

# Relatório

# 2021 /1

## HUGOL+

- Alinhamento
- Gestão
- Inovação
- Resultados

**agir** associação  
de gestão,  
inovação e  
resultados  
em saúde

**HUGOL+**  
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS  
DA REGIÃO NOROESTE DE GOIÂNIA  
GOVERNADOR OTÁVIO LAGE  
DE SIQUEIRA

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Clidenor Gomes Filho  
Cyro Miranda Gifford Júnior  
Fernando Morais Pinheiro  
José Evaldo Balduino Leitão  
José Evaristo dos Santos  
Paulo Afonso Ferreira  
Salomão Rodrigues Filho  
Vardeli Alves de Moraes  
Wagner de Oliveira Reis

**CONSELHO FISCAL**

Alcides Luís de Siqueira  
Alcides Rodrigues Junior  
César Helou  
Lúcio Fiúza Gouthier  
Pedro Daniel Bittar  
Rui Gilberto Ferreira

**DIRETORIA**

Washington Cruz - Diretor-Presidente  
Daniel Lagni - Diretor-Tesoureiro

**SUPERINTENDÊNCIAS**

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais  
Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo  
Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro  
Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

**DIRETORIA DO HUGOL**

Hélio Ponciano Trevenzol - Diretor Geral  
Luiz Arantes Resende - Diretor Técnico  
Luiz Carlos Júnio Sampaio Teles - Diretor Administrativo e Financeiro

**GERÊNCIA DO HUGOL**

Adriano Ferreira Barbosa - Chefe do Núcleo de Inovação e Tecnologia  
Dagoberto Miranda Barbosa - Gerente Multiprofissional  
Fabrício Cardoso Leão - Gerente de Atendimento ao Paciente  
Greiciane Arruda da Silva Luna - Gerente de Planejamento, Orçamento e Custos  
Joan Rodrigues de Castro - Gerente Médico  
Lélia de Fátima Bruno Sena - Gerente de Enfermagem  
Nayara Ketlyn Assunção Moço - Gerente de Recursos Humanos  
Paulo Evangelista da Rocha - Gerente de Atendimento Clínico  
Thaís Cristina Afonso - Gerente de Qualidade  
Washington Bernardes dos Santos - Gerente de Operações

# • Alinhamento

**A**s iniciativas demonstradas pela unidade no primeiro semestre de 2021 evidenciam o desempenho efetivo da gestão, focada na missão de acolher e cuidar das pessoas promovendo assistência segura em saúde pública, pautada pela sustentabilidade e construção do conhecimento, balizada nos valores, declarados estrategicamente, de Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento.

Ultrapassamos 15 milhões de procedimentos oferecidos aos nossos usuários nesse semestre, número que impressiona e reforça a qualidade dos atendimentos oferecidos pela unidade, demonstrando a importância do Hugol na Saúde de Goiás. Mesmo com os desafios enfrentados desde abril de 2020, quando o hospital se tornou uma das unidades de saúde do Estado referência no combate à pandemia, com atendimento aos pacientes pediátricos com síndromes respiratórias agudas e, posteriormente, também atendendo pacientes adultos, sempre buscamos a excelência na qualidade de nossos serviços.

Reconfirmando a excelência de seus processos, o Hugol obteve sucesso na segunda manutenção do certificado ONA 2 - Acreditado Pleno, homologado em 2020, com a visita realizada de forma remota pela Fundação Vanzolini, instituição acreditadora (IAC) de referência nacional, credenciada pela Organização Nacional de Acreditação - ONA. Durante o semestre, entendendo que a perenização da qualidade é um ato contínuo, o hospital buscou o aprimoramento de seus processos, se preparando a uma futura visita de recertificação para nível 3.

Nesse primeiro semestre do ano, a unidade foi novamente destaque nacional, sendo aceita no projeto Paciente Seguro, desenvolvido pelo Hospital Moinhos de Vento em parceria com o Ministério da Saúde, para consagrar o compromisso da unidade com a ciência da melhoria assistencial. Também foram colocadas em prática as ações do projeto ReConecTAR, uma iniciativa conjunta da Johnson & Johnson, do Hospital Sírio-Libanês e do Institute for Healthcare Improvement (IHI), que tem por objetivo aumentar a percepção de participação em decisões locais que afetam o trabalho, tendo o enfoque na resiliência diária da equipe assistencial.

Os desafios e aprendizados desse semestre nos fizeram crescer como instituição, e os resultados obtidos posicionam o Hugol como referência no cuidado de vidas e na educação em saúde, entregando à sociedade, por meio da gestão Agir, um serviço que corresponde às expectativas depositadas em cada um dos profissionais da unidade. Continuaremos focando em nosso principal dever: atender com excelência, encantando os pacientes e os familiares que adentrarem essa instituição, cumprindo nosso propósito de cuidar de vidas.

Hélio Ponciano Trevenzol  
Diretor Geral do Hugol/Agir

# • Alinhamento

## Ações da Agir desdobradas na Unidade

O primeiro semestre de 2021 foi marcado pelo fortalecimento da integração entre o corporativo e as unidades gerenciadas pela Agir. Diversas iniciativas e campanhas foram desenvolvidas durante o semestre e vivenciadas no Hugel como desdobramento das propostas de fortalecimento da unidade organizacional.

A Campanha do Respeito, lançada ainda no mês de Janeiro teve como proposta conscientizar todos os profissionais da Agir sobre a importância de se cultivar o respeito no ambiente de trabalho, considerando as diferenças individuais e se colocando no lugar do outro na construção de uma cultura justa e alinhada aos valores e propósito institucionais.



Destacamos o lançamento do Canal de Integridade e publicação do Código de Conduta Ética, além da reformulação das Políticas Institucionais e da Cadeia de Valor da Agir. O desenvolvimento dos projetos Estamos Juntos e SIGEPI - Sistema de Gestão de EPIs foram algumas das iniciativas que também tiveram desdobramentos na unidade e mobilizaram os profissionais na disseminação das ações desenvolvidas.

# • Alinhamento

## Projeto e-SINA

Visando a inovação, qualificação e a automatização dos processos inerentes à prestação de contas das unidades gerenciadas pela Agir, a Gerência Corporativa de Planejamento, em conjunto com a Gerência Corporativa de Projetos e Inovação, entregou a primeira etapa do Projeto e-SINA - Sistema de Informações Assistenciais, em que por meio da plataforma Gaio, um software de Business Intelligence, são monitorados os dados relativos aos indicadores assistenciais e de desempenho das unidades e para monitoramento de resultados para prestação de contas aos órgãos de avaliação e controle.



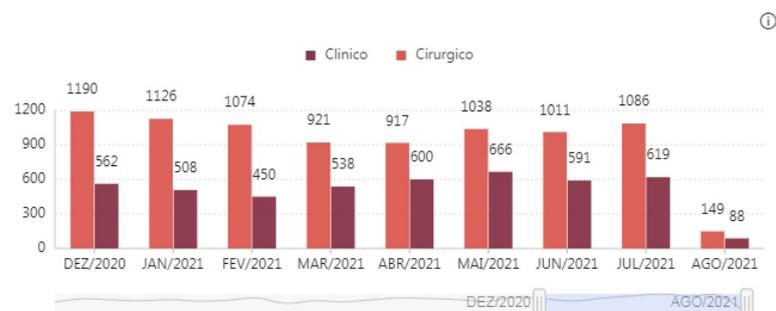
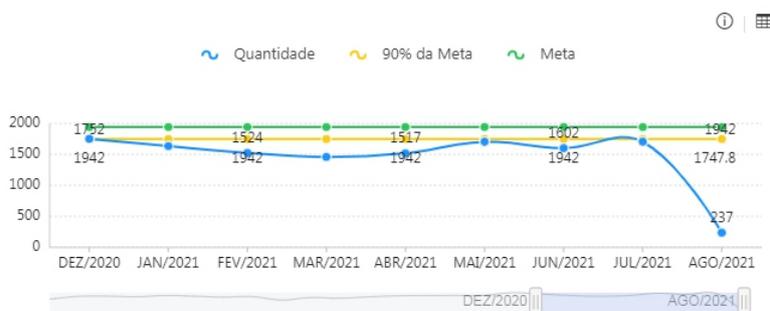
O Projeto e-SINA foi implantado com o objetivo de qualificar os dados em sua origem, garantir rastreabilidade e confiabilidade das informações geradas, além de otimizar o processo de prestação de contas. Os painéis são totalmente integrados ao sistema MV e disponibilizam em tempo real a produção hospitalar, permitindo o acompanhamento do cumprimento de metas pela alta gestão e fomentando a tomada de decisão baseada em análise de dados.

12 %

## Saídas Hospitalares

META MÊS:  
**1942**  
SAÍDAS HOSPITALARES

\*Percentual Alcançado no Mês Atual



## Planejamento Estratégico

O primeiro semestre de 2021 foi marcado pelo processo de revisão do ciclo do Planejamento Estratégico no Hugol. Como iniciativa principiada pelo corporativo e desdobrada para as unidades, as atividades se iniciaram em Janeiro e contemplaram a ressignificação de nossa identidade enquanto organização, repensando quem somos e os reflexos desta percepção, culminando na reestruturação dos nossos objetivos e dos caminhos que nos levarão até eles.

Todo processo de revisão traz em si a reflexão sobre a jornada percorrida. O primeiro ano do biênio 2020-2022 foi marcado pelo avanço da pandemia e representou novos desafios e situações até então não vivenciadas na unidade. Ter a oportunidade de olhar para trás, analisar os resultados alcançados e repensar a estratégia para o futuro compreendeu um momento único de aprendizagem, compartilhado entre os diversos serviços envolvidos neste processo.

Em Junho celebramos o lançamento da nova identidade organizacional e compartilhamos com toda a comunidade do Hugol esta nova jornada alicerçada na busca pela excelência em saúde pública e em nosso propósito de cuidar de vidas.





# • Gestão

## Propósito

Cuidar de vidas.

## Missão

Acolher e cuidar das pessoas promovendo assistência segura em saúde pública, pautada pela sustentabilidade e construção do conhecimento.

## Visão

Ser reconhecido nacionalmente pela excelência no cuidado às pessoas.

## Valores

Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento.

Finalizamos o primeiro ano do ciclo com 90% de performance de execução e olhamos agora para os próximos anos, recebendo com coragem os desafios que teremos pelo caminho e assumindo o compromisso de ser uma instituição acolhedora e comprometida com as pessoas.

## Planejamento Estratégico

Balanco do biênio 2020-2022



Cumprimento do planejamento estratégico



## Visita institucional

O Hugol recebeu no mês de junho a comitiva do Governador do Estado de Rondônia, Cel. Marcos Rocha, acompanhada pelo Secretário da Saúde de Goiás e pelas Superintendências da Agir, para conhecer os serviços prestados pelo hospital. Os visitantes tiveram a oportunidade de percorrer a estrutura da unidade e ver de perto o desenvolvimento dos processos assistenciais. As visitas institucionais são valiosas no sentido de compartilhar a excelência na gestão e propiciar a troca de conhecimento, pautada pela busca contínua da melhoria dos serviços em saúde nas unidades públicas do país.



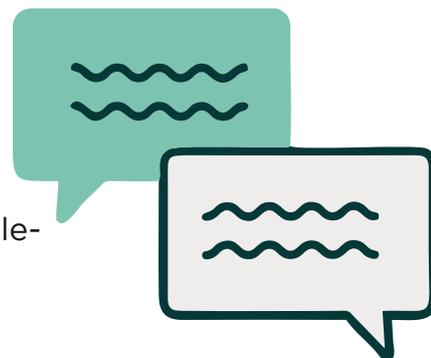
## HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DA REGIÃO NOROESTE GOVERNADOR OTÁVIO LAGE DE SIQUEIRA



# • Gestão

## Inserções na mídia

No primeiro semestre de 2021 o Hugol foi destaque em **72 inserções positivas na mídia** monitorada pelo Núcleo de Comunicação da unidade. Os releases divulgados originaram diversas matérias e postagens, contribuindo para a divulgação do trabalho do hospital e para o fortalecimento da imagem institucional.



## Gabinete de crise e ações na pandemia

Em enfrentamento à pandemia de Covid-19, o Gabinete de Crise do Hugol atuou na liderança das ações de contingência na unidade, apoiando a realização de treinamentos e implementação e revisão de protocolos, adequações em ambientes, vacinação dos profissionais e acompanhamento dos colaboradores afastados, dando suporte à gestão da unidade no desenvolvimento das estratégias de enfrentamento e garantia da segurança e integridade de profissionais, pacientes e visitantes.

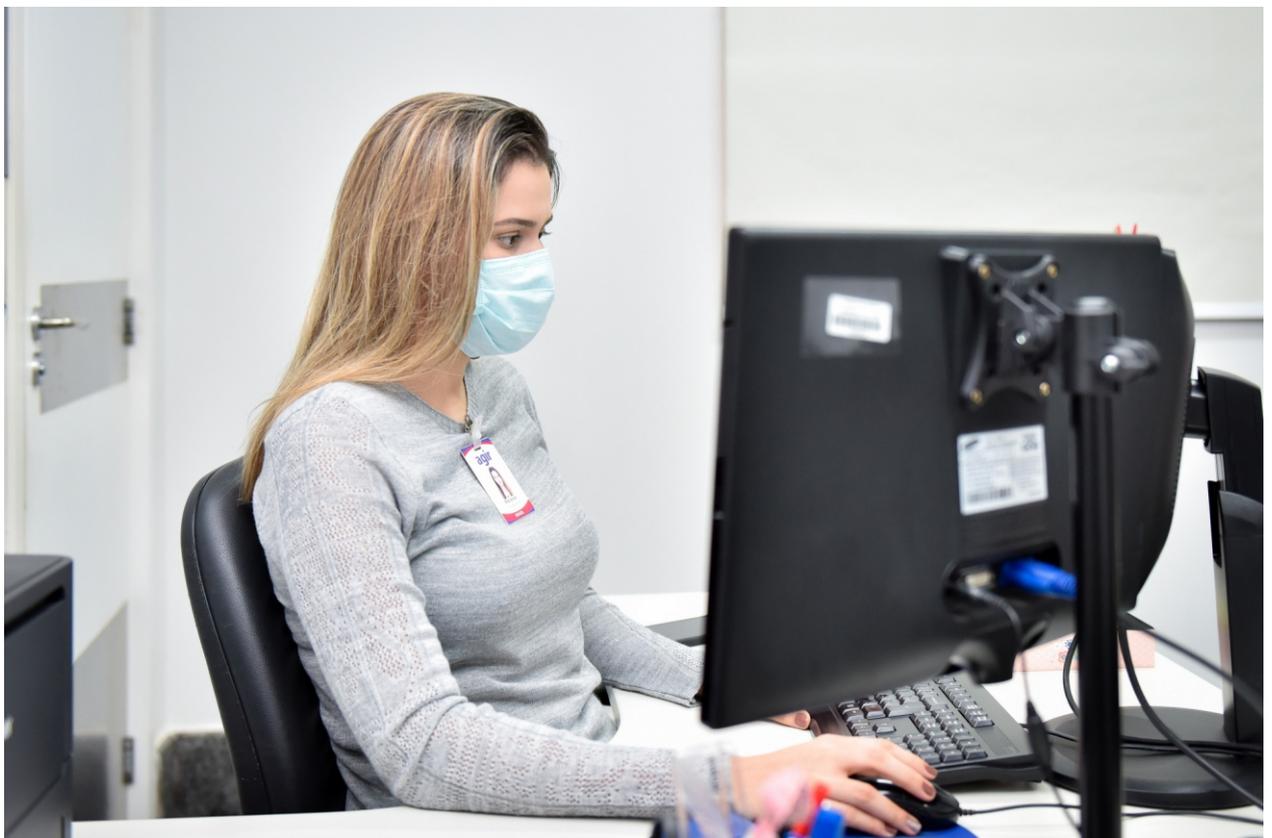
## Vacinação Covid-19

**05** | **1.944**  
Campanhas realizadas | Profissionais imunizados (1ª e 2ª doses)



## Revisão do perfil epidemiológico

Liderado pelo Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar, o Hugol realizou a revisão do Perfil Epidemiológico da unidade, mapeando os dados dos atendimentos realizados aos pacientes na instituição e possibilitando o planejamento da gestão da clínica e fomento das ações em saúde. A revisão do perfil foi estruturada com base no levantamento dos dados demográficos dos pacientes atendidos no ano de 2020 e os respectivos CIDs (Classificação Internacional de Doenças) aos quais estes atendimentos foram vinculados.



## Time de resposta rápida

A implementação do Time de Resposta Rápida - TRR na unidade foi realizada em Junho com o objetivo de prevenir mortes em pacientes que apresentam piora ou deterioração clínica, intercorrências graves e agudas e paradas cardio respiratórias súbitas. forma ininterrupta e é composto por um médico e um enfermeiro exclusivo.

# • Gestão

O atendimento do TRR abrange as unidades de internação, ambulatório e imagenologia da unidade e é acionado por ramal específico e rádio comunicadores e utiliza códigos de alerta por cores. O time atua 24h, de

## Time de Resposta Rápida – TRR

Você sabia que temos um TRR na instituição?

**HUGOL+**

O Time de Resposta Rápida – TRR do **HUGOL+** tem por objetivo prevenir mortes em pacientes que apresentem piora clínica/deterioração clínica, intercorrências graves e agudas, incluindo parada cardiorrespiratória (PCR) súbita, nas unidades de internação, ambulatório e imagenologia.

O acionamento do time é realizado através da implantação dos códigos de alerta:

<b>CÓDIGO AZUL</b>	→	<b>Atendimento à parada cardiorrespiratória</b>
<b>CÓDIGO AMARELO</b>	→	<b>Atendimento à deterioração clínica</b>
<b>CÓDIGO LARANJA</b>	→	<b>Atendimento ao mal súbito</b>

O acionamento do TRR deve ser feito por meio dos ramaís **6441** e **6632** e dos rádios comunicadores

## Entrega do projeto Primary Nursing

Em janeiro o Hugol entregou o projeto Primary Nursing desenvolvido na unidade, que tem como essência a priorização e a aplicação de cuidados integrais e sequenciais aos pacientes pela equipe de enfermagem, prevenindo também a continuidade ao planejamento de cuidados prescritos desde sua admissão até a sua alta pelo mesmo profissional em cada período.

### Primary Nursing

Resultados do projeto para a assistência

- Cuidado planejado, holístico e com continuidade
- Paciente e rede de apoio familiar no centro do cuidado
- Inteligência para gestão
- Melhoria da satisfação do usuário



# • Gestão

A metodologia do Primary Nursing confere ao enfermeiro uma maior autonomia na prática clínica e no desempenho de seu papel profissional. Sua aplicação no Hugol elevará ainda mais o nível da qualidade da enfermagem na unidade, otimizando os resultados por meio do comprometimento de uma enfermagem competente, ética, humana e responsável, aspectos essenciais para esta conquista.



## Entrega do projeto Protocolo de TEV

No mês de Maio às Gerências de Atendimento Clínico e de Qualidade, em conjunto com o Núcleo de Excelência Operacional e Serviço de Cirurgia Vasculard da unidade realizaram a entrega do Protocolo de Prevenção de TEV - Tromboembolismo Venoso. O objetivo do protocolo clínico é instituir a profilaxia efetiva aos pacientes internados na unidade, reduzindo a incidência de óbitos, redução do tempo de permanência hospitalar e readmissões. O Tromboembolismo Venoso é uma das causas mais importantes de morbimortalidade intra-hospitalar, o que torna a implementação e efetividade do protocolo de prevenção essenciais à qualidade e segurança da assistência hospitalar no Hugol.

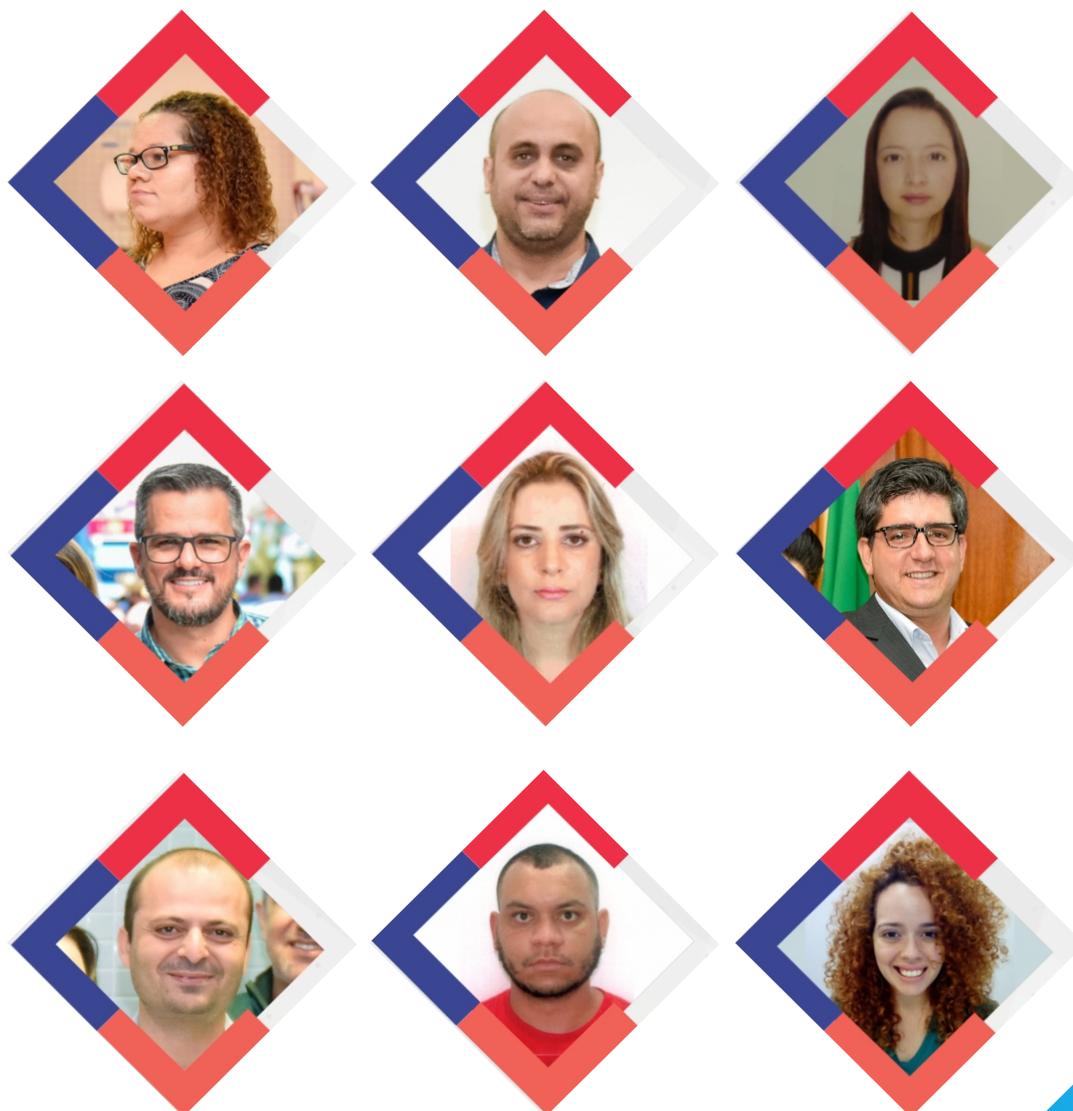
Protocolo de  
**TEV**  
Uma prevenção  
que salva vidas!



## Reestruturação do organograma

Visando a otimização da gestão dos processos administrativos e de apoio da unidade, no mês de Maio a Diretoria Administrativa Financeira, em consonância com as Superintendências da Agir efetivou a reestruturação de seu organograma, que contemplou o remanejamento de funções e a criação de novas supervisões e coordenações para apoio à gerências. Além disso, foram criadas duas novas gerências: o Núcleo de Inovação e Tecnologia e a Gerência de Infraestrutura. Com a remodelagem, a estrutura da diretoria ganha maior robustez para garantir a efetividade dos processos de gestão que garantem a entrega de uma assistência segura e de qualidade aos usuários do Hugol.

## Conheça os novos Gestores



## Avaliação interna e de riscos

No final de janeiro a Gerência de Qualidade coordenou a realização dos 4º e 5º ciclos de avaliação interna e gestão de riscos, respectivamente, dedicados a identificar oportunidades de melhorias e os riscos dos processos vigentes na unidade. O processo de auditoria interna baliza o andamento das práticas de controle dos processos realizados na unidade, e é por meio dele que ocorre a validação da evolução dos processos e checagem das melhorias que precisam ser implantadas. Após as avaliações são realizados os relatórios de feedback de cada serviço, em que são registradas as conformidades, sugestões de melhoria e observações dos auditores em relação aos processos avaliados. A cada novo ciclo o Hugol caminha para a excelência dos processos assistenciais e de apoio e analisa, através dos resultados identificados, os ciclos de melhoria desenvolvidos, fundamentais para garantir a qualidade da assistência prestada.



## Segurança do Paciente

Em alusão ao mês da Segurança do Paciente, componente essencial da qualidade do cuidado, o Hugol celebrou no mês de abril, em parceria com a Agir, uma série de ações relacionadas ao tema, que compreenderam a realização de lives, divulgação interna de campanha relacionada às metas de segurança do paciente, iluminação da fachada do hospital e distribuição de laços, ambos com a cor laranja em referência ao mês da segurança do paciente, envolvendo os profissionais da unidade e promovendo o engajamento por uma assistência cada vez mais segura.

## Sustentabilidade

Sob a organização de seu Núcleo Ambiental, o Hugol promoveu o Março Sustentável para conscientização dos profissionais da unidade sobre a sustentabilidade. Foram desenvolvidas ações socioeducativas com a distribuição de brindes criados a partir de materiais reciclados e sustentáveis.

O Hugol também foi destaque no 2º Workshop PEED Ambiental da Universidade Federal de Goiás, como um dos grandes parceiros da instituição no projeto Recoffee, já tendo disponibilizado mais de 800kg de resíduo de borra de café para a instituição.



## Custos e resultados

Visando fortalecer a gestão de recursos na unidade, a Supervisão de Orçamento e Custos promoveu no início do semestre uma capacitação dos líderes da Enfermagem acerca dos custos assistenciais. Com a apresentação do Relatório Gerencial de Custos de 2020, o corpo de gestores e referências teve a oportunidade de conhecer os resultados do ano e os impactos da Covid-19 sobre o custeio dos serviços hospitalares. A gestão compartilhada de custos subsidia uma gestão sustentável do negócio e a participação dos profissionais que conhecem profundamente as atividades desenvolvidas é imprescindível nesse processo.

## Metodologia DRG: Inteligência de Negócio

O HUGOL apura custos desde o início de suas atividades, utilizando a metodologia de custeio por absorção, que permite além de visualizar os custos globais, os custos dos serviços assistenciais, apoio e administrativos e seus respectivos custos unitários. Viabilizando por meio de seus relatórios a análise do desempenho hospitalar, subsidiando tomadas de decisões mais sustentáveis.

Conduzido por diretrizes corporativas o HUGOL alcança um novo patamar na gestão assistencial agora com a metodologia DRG – Diagnosis Related Groups, que categoriza os pacientes internados, de acordo com a complexidade assistencial, considerando diagnóstico principal, comorbidades, idade, procedimentos cirúrgicos e complicações. Cada DRG é um produto assistencial, clínico ou cirúrgico.

A metodologia possui 04 alvos principais, quais sejam: Uso eficiente do leito hospitalar, redução de condições adquiridas hospitalares, redução de readmissões não planejadas e redução das internações sensíveis ao cuidado na atenção primária. A adoção da metodologia reforça o propósito da AGIR – Cuidar de vidas, pois reafirma a entrega de valor em saúde, com resultados assistenciais de qualidade com controle do desperdício. A evolução da análise de custos dentro da instituição é ampliada nesse sentido, aliando-se dados assistenciais aos econômicos, com vistas a garantia da sustentabilidade econômica do sistema, com foco na segurança do paciente.

### PERSPECTIVA DA GESTÃO DE CUSTOS HOSPITALARES

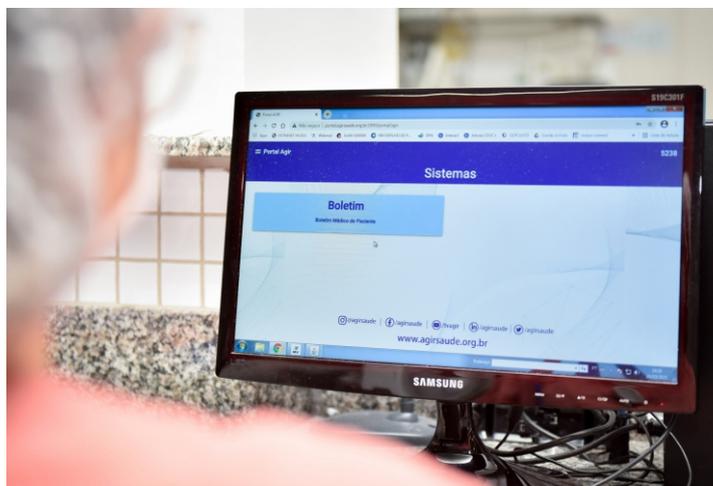


# • Inovação

## Boletim eletrônico

O novo boletim eletrônico utilizado pelo Hugol humanizou ainda mais o atendimento prestado à família dos pacientes atendidos na unidade, que agora pode acessar as informações sobre o estado de saúde de forma remota, utilizando computador, tablet ou smartphone, trazendo benefícios e gerando elogios de familiares. O Boletim Eletrônico foi desenvolvido pela Agir e é atualizado de acordo com o quadro clínico de cada

paciente internado, podendo ser acessado pelos familiares do paciente diariamente. A ferramenta visa facilitar o acesso às informações, possibilitando a consulta do quadro clínico de pacientes de forma prática. Além do boletim médico, a família tem acesso ao boletim de enfermagem, informando os cuidados prestados e o estado clínico de forma mais simplificada, facilitando o entendimento dos familiares.



## Gerenciamento da comunicação



Como elemento essencial da assistência humanizada, o gerenciamento da comunicação com pacientes e familiares no Hugol contemplou a realização de visitas virtuais, contatos com rede de apoio e mediação das visitas médicas nas UTIs. Com as restrições causadas pelas medidas de contingência à pandemia de Covid-19, a suspensão de visitas pode ser um potencial

agravador da ansiedade gerada na hospitalização. A realização das videochamadas permite o contato seguro, mesmo que à distância, e possibilita aos pacientes receber o carinho de familiares e amigos.

# • Inovação

## Humanização e acolhimento na pandemia

Para minimizar a ansiedade relacionada à pandemia de Covid-19, a Gerência de Recursos Humanos promoveu ações de humanização e qualidade de vida voltadas para os profissionais atuantes no Hugol. Iniciativas como o Aulão de relaxamento, Pilates e encontros do Momento Terapêutico proporcionam meios de liberar a tensão e a ansiedade a que estão sujeitos os profissionais que atuam na linha de frente da saúde pública. O objetivo destes momentos é fortalecer a rede de apoio entre os próprios profissionais e trocar também experiências e momentos de descontração, tornando a jornada de trabalho mais leve e prazerosa.



## 1ª semana de incentivo à pesquisa do Hugol

Com objetivo de incentivar residentes, preceptores, colaboradores e o público em geral, a Supervisão de Ensino e Pesquisa do Hugol realizou a Primeira Semana de Incentivo à Pesquisa Científica, com apoio do Ensino Agir. O evento ocorreu nos dias 15, 16 e 17 de Junho de 2021, de forma online e gratuita, com lives transmitidas pelas redes sociais da Agir e cursos de curta duração, abordando conteúdos voltados para orientação de como realizar pesquisa científica, fluxo para submissão de trabalhos científicos ao Comitê de Ética e Pesquisa, caminhos para publicação de artigos, banco de dados, atualização do currículo Lattes, entre outros.

As lives contaram com convidados internos e externos, referências no assunto, possibilitando momentos de discussões e esclarecimento de dúvidas. Para finalizar o evento, a última live abordou o tema: “Práticas Baseadas em Evidências: Estratégias para sua Implementação”, trazendo profis-

sionais de diferentes áreas de atuação para discutir sobre a conexão necessária entre produção científica e assistência de qualidade aos pacientes.

**1ª Semana de Incentivo à Pesquisa Científica do HUGOL+**

**LIVES**  
Transmitidas no Instagram @agirsauede

**Como publicar um artigo científico**  
15/06 - 19h30 às 20h30

Ângela Adamski Convidada  
Geovana Sôffa Moderadora

**Como manter o Currículo Lattes atualizado**  
16/06 - 19h30 às 20h30

Cibelle Formiga Convidada  
Nayara Gomes Moderadora

**Prática Baseada em Evidências: Estratégias para sua implementação**  
17/06 - 19h30 às 20h30

Dagoberto Barbosa Convidado  
Rubens Jorge Convidado  
Thaís Afonso Convidada  
Rodrigo Costa Gonçalves Moderador

**Cursos**  
Os links serão disponibilizados na última live

- Por que fazer pesquisa científica? Como iniciar? / Rafaela Veronezi - Palestrante
- Como elaborar um projeto de pesquisa / Lorena Melchior - Palestrante
- Buscas de artigos científicos em bases de dados / Nayara Gomes - Palestrante
- Como submeter seu projeto de pesquisa no Comitê de Ética e Pesquisa - Plataforma Brasil / Geovana Sôffa - Palestrante

# • Inovação

## ReConecTAR

O Hugol foi uma das 18 unidades de saúde no país selecionadas para participar do projeto ReConecTAR, uma iniciativa conjunta da Johnson & Johnson, do Hospital Sírio-Libanês (HSL), e do Institute for Healthcare Improvement (IHI), que tem por objetivo aumentar a percepção de participação em decisões locais que afetam o trabalho, tendo o enfoque na resiliência diária da equipe assistencial. O projeto é aplicado em um setor específico da unidade, e no Hugol foi escolhido o serviço de Ortopedia e Traumatologia.

A ciência da melhoria do projeto tem o tema “Trabalho com Alegria”, e possui a finalidade de engajar os profissionais e interligar as perspectivas pessoais de cada colaborador com fatores pertinentes ao trabalho e à cultura institucional, agregando valor e aumentando a satisfação da equipe no trabalho. A iniciativa acontecerá em um período de 12 meses, e o hospital terá o compromisso de participar de sessões de aprendizagem virtuais, além de encontros on-line com proposta de imersão para discussão da metodologia aplicada. O ReConecTAR fomentará a criação de uma comunidade de aprendizagem, em que todos ensinam e todos aprendem.



# • Inovação

## Acolher +

O Hugol iniciou em junho os treinamentos do Programa Acolher +, uma iniciativa da Coordenação de Hotelaria Hospitalar da unidade para qualificar o atendimento dos profissionais recepcionistas, telefonistas, camareiros e agentes administrativos que atuam diretamente com o atendimento ao público externo. O programa é composto de cinco módulos com os temas de engajamento, ética, etiqueta e êxito profissional e gestão de conflitos e inovou ao capacitar cerca de 90 profissionais, proporcionando troca de experiências e desenvolvimento de autoconhecimento que, certamente, impactou os colaboradores, trazendo uma visão reflexiva e de mudança positiva de comportamento.



# • Inovação

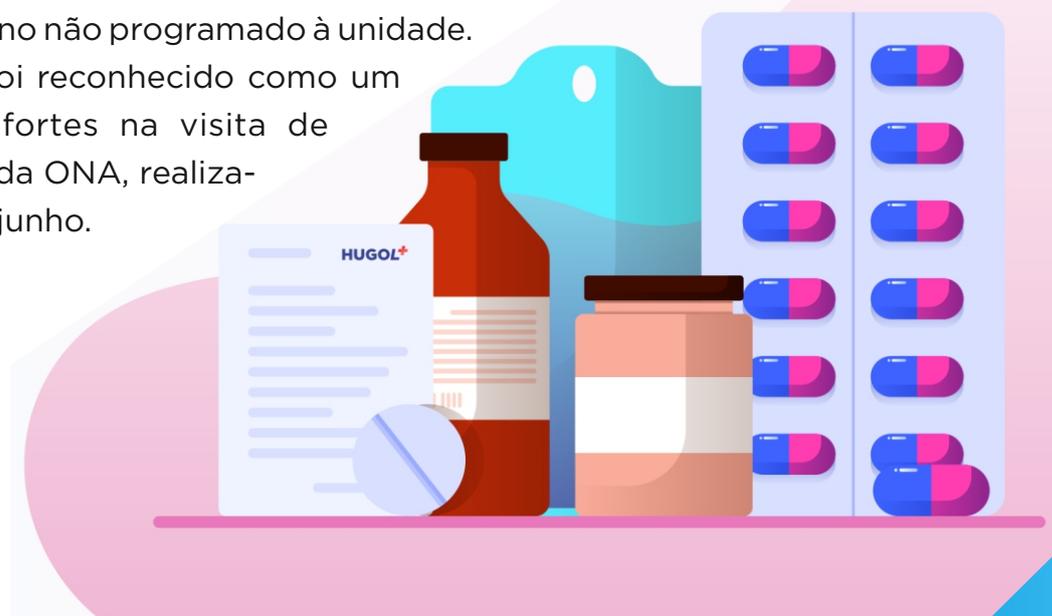
## QualineWS

O Hugol inovou mais uma vez ao realizar o lançamento do QualineWS - uma ferramenta em formato de boletim digital de divulgação do trabalho das ações relacionadas à gestão da qualidade na unidade. A primeira edição foi publicada em janeiro deste ano e mensalmente a publicação aborda temas internos que foram destaque no mês. A iniciativa da Gerência da Qualidade da unidade permite uma maior proximidade dos profissionais com as ações que são realizadas e colabora para fomentar a cultura da qualidade no Hugol.



## Orientação farmacêutica na alta hospitalar

O Hugol ampliou o serviço de orientação farmacêutica na alta hospitalar e desenvolveu um cartão individual com orientações farmacoterapêuticas para suporte e direcionamento no correto uso dos medicamentos no pós alta. O objetivo é proporcionar ao paciente as orientações farmacêuticas necessárias em relação ao uso de medicamentos, minimizando a necessidade de retorno não programado à unidade. O processo foi reconhecido como um dos pontos fortes na visita de manutenção da ONA, realizada no mês de junho.



# • Inovação

## Experiência do paciente

Entender a experiência do usuário é um passo-chave na mudança em direção ao cuidado centrado no paciente. Analisando vários aspectos da experiência do cliente, pode-se avaliar até que ponto os pacientes estão recebendo cuidados que respeitam as preferências, necessidades e valores individuais. Essa avaliação e acompanhamento permite que pacientes, rede de apoio familiar e cuidadores definam o valor do cuidado prestado, permitindo que as organizações de saúde foquem seus esforços no que importa para o paciente e não somente em seu problema.

O projeto Experiência do Paciente foi lançado no final de 2020 e se desenvolveu durante este primeiro semestre. Durante a avaliação na alta hospitalar, os usuários puderam avaliar não só a satisfação em relação ao caso solucionado, mas também como foi a experiência com o atendimento recebido e o processo de hospitalização.



84%

satisfação com a experiência do paciente no 1º semestre

## Preceptorship Virtual de Terapia Nutricional

O Hugol deu início à participação no projeto Preceptorship Virtual de Terapia Nutricional da Baxter, sendo escolhido como centro de referência em Terapia Nutricional no Brasil. O objetivo do programa é promover a troca de experiências e discutir processos hospitalares relacionados ao gerenciamento da Terapia Nutricional em pacientes hospitalizados. O projeto compreende a realização de encontros virtuais na forma de aula dialogada, envolvendo as Equipes Multiprofissionais de Terapia Nutricional (EMTN) de um hospital referência e um hospital convidado. O projeto contempla ainda o desenvolvimento de material técnico-científico e o cases para discussão durante os encontros virtuais. Representam o Hugol no projeto profissionais das áreas de nutrição e nutrologia, enfermagem e farmácia clínica.

# • Inovação

## Implantação de Consulta de enfermagem no ambulatório

A Consulta de Enfermagem é uma atividade privativa prestada pelo profissional enfermeiro, em que são identificados problemas de saúde e prescritas e implementadas medidas de enfermagem com o objetivo de promoção, proteção e recuperação ou reabilitação do paciente.

O ambulatório do Hugol atende pacientes egressos e referenciados pela Central de Regulação Municipal de Goiânia e/ou Complexo Regulador Estadual. Para garantir maior segurança do paciente, qualidade no atendimento e melhoria do acompanhamento ambulatorial, o Serviço de Enfermagem implementou a rotina de consulta para todos os pacientes com agendamento médico. Assim, todos os pacientes atendidos no ambulatório da unidade passam primeiramente pela consulta de enfermagem. Neste atendimento o quadro do paciente é avaliado com base em seu histórico de atendimento na unidade. Também são realizadas todas as orientações necessárias sobre o tratamento, além de triagem para os casos de retorno para procedimento.



## Protocolo Humanizado de acompanhamento de óbitos

Em maio, a equipe de preceptores do Serviço de Psicologia elaborou o Protocolo Humanizado de Acompanhamento de Óbitos dos pacientes vítimas de COVID-19 no hospital. O protocolo é dividido em 3 fases e está em ciclo de PDCA - análise e estudo do processo para implementação de melhorias.

Na primeira fase, a equipe de Psicologia busca favorecer o contato afetivo através de visitas físicas ou mediadas por recursos tecnológicos (visita virtual) dos familiares dos pacientes internados que encontram-se em risco de morte iminente. Na segunda fase, após a constatação do óbito do paciente, os familiares são convidados a colocar objetos de valor sentimental para personalizar o caixão, além de ampliar o acesso dos familiares durante o reconhecimento para despedida. Na última e terceira fase, ainda a ser implementada, a unidade encaminhará uma carta de condolências aos familiares após o óbito, apoiando o processo de luto.

# • Inovação

## Central de demandas psicossociais

Surgido a partir da iniciativa dos próprios serviços para efficientizar os atendimentos prestados pelo Serviço Social e de Psicologia do HUGOL, sem perder a essência de um cuidado seguro e qualificado aos clientes, a unidade instituiu a Central de Demandas Psicossociais. O serviço conta com uma equipe fixa que transita entre as recepções para triagem, qualificação e resolução de demandas, das 6h às 23h30min, agilizando as altas hospitalares, repasse de informações e outros atendimentos, bem como a redução do tempo de espera. No primeiro ciclo de melhoria, foi realizada a pesquisa de satisfação com os clientes internos que revelou mais de 90% de aprovação, estando diretamente interligado com os objetivos do Projeto ReConectar e Experiência do Paciente.



## Integração do PACS Hemodinâmica

A Supervisão de Enfermagem Ambulatorial, Diagnóstico e Hemodinâmica em parceria com o Nexo - Núcleo de Excelência Operacional, conduziu o projeto de Integração do sistema dos aparelhos da hemodinâmica com o sistema de prontuário eletrônico do Hugol, o MVPEP. O projeto foi desenvolvido com a finalidade de integrar as imagens e laudos dos exames e procedimentos ao prontuário do paciente, garantindo a assistência segura aos pacientes e otimização dos processos e diagnóstico.

Todo o fluxo do processo foi reavaliado com os serviços envolvidos, desde a admissão do paciente até o faturamento da conta hospitalar. Com a implantação do sistema Vivace, responsável por integrar os dados do sistema Philips e MVPEP, os profissionais hemodinamicistas podem realizar as análises das imagens e elaborar o laudos dos pacientes. A consulta às informações fica disponível integralmente no prontuário eletrônico do paciente.

## Projeto O Maestro

O projeto O Maestro é um projeto conduzido pelo NIR - Núcleo Interno de Regulação do Hugol em parceria com o Núcleo de Excelência Operacional, que contempla três subprojetos distintos: padronizar as rotinas administrativas do setor, qualificar a gestão de acesso e otimizar a gestão de leitos.

O projeto Gestão de Acesso foi conduzido com o objetivo de modernizar e qualificar a regulação da AIH no sistema da prefeitura automatizando a inserção dos dados para fortalecer a legitimidade da ação de regulação na perspectiva da responsabilização, da agilidade e da efetividade do processo.

O projeto Gestão de Leitos teve como objetivo centralizar a gestão de leitos do hospital no NIR. A gestão é realizada por meio de uma tela na qual o enfermeiro solicita a transferência do paciente para leitos vagos ao NIR. E após a análise a solicitação poderá ser autorizada, otimizando a utilização dos leitos e consequentemente reduzindo o tempo médio de permanência hospitalar.

# • Resultados

## Estatísticas do hospital

No primeiro semestre de 2021 o Hugol superou a marca histórica de 15 milhões de atendimentos realizados na unidade desde a sua inauguração. O hospital já é referência no estado e se destaca como um dos maiores hospitais do país.

### Estatísticas

Julho de 2015 a junho de 2021

# 15.349.837

## Total de procedimentos

Atendimentos + Procedimentos cirúrgicos + Exames + Banco de Sangue

### + **Atendimentos**

Atendimentos de Urgência e Emergência, Ambulatório, Internações e Equipe Multidisciplinar (Médica, Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social, Terapia Ocupacional, Biomedicina, Buco-maxilo-facial, Psicologia, Farmácia e Nutrição Clínica).

## 11.193.827

1.399.329 jan/2021 a jun/2021

233.222 média/mês jan/2021 a jun/2021

### + **Pediatria**

O HUGOL recebe crianças vítimas de traumas, de média e alta complexidade, dispoñdo também de atendimento em unidade de terapia intensiva - UTI e enfermaria específica para crianças.

## 31.122

atendimentos de Urgência e Emergência a crianças de 0 a 12 anos incompletos

### + **Procedimentos cirúrgicos**

Principalmente procedimentos cirúrgicos em ortopedia/traumatologia, plástica reparadora (queimados), urologia, cirurgia geral e hemodinâmica.

## 111.615

12.480 jan/2021 a jun/2021

2.080 média/mês jan/2021 a jun/2021

### + **Queimados**

A unidade especializada em queimaduras é uma das mais modernas do país, composta por uma enfermaria e uma Unidade de Terapia Intensiva.

## 2.837

vítimas de queimaduras graves

### + **Exames**

O hospital possui um centro de diagnósticos de alta precisão e complexidade para a realização de exames laboratoriais e de imagem.

## 3.929.540

504.743 jan/2021 a jun/2021

84.124 média/mês jan/2021 a jun/2021

### + **Cardiologia**

A Cardiologia do Hugol é composta pelo serviço de cardiologia clínica, serviço de hemodinâmica e o serviço de cirurgia cardíaca.

### Hemodinâmica

(Serviço inaugurado em abril de 2018)

## 8.332

procedimentos

### Cirurgias Cardíacas

(Serviço iniciado em janeiro de 2020)

## 346

procedimentos

### + **Banco de Sangue**

O HUGOL atende pacientes graves que necessitam de transfusões sanguíneas, por isso é importante se tornar doador. Doe sangue, salve vidas!

## 54.994

doações

5.104 jan/2021 a jun/2021

851 média/mês jan/2021 a jun/2021

## 59.861

transfusões

4.740 jan/2021 a jun/2021

790 média/mês jan/2021 a jun/2021

### + **Origem e satisfação**

Os pacientes são principalmente moradores de Goiânia e de outros municípios de Goiás. Além disso, a unidade também recebeu pacientes de outros Estados, denotando a representatividade que o hospital tem obtido no âmbito nacional.

57% **Goiânia**

42% Outros municípios de Goiás

1% Outros Estados

## 95%

Satisfação dos usuários

# • Resultados

## Resultados Contrato de Gestão

Apesar da suspensão da obrigatoriedade do cumprimento de metas como medida de contingência para minimizar os impactos da pandemia nas unidades assistenciais do país, o Hugol apresentou bons resultados no primeiro semestre de 2021. A unidade continuou o processo de melhorias relacionadas à produtividade assistencial, concomitante à atuação como retaguarda para atendimento aos pacientes em tratamento de Covid-19 e Síndromes Respiratórias Agudas Graves, reforçando seu compromisso com os goianos para entregar uma assistência segura, de qualidade e sustentável.

81%

Cumprimento das metas assistenciais

9,9

Pontuação global de cumprimento dos indicadores de desempenho



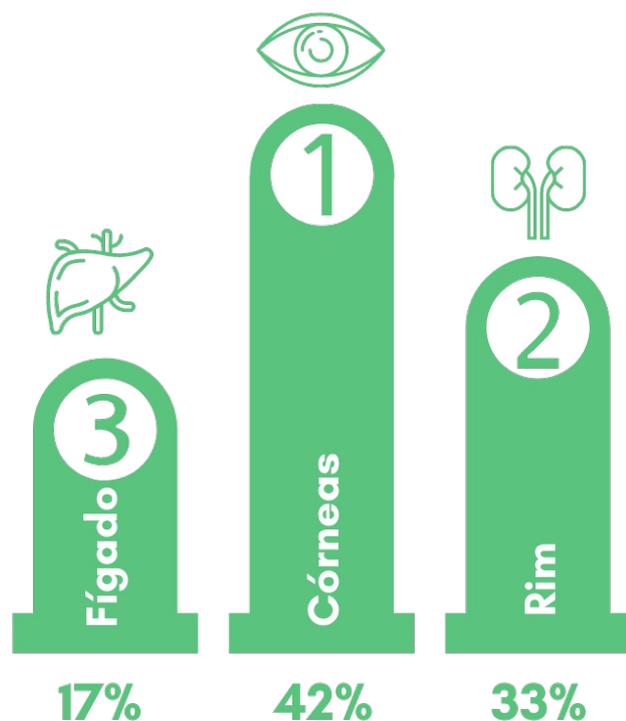
## Satisfação dos usuários

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU no Hugol atua como um serviço complementar e amplia a acessibilidade dos usuários em manifestar suas percepções durante a jornada no ambiente hospitalar, através de um sistema ativo de coleta de informações e resoluções rápidas, pautado pela comunicação efetiva, humanização e cuidado centrado na pessoa. O Hugol recebe e avalia os elogios, demandas e reclamações dos usuários e trabalha para a melhoria dos processos assistenciais e de apoio, a fim de reduzir a ansiedade da hospitalização e das medidas de contingência adotadas na unidade. Como resultado deste trabalho, a unidade recebe constantemente mensagens de agradecimento pela assistência prestada, motivando ainda mais os profissionais no cuidado integral à pessoa.

# • Resultados

## Captação de Órgãos

O Hugol é referência na captação de órgãos em Goiás, tendo sido responsável por aproximadamente 40% das captações do Estado em 2020, de acordo com a Central de Transplantes de Goiás, resultado obtido com o auxílio de um processo diário de acolhimento e conscientização de pacientes e familiares. No primeiro semestre de 2021 foram captados 60 órgãos pela unidade, dentre coração, fígado, rins, pâncreas e córneas, destinados para pacientes de Goiás e de outros estados. O sucesso na captação é fruto da conscientização e campanhas desenvolvidas e acolhimento humanizado aos familiares. O Hugol abraça a cultura da doação de órgãos e recebe o apoio de toda a sua equipe para salvar cada vez mais vidas.



## Pesquisa de Clima

Realizada pela Gerência de Recursos Humanos durante o mês de abril e com os resultados divulgados em junho, a pesquisa de clima organizacional avaliou a percepção dos profissionais da unidade em relação aos eixos de Treinamento, Comunicação, Liderança, Contexto de Trabalho e Trabalho em Equipe. A edição de 2021 contou pela primeira vez com a participação de todos os vínculos de trabalho e não apenas de celetistas, um passo importante para a gestão compartilhada na unidade. Além dos eixos abrangidos, a pesquisa também questionou o que mais motivava os profissionais a trabalhar no Hugol. A pesquisa serve não apenas como termômetro do clima na instituição, mas também como ferramenta de melhoria da gestão e identificação dos pontos de atenção relacionados aos processos de trabalho e interação entre os profissionais.

# • Resultados



## Manutenção da certificação ONA

O Hugol recebeu nos dias 09 e 10 de junho a segunda visita de manutenção ONA 2 - Acreditado Pleno, fruto do certificado obtido em janeiro de 2020, realizada de forma remota pela Fundação Vanzolini, instituição acreditadora (IAC) de referência nacional, credenciada pela Organização Nacional de Acreditação - ONA. A visita foi realizada de forma virtual, seguindo os protocolos de segurança durante a pandemia, por meio de dois carrinhos adaptados com tablets apelidados de "Dra. ONA".

# • Resultados

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) certifica a qualidade de serviços de saúde no Brasil, tendo como foco principal a segurança do paciente. Sua metodologia de avaliação atende a padrões internacionais de qualidade e segurança. O manual de acreditação ONA é reconhecido pela ISQua (Sociedade Internacional pela Qualidade no Cuidado à Saúde, na sigla em inglês), instituição parceira da Organização Mundial da Saúde (OMS) e que tem entre seus membros especialistas e organizações de saúde de mais de 100 países.

A acreditação é um sistema de avaliação da qualidade de serviços de saúde a partir de critérios pré-definidos. O processo é voluntário, ou seja, é a instituição que manifesta o interesse em ser avaliada. Após a certificação, os serviços de saúde continuam sendo avaliados periodicamente durante a validade do certificado.



## ONA 2

Visita de manutenção 2021

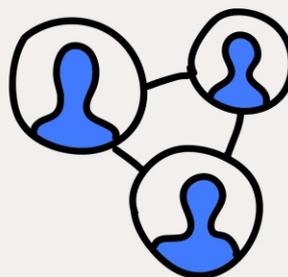


### Pontos fortes destacados

Softwares disponíveis para o processo da qualidade e gestão.

Boletim eletrônico do paciente

Projeto E-sina



Programa conte comigo

Conte um feito bem feito

Plataforma twygo

Reestruturação do Organograma

PSIO

Projeto ReConecTAR

Primary Nursing

Projeto Maestro

Orientação farmacêutica na alta

Huddle diário

Projeto Terapêutico Singular



# • Resultados

## Formatura dos programas de residência

O Hugol celebrou no mês de março a cerimônia para formar as turmas de 2021 dos Programas de Residência Médica, Multiprofissional e Uniprofissional. Ao todo, se formaram nesta turma 14 residentes da área médica com especializações em clínica médica, ortopedia e área cirúrgica básica; 9 residentes multiprofissionais das áreas de psicologia, enfermagem e fisioterapia; e 2 residentes uniprofissionais de cirurgia e traumatologia bucomaxilofacial.

As residências constituem uma modalidade de ensino de pós-graduação, sob a forma de curso de especialização, funcionando em instituições de saúde, sob a orientação de profissionais de elevada qualificação ética e profissional. O Hugol é uma unidade de assistência, ensino, pesquisa e extensão universitária, por isso possui o Programa de Residência Médica desde março de 2016 e o Programa de Residência Multiprofissional e Uniprofissional desde março de 2017.

A cerimônia de formatura dos residentes seguiu as normas de biossegurança devido à pandemia de Covid-19 e foi transmitida ao vivo, através de link do YouTube, para os familiares e colaboradores do Hugol que acompanharam de perto o período de estudo e especialização dos formandos.



# • Resultados

## Farmacoeconomia

A farmacoeconomia identifica, calcula e compara custos (recursos consumidos), riscos e benefícios (clínicos, econômicos, humanísticos) de programas ou terapias específicas, e determina quais são as alternativas que produzem os melhores resultados em face dos recursos investidos. (SECOLI et. al).

O Hugol já iniciou as avaliações farmacoeconômicas e em maio o serviço foi estendido às UTIs. Visando ampliar o escopo de atuação, o Projeto voltado à Farmacoeconomia, alinhado à Estratégia organizacional, está em fase de planejamento e tem como objetivo estabelecer alternativas que garantam a efetividade do tratamento e cuidado com o paciente observando a melhor aplicação de recursos.



## Reposição do banco de sangue

A equipe Multiprofissional do Hugol tem papel fundamental nos níveis de segurança transfusional alcançados na unidade. Desde a abertura, o serviço de psicologia foi designado para gerir o processo de abordagens para captação de reposição dos estoques do banco de sangue da unidade. Toda a equipe psicossocial e os residentes do serviço de psicologia participam das abordagens de sensibilização, intervindo junto a pacientes, familiares e acompanhantes.

No primeiro semestre as doações de reposição foram responsáveis por cerca de 31,56% do total de doadores que procuraram a Unidade de Coleta e Transfusão de Sangue (UCT) do Hugol.



# • Próximos Passos

## O que vem por aí

Nos próximos meses o Hugol se concentrará na execução da estratégia para alcançar os objetivos definidos durante a revisão do Planejamento Estratégico. Já estão em andamento vários dos projetos e ações institucionais planejadas até aqui. Caminhamos rumo à excelência no cuidado às pessoas, firmes em nosso propósito e baseados em nossa missão diária de acolher e cuidar.

## Gestão

- Implementação da Gestão por competências
- Finalização das obras de expansão
- Visita de Upgrade ONA
- Cadeia medicamentosa
- Aprimoramento da avaliação de eficácia de treinamentos
- Reestruturação do Comitê de metas
- Cultura justa



## Projetos

- Implantação dos novos serviços incorporados ao Contrato de Gestão
- Reestruturação do serviço de transposição de pacientes
- Experiência do Paciente
- Lean - Fase II
- Farmacoeconomia
- Paperless
- Qualificação do Serviço de Faturamento





**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**ESTADO  
DE GOIÁS**