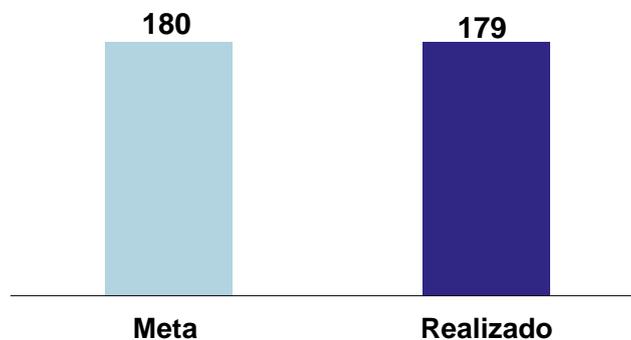
Em oportuno, registra-se que também foram realizados no SADT Interno – ambulatório, o correspondente a 72 exames de Doppler e 14 Ultrassonografias.

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 **179 pacientes** no Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, nos quais 907 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 (Fevereiro/2025)



Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

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.

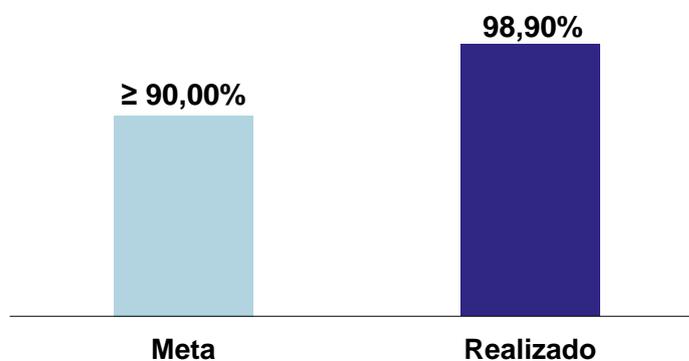
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)

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

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

No mês de fevereiro de 2025, a unidade registrou 269 pacientes-dia e 272 leitos-dia operacionais, resultando em uma taxa de ocupação de 98,90%, conforme gráfico 10.

Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Fevereiro/2025)



Fonte: NIR HDS, Fevereiro/2025

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, no período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

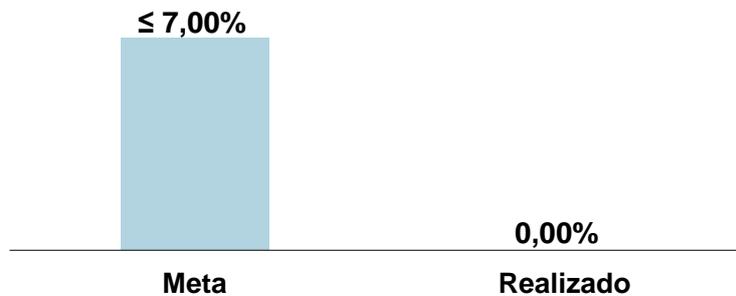
Informamos que, até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibilizará

as informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de Fevereiro de 2025, será apresentada no Relatório Mensal de Março de 2025.

Em oportuno, registra-se que no período de janeiro de 2025, foram apresentadas o total de 14 AIH'S, sendo todas aprovadas.

Isso posto, o resultado alcançado foi favorável à meta com **0,00%** de ocorrência de glosas, conforme demonstra o gráfico 11.

Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Janeiro/2025)



Fonte: SEFAT HDS, Janeiro/2025

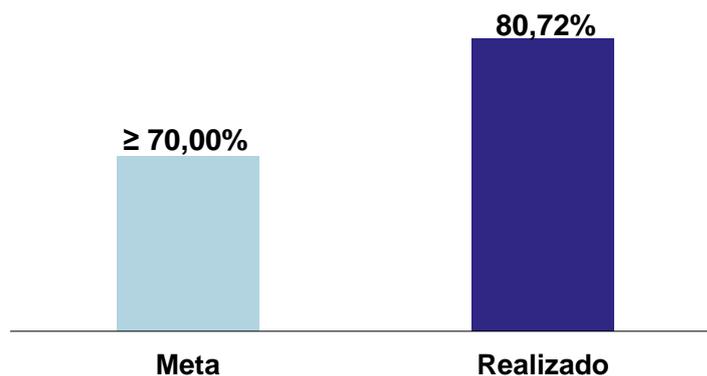
4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas

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 fevereiro de 2025, foram registrados 83 exames liberados, destes, 67 foram disponibilizados em tempo oportuno de até 72 horas, apresentando percentual de 80,72%, conforme gráfico 12.

Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Fevereiro/2025)



Fonte: GEMAM HDS, Fevereiro/2025

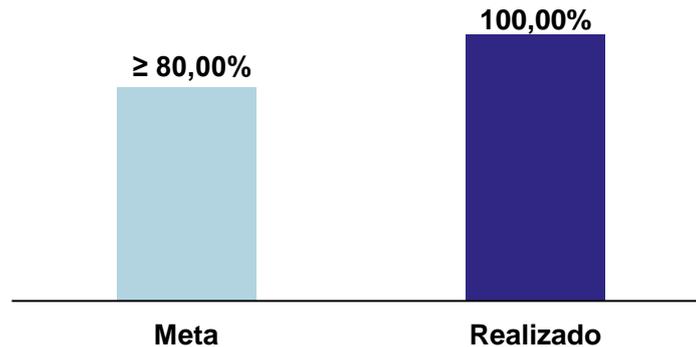
4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias

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, 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 fevereiro de 2025, foram registrados 8 casos de DAEI, destas, 8 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 (Fevereiro/2025)



Fonte: NHE HDS, Fevereiro/2025

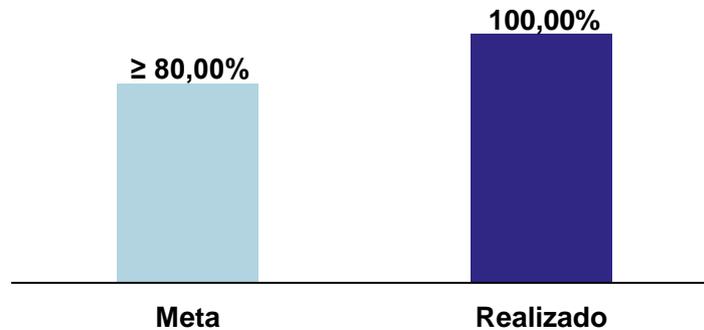
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

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 fevereiro de 2025, foram registrados 8 casos de DAEI, destas, 8 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 (Fevereiro/2025)



Fonte: NHE HDS, Fevereiro/2025

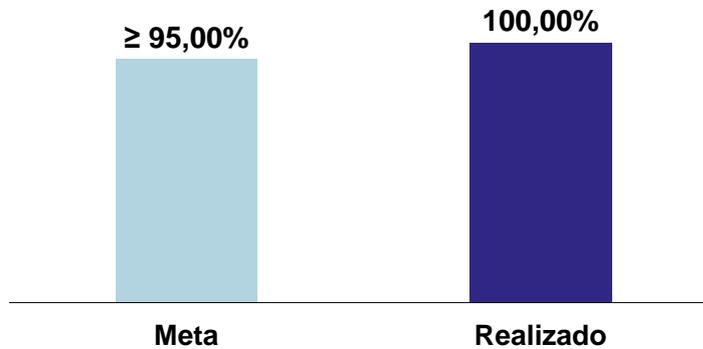
4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque

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

No mês de fevereiro de 2025, foram contados 545 medicamentos e devidamente cadastrados em sistema, representando uma taxa de 100,00% de acurácia, conforme gráfico 15.

Gráfico 15 – Taxa de Acurácia de Estoque (Fevereiro/2025)



Fonte: SUFAR HDS, Fevereiro/2025

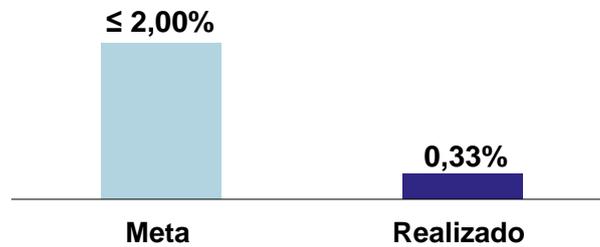
4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos

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

Registra-se que no mês de fevereiro de 2025, o valor financeiro de perda de medicamentos foi de R\$ 854,83, enquanto os registros de inventário foram de R\$ 258.120,02, representando assim, uma taxa de 0,33%, conforme gráfico 16.

Gráfico 16 – Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos (Fevereiro/2025)



Fonte: SUFAR HDS, Fevereiro/2025

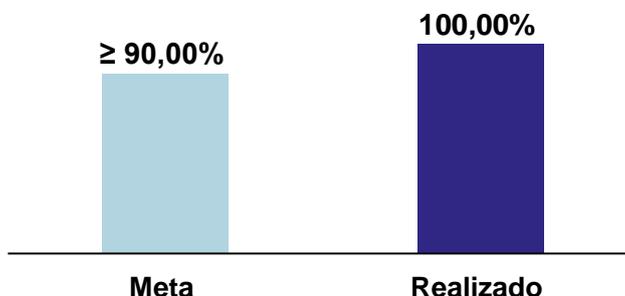
4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas

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 fevereiro de 2025, foram registradas 33 intervenções farmacêuticas, destas, 33 tiveram aceitabilidade, representando assim, uma taxa de 100,00%, conforme gráfico 17.

Gráfico 17 – Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas (Fevereiro/2025)



Fonte: SUFAR HDS, Fevereiro/2025

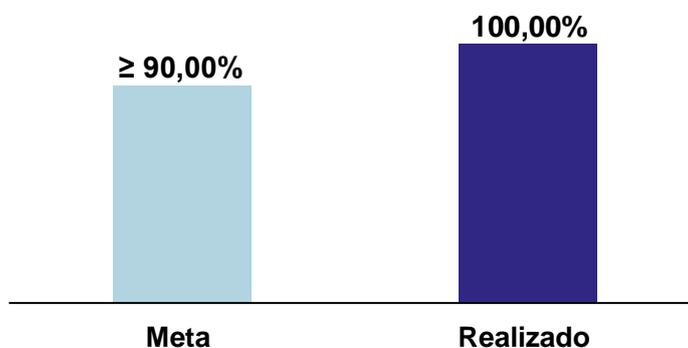
4.2.9 Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção

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 / total de pacientes que receberam alta hospitalar] x 100*

Registra-se que no mês de fevereiro de 2025, foram registrados 3 pacientes encaminhados para a rede de atenção e 3 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 (Fevereiro/2025)



Fonte: SUENFI HDS, Fevereiro/2025

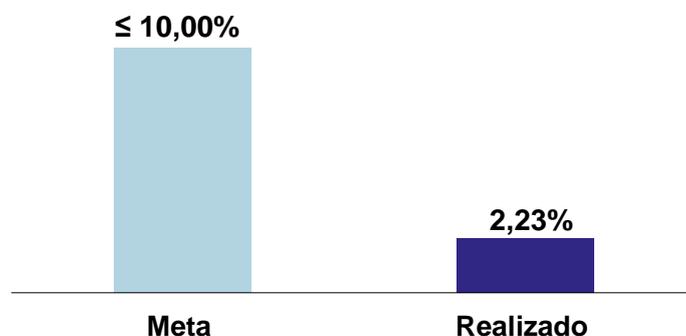
4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

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 fevereiro de 2025, foram registrados 4 pacientes readmitidos e assistidos pelo SAD com o total de 179 pacientes, representando 2,23% de readmissão hospitalar, conforme gráfico 19.

Gráfico 19 – Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Fevereiro/2025)



Fonte: SAD HDS, Fevereiro/2025

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 da tabela 10, a execução dos serviços propostos no mês de fevereiro de 2025, 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 – Fevereiro de 2025

ATIVIDADES		Fevereiro/2025	
1. Internações Hospitalares (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	365	336	92,05%
Longa Permanência - Diárias	289	272	94,12%
Total de Diárias Hospitalares	654	608	92,97%
2. atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.300	3.478	105,39%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.724	114,93%
Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	139	106,92%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	540	138,46%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	4.746	86,29%
Total de Atendimentos Ambulatoriais	10.820	10.627	98,22%
3. Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.500	2.745	109,80%
4. SADT Externo	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Doppler (membros superiores, inferiores e carótida)	60	16	26,67%
Ultrassonografia	30	2	6,67%
Total SADT Externo	90	18	20,00%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	180	179	99,44%

Fonte: Soul MV, Fevereiro/2025

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

5.1.1.1 Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras

No mês de fevereiro de 2025, a unidade realizou 4.746 curativos, de um total de 924 consultas de enfermagem realizados pelo Serviço de Feridas Crônicas.

Nota-se no período que houve impacto no alcance da meta, uma vez que fevereiro é mês de 28 dias, além de anteceder os festejos prolongados do feriado de Carnaval. Salientamos que, essas particularidades influenciaram diretamente o deslocamento dos pacientes que residem em outros municípios para a unidade, especialmente daqueles que dependem de transporte para acessar os serviços. Como resultado, o absenteísmo ficou acima de 9%, representando um aumento de 3% em relação ao mês anterior.

É importante destacar que, a comunicação com os municípios para ajustes no transporte, especialmente em períodos críticos, tem sido intensificada pela unidade. Ainda, são realizadas ações educativas para sensibilizar os pacientes sobre a importância do comparecimento no ambulatório para a continuidade do tratamento.

Nesse sentido, a fim de mitigar os impactos no alcance da meta, bem como para reduzir o absenteísmo, será realizada uma reorganização das agendas dos pacientes atendidos pelo Serviço de Feridas Crônicas. Ainda, serão intensificados os alinhamentos junto ao Complexo Regulador Estadual, com a finalidade de melhorar o fluxo de transporte dos municípios até a unidade.

5.1.1.2 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo

Em relação às ofertas apresentadas para exames de Doppler e Ultrassom, observa-se que a unidade tem cumprido as metas em consonância com item 10.5.1 do Anexo I do Termo Aditivo vigente. No entanto, em relação à

produtividade desses exames, o principal fator de impacto está relacionado à elevada taxa de perda primária, especialmente nos exames de ultrassom, onde foi constatado um índice médio superior a 70% no levantamento realizado no período de novembro de 2024 à janeiro de 2025, conforme evidenciado na tabela abaixo.

Tabela 11 - SADT EXTERNO - Ultrassonografia

SADT EXTERNO - Ultrassonografia			
Mês	Vagas ofertadas pelo HDS	Agendamentos realizados pelo CRE	% Perda Primária
Nov/24	30	2	93,33%
Dez/24	30	6	80,00%
Jan/25	30	16	46,67%
TOTAL	90	8	73,33%

Fonte: NIR, Fevereiro/2025

Já em relação aos exames de Doppler, foi observado no período de novembro de 2024 à janeiro de 2025, perda primária superior a 50%, sendo que das 184 vagas ofertadas no período, somente 83 foram agendadas pelo CRE.

Tabela 12 - SADT EXTERNO - Doppler

SADT EXTERNO - Doppler			
Mês	Vagas ofertadas pelo HDS	Agendamentos realizados pelo CRE	% Perda Primária
Nov/24	60	37	38,33%
Dez/24	60	16	73,33%
Jan/25	64	20	53,13%
TOTAL	184	83	54,89%

Fonte: NIR, Fevereiro/2025

Em oportuno, informamos que em 27/12/2024, foi enviada Carta 373275/2024 AGIR à Superintendência de Regulação, Controle e Avaliação SES apresentando as considerações sobre os altos índices de Perda Primária de Consultas e Exames ofertados para o CRE (SEI nº 202400010093697).

5.2 Indicadores de Desempenho

Tabela 13 – Indicadores de Desempenho – Fevereiro de 2025

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Fevereiro/2025		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 90,00%	98,90%	109,89%
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%	80,72%	115,31%
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%	0,33%	183,50%
Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	≥ 90,00%	100,00%	111,11%
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%	2,23%	177,70%

Fonte: Setores diversos HDS, Fevereiro/2025

* 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

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 alcançada pela Unidade, referente aos períodos de dezembro de 2024 a fevereiro de 2025, utilizando a seguinte fórmula:

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

Tabela 14 - Índice de Eficiência Financeira – Dezembro de 2024 a Fevereiro de 2025

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2025	01/12/2024	01/01/2025	01/02/2025
Saldo inicial	7.842.047,85	8.503.578,46	8.128.045,37
Total de Entradas	5.640.684,01	3.471.158,89	3.463.735,75
Total de Saídas	4.977.862,60	3.846.691,98	4.130.611,61
Resultado	2,71	3,11	2,81

Fonte: CFIN/AGIR

Apresenta-se, ainda, por meio do Índice Contábil a nível de economicidade apresentada pelo HDS, durante o mês de janeiro de 2025.

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

Tabela 15 - Índice Contábil – Janeiro de 2025

	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
Índice Contábil	4.132.510,70	4.132.510,70	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 do mês de janeiro de 2025, 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

O resultado da pesquisa realizada na Internação para uma amostra de 04 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de fevereiro de 2025, foi de 100,00% de aprovação. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, demonstrado na tabela 14, a seguir.

Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Fevereiro de 2025

Mês de Referência: 1° a 28 de fevereiro de 2025				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	0	0,00%	100,00%	
Clientes Neutros	0	0,00%		
Clientes Promotores	32	100,00%		
Total Geral de Respostas	32	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria, Fevereiro/2025

6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Em relação ao resultado da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 364 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 96,36% de aprovação e está dentro da Zona de Excelência, conforme tabela 15, abaixo.

Tabela 17 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Fevereiro de 2025

Mês de Referência: 1° a 28 de fevereiro de 2025				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	0	0,00%	96,36%	
Clientes Neutros	70	3,64%		
Clientes Promotores	1.854	96,36%		
Total Geral de Respostas	1.924	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria, Fevereiro/2025

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 fevereiro de 2025.

Tabela 18 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL – Fevereiro de 2025

Mês de Referência: 1° a 28 de fevereiro de 2025				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	0	0,00%	96,42%	
Clientes Neutros	70	3,58%		
Clientes Promotores	1.886	96,42%		
Total Geral de Respostas	1.956	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria, Fevereiro/2025

6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores

Na tabela 19, apresenta a taxa de absenteísmo extraída do sistema eletrônico utilizado na unidade, referente ao mês de fevereiro de 2025.

Tabela 19 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Fevereiro de 2025

Taxa de Absenteísmo – Fevereiro/2025	
Vínculo	Resultado
Celetista	3,83%
Estatutário	4,98%
TAXA GLOBAL	4,10%

Fonte: SESMT-HDS, Fevereiro/2025

7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS

Registra-se que no período avaliado, não houve 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 Fevereiro de 2025.

Acerca dos atendimentos que compõem as 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 um propósito de cuidar de vidas e prestar os serviços de saúde com excelência aos usuários do SUS.

Por fim, reafirmamos nosso compromisso em continuar oferecendo à sociedade o que há de melhor em assistência hospitalar pautada nos valores do Compromisso com a Qualidade, Cuidado Humanizado, Colaboração e Trabalho em Equipe, Transparência e Comunicação Eficaz, Eficiência e Inovação, e Responsabilidade Social e Ambiental.

Documento assinado digitalmente
 MONICA RIBEIRO COSTA
Data: 10/03/2025 15:04:14-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mônica Ribeiro Costa
Diretora Geral e Técnica HDS

9 ANEXOS

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

RELATÓRIO MENSAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

FEVEREIRO 2025

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS
Termo de Transferência nº 002/2013 (11º Termo Aditivo)



SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Cledma Pereira Ludovico de Almeida
Supervisora de Experiência do Paciente

Wedder Ferreira dos Santos
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 mediações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU	5
2.2 Atividades desempenhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU.....	7

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 1.1.19 do 11º 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 36 registros de atendimentos e 2 registros de mediação. Abaixo, segue a Tabela 1, com a consolidação dos atendimentos e mediações, bem 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	19	Atendimentos	50,00%
Higienização Ambulatório Médico	1	Atendimento	2,63%
Cancelamento de Consulta	2	Atendimentos	5,29%
Postura Profissional Assistente Administrativo	1	Atendimento	2,63%
Demora no Atendimento da Recepção	1	Atendimento	2,63%
Postura Profissional Médico ortopedista	1	Atendimento	2,63%
Postura Profissional Médico Cardiologista	1	Atendimento	2,63%
Demora Atendimento Médico	1	Atendimento	2,63%

Postura Profissional Serviço de recepção	1	Atendimento	2,63%
Postura Profissional Serviço de Call Center	1	Atendimento	2,63%
Postura Profissional Serviço de Vigilância	1	Atendimento	2,63%
Refeição UCP	1	Atendimento	2,63%
Troca de Nutricionista	1	Atendimento	2,63%
Informação Status Consulta	1	Atendimento	2,63%
Agendamento de Consulta Odontológica	1	Atendimento	2,63%
Agendamento de Consulta com Ortopedista	1	Atendimento	2,63%
Agendamento de Consulta com Endocrinologista	1	Atendimento	2,63%
Informação Status Cirurgia	1	Mediação	2,63%
Correção de Documentos Hospitalares	1	Mediação	2,63%
Total do período		38 atendimentos	100,00%

2.2 Atividades desempenhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

SAU Promove Ação – Gratidão e Reconhecimento aos médicos do HDS

Em conjunto entre a SUEP e SAU, foi realizada uma ação de agradecimento ao corpo médico do Ambulatório de Especialidades, enfatizando a importância da adesão a campanha internacional “Ask me 3” ou em português, “3 Perguntas”.



A ação, tem como intuito incentivar os pacientes a realizarem 3 perguntas essenciais no momento de suas consultas médicas, promovendo uma comunicação mais clara entre profissionais da saúde e os usuários do SUS.



As perguntas do “Ask me 3”, ajudam a entender melhor suas condições de saúde, os tratamentos mais adequados e a importância de um tratamento seguido de forma correta, conforme as orientações médicas, garantindo resultados eficazes e seguros.

Os resultados do “Ask me 3”, só puderam ser alcançados com o apoio dos profissionais médicos, o que elevou consideravelmente os níveis de satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados na unidade.



Documento assinado digitalmente

CLEDMA PEREIRA LUDOVICO DE ALMEIDA

Data: 07/03/2025 17:31:06-0300

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

Cledma Pereira Ludovico de Almeida
Supervisora de Experiência do Paciente



Documento assinado digitalmente

WEDDER FERREIRA DOS SANTOS

Data: 07/03/2025 16:59:00-0300

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

Wedder Ferreira dos Santos
Ouvidor