



HECAD
Hospital Estadual
da Criança e do
Adolescente
de Goiás

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD

RELATÓRIO MENSAL DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO

REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 20/2023

Período: Novembro de 2023

Goiânia-GO
Dezembro/2023

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Wagner de Oliveira Reis

Carlos André Pereira Nunes

Rubens José Fileti

Edson Costa Araújo

Paulo Afonso Ferreira

CONSELHO FISCAL

Salomão Rodrigues Filho

Pedro Daniel Bittar

Waldemar Naves do Amaral

Fernando Morais Pinheiro

Milca Severino Pereira

César Helou

DIRETORIA

Washington Cruz – Diretor Presidente

José Evaristo dos Santos - Vice Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira - Diretor Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher – Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva – Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente de Operações e Finanças

Dante Garcia de Paula – Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico Assistencial

DIRETORIA DO HECAD

Mônica Ribeiro Costa – Diretora Geral

André Rosetti Machado Resende – Diretor Técnico

Viviane Tavares Ferreira – Diretora Administrativa e Financeira

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
2. IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE	6
3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	6
4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	7
4.1 Indicadores de Produção Assistencial	7
4.2. Indicadores de Desempenho.....	16
5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS.....	26
5.1. Produção Assistencial.....	26
 5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção.....	27
5.2. Indicadores de Desempenho.....	27
 5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho.....	28
6. INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO	29
6.1. Economicidade - Financeiro / Contábil.....	29
6.2. Pesquisa de Satisfação – Metodologia NPS.....	30
6.3. Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores.....	31
7. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....	32
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
9. ANEXOS.....	34

Gráficos

Gráfico 01 - Internações (Saídas Hospitalares) - Novembro/2023.....	08
Gráfico 02 - Cirurgias Programadas - Novembro/2023.....	09
Gráfico 03 - Atendimento Ambulatorial - Novembro/2023.....	10
Gráfico 04 - Consultas Médicas na Atenção Especializada - Novembro/2023.....	11
Gráfico 05 - Consultas Não Médicas na Atenção Especializada - Novembro/2023....	12
Gráfico 06 - Procedimentos Ambulatoriais - Novembro/2023.....	13
Gráfico 07 - Leito Dia - Novembro/2023.....	14
Gráfico 08 - Taxa de Ocupação Global - Novembro/2023.....	17
Gráfico 09 - Taxa de Ocupação Global por perfil - Novembro/2023.....	17
Gráfico 10 - Média de Permanência Hospitalar Global - Novembro/2023.....	18
Gráfico 11 - Média de Permanência Hospitalar por perfil - Novembro/2023.....	18
Gráfico 12 - Índice de Intervalo de Substituição Global - Novembro/2023.....	19
Gráfico 13 - Índice de Intervalo de Substituição por perfil - Novembro/2023.....	19
Gráfico 14 - Taxa de Readmissão em UTI (48 horas) - Novembro/2023.....	21
Gráfico 15 - Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias) - Novembro/2023.....	21
Gráfico 16 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH DATASUS - Outubro/2023.....	22
Gráfico 17 - Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas a unidade) - Novembro/2023.....	22
Gráfico 18 - Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas ao paciente) - Novembro/2023.....	23
Gráfico 19 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas - Novembro/2023.....	24
Gráfico 20 - Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias - Novembro/2023.....	24
Gráfico 21 - Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS - Novembro/2023.....	25
Gráfico 22 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) - Novembro/2023.....	26

Tabelas

Tabela 1 – Censo de Origem – Novembro de 2023.....	07
Tabela 2 – Internações (Saídas Hospitalares) – Novembro de 2023.....	08
Tabela 3 – Cirurgias Programadas – Novembro de 2023.....	09
Tabela 4 – Atendimento Ambulatorial – Novembro de 2023.....	10
Tabela 5 – Consultas Médicas na Atenção Especializada – Novembro de 2023.....	11
Tabela 6 – Consultas Não Médicas na Atenção Especializada – Novembro de 2023... 	12
Tabela 7 – SADT Externo (Ofertado) – Novembro de 2023.....	14
Tabela 8 – SADT Externo (Realizado) – Novembro de 2023.....	15
Tabela 9 – Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco – Novembro de 2023.....	16
Tabela 10 – Índice de Eficiência Financeira (Janeiro a Outubro de 2023).....	31
Tabela 11 – Índice de Eficiência Contábil (Janeiro a Outubro de 2023).....	32
Tabela 12 – Pesquisa de Satisfação NPS – Ambulatório.....	30
Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação NPS – Internação.....	31
Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação NPS – Global.....	31
Tabela 15 – Absenteísmo em Recursos Humanos – Novembro de 2023.....	31

1. APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO) e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir para o gerenciamento do Hospital Estadual da Criança e do Adolescente, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, em acordo com ao Anexo Técnico nº I, itens II e III – Indicadores e metas de produção/desempenho, páginas 55 a 62 (Contrato de Gestão nº 20/2023 - SES/GO)

2. IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD

CNES: 0965324

Endereço: Avenida Bela Vista, S/N, Parque Acalanto, Goiânia-GO, CEP: 74863-025

Tipo de Unidade: Hospital geral de esfera pública que presta atendimento ambulatorial, internação, urgência e SADT, de demanda espontânea e referenciada.

Esfera da Gestão e Administração: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO

Funcionamento: 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente, Porta de Entrada (aberta), ambulatório, no mínimo, de segunda a sexta-feira das 07h às 19h, sendo devidamente referenciado pelo Complexo Regulador Estadual.

Perfil da Unidade: O Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD é uma unidade de Assistência, Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária, especializada em Média e Alta Complexidade em Urgência/Emergência e ambulatorial em Pediatria, devidamente referenciado pelo Complexo Regulador Estadual. Também é referência para reabilitação de fissuras lábio-palatinas (Programa CERFIS) e hemangiomas.

3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

A seguir apresenta-se o censo de origem dos pacientes atendidos no Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD no mês de novembro de 2023.

Os atendimentos relacionados compreendem as modalidades de atendimento ambulatorial, pronto socorro, internação, exames e cirurgias.

Tabela 1 - Censo de Origem – Novembro de 2023

Censo de origem dos pacientes atendidos - Novembro/23		
Município de origem	Novembro/23	Percentual
Goiânia	3.134	32,89%
Aparecida de Goiânia	1.457	15,29%
Senador Canedo	573	6,01%
Trindade	262	2,75%
Goianira	148	1,55%
Anápolis	194	2,04%
Outros municípios - GO	3.723	39,07%
Outros estados	38	0,40%
Total	9.529	100,00%

Fonte: Relatório Atendimento por Cidade - SouIMV, 2023.

4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no Contrato de Gestão nº 20/2023 - 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 (Saídas Hospitalares)

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas e a pedido, transferências externas e óbitos ocorridos no período. Durante o mês foram operacionalizadas 716 saídas, representando o cumprimento

de 91,91% da meta pactuada para a linha de contratação. O gráfico 01 apresenta o resultado alcançado para o indicador frente a meta contratualizada.

**Gráfico nº. 01 - Internações (Saídas Hospitalares)
Novembro/2023**



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Apresentamos a seguir de forma detalhada, tabela com os indicadores que compõem as Internações e os resultados alcançados.

Tabela 2 – Internações (Saídas Hospitalares) – Novembro de 2023

Internações (Saídas Hospitalares)		
Item	Meta	Produção
Clínica Cirúrgica Pediátrica	366	397
Clínica Cirúrgica CERFIS	77	19
Clínica Pediátrica	327	290
Clínica Pediátrica Crônica	9	10
Total do Período	779	716

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.2 Cirurgias Programadas

As cirurgias programadas realizadas no HECAD contemplam as cirurgias pediátricas e do Centro de Reabilitação de Fissuras Labiopalatais - CERFIS, ofertadas pelo Complexo Regulador Estadual conforme demanda mínima a ser atendida mensalmente pela unidade

hospitalar, não devendo esta recusar pacientes encaminhados para atendimento cirúrgicos de urgência e emergência, de acordo com os critérios da regionalização e seu papel na rede de saúde. Ou seja, a unidade deve realizar todas as cirurgias de urgência e emergência que lhe sejam referenciadas, com variação de $\pm 10\%$.

No mês de novembro foram realizadas 269 cirurgias programadas, representando o cumprimento de 90,57% da meta pactuada para a linha de contratação. O gráfico 02 a seguir, apresenta os resultados alcançados no período.

Gráfico nº. 02 - Cirurgias Programadas Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Cabe ressaltar que foram realizadas ainda 187 cirurgias de urgência e emergência, representando um percentual de 41,01% em relação ao total de cirurgias realizadas no período.

Apresentamos a seguir de forma detalhada, tabela com os indicadores que compõem as cirurgias programadas com as respectivas produções.

Tabela 3 – Cirurgias Programadas – Novembro de 2023

Cirurgias Programadas		
Item	Meta	Produção
Clínica Cirúrgica Pediátrica	220	252
Clínica Cirúrgica CERFIS	77	17
Total do Período	297	269

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.2 Atendimento Ambulatorial

Os atendimentos ambulatoriais contemplam as consultas realizadas nas especialidades médicas e não médicas, procedimentos ambulatoriais e leito-dia.

Durante o mês de novembro foram realizados 4.059 atendimentos ambulatoriais, representando o cumprimento de 96,07% da meta pactuada. O gráfico 03 a seguir, apresenta o resultado alcançado no período.

**Gráfico 03 - Atendimento Ambulatorial
Novembro/2023**



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Na tabela 4 são apresentados os indicadores que compõem os atendimentos ambulatoriais e os resultados alcançados no período.

Tabela 4 - Atendimento Ambulatorial - Novembro de 2023

Atendimento Ambulatorial		
Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção especializada	2.500	2.394
Consultas não Médicas na Atenção especializada	1.000	1.003
Procedimentos Ambulatoriais	131	57
Leito-Dia	594	605
Total	4.225	4.059

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.2.1 Consulta Médica na Atenção Especializada

As consultas médicas realizadas no ambulatório da unidade englobam os pacientes em primeira consulta, primeira consulta de egresso, interconsulta e consultas subsequentes (retornos). No mês de novembro foram realizadas 2.394 consultas médicas, representando

o cumprimento de 95,76% da meta pactuada. O gráfico 04 apresenta o resultado alcançado para o indicador frente a meta contratualizada.

Gráfico 04 - Consultas Médicas na Atenção Especializada - Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Na tabela 5 são apresentadas as especialidades médicas e sua respectiva produção no período.

Tabela 5 - Consultas Médicas na Atenção Especializada – Novembro de 2023

Especialidade	Meta	Produção
Alergia/Imunologia		81
Cardiologia clínica		173
Cirurgia Pediátrica		231
Cirurgia Plástica (CERFIS)		97
Dermatologia		23
Egresso - Pediatria		35
Endocrinologia		165
Gastrologia/ Hepatologia		220
Hebiatria (VVS)		66
Hematologia	2.500	78
Infectologia		24
Nefrologia		107
Neurologia clínica		197
Ortopedia e Traumatologia		427
Otorrinolaringologia		171
Pneumologia		76
Reumatologia		49
Urologia		136
Vascular		38
Total		2.394

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.2.2 Consulta Não Médica na Atenção Especializada

As consultas não médicas realizadas no ambulatório da unidade englobam os pacientes de interconsulta e consultas subsequentes (retornos).

No mês de novembro foram realizadas 1.003 consultas não médicas, representando o cumprimento de 100,30% da meta pactuada, conforme gráfico 05 abaixo.

Gráfico 05 - Consultas Não Médicas na Atenção Especializada - Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Na tabela 6 são apresentadas as especialidades não médicas e sua respectiva produção no período.

Tabela 6 - Consultas Não Médicas na Atenção Especializada – Novembro de 2023

Especialidade	Meta	Produção
Enfermagem (Ambulatório)		132
Enfermagem (VVS)		0
Farmácia (VVS)		0
Fisioterapia		24
Fonoaudiologia	1.000	87
Nutricionista		0
Odontologia		408
Psicologia (VVS)		63
Psicologia		229
Serviço Social (VVS)		60
Total		1.003

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Foram realizadas ainda 105 atendimentos ambulatoriais de Serviço Social CERFIS, que não são contabilizados para meta, cabendo destacar que os atendimentos mencionados são pertinentes a acompanhamento de casos de TFD (Tratamento Fora do Domínio), Parecer Social, orientação e encaminhamento social, entre outros.

4.1.2.3 Procedimentos Ambulatoriais

Considera-se como procedimento ambulatorial as intervenções que abrangem as cirurgias de pequeno e médio porte, de diferentes especialidades, em pacientes que não necessitam de internação hospitalar. Os pacientes poderão ser provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital.

No mês de novembro foram realizados 57 procedimentos ambulatoriais, representando o cumprimento de 43,51% da meta pactuada, conforme gráfico 06 abaixo.

**Gráfico 06 - Procedimentos Ambulatoriais
Novembro/2023**



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.2.4 Leito-Dia

Para contabilização da produção do leito-dia são considerados os procedimentos ambulatoriais previstos na tabela SIGTAP.

No mês de novembro registrou-se uma produção de 605 procedimentos na modalidade de atendimento leitos-dia, representando o cumprimento de 101,85% da meta pactuada, conforme gráfico 07 abaixo.

Gráfico 07 - Leito Dia - Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT (Externo)

Conforme pactuação em contrato de gestão, a aferição da performance da linha de SADT externo será por meio da realização dos exames disponibilizados à rede e egressos. Na competência de novembro foram ofertados um total de 852 exames e realizados 845 exames de SADT Externo, representando um alcance de 114,19% de execução da meta contratualizada para a linha, como demonstrado nas tabelas 7 e 8 abaixo.

Tabela 7 - SADT Externo (Ofertado) – Novembro de 2023

Atendimentos	Oferta Regulação	Oferta Ambulatório	Total Ofertado
Broncoscopia	12	12	24
Colonoscopia	12	12	24
Endoscopia	24	32	56
Eletrocardiograma	20	80	100
Ecocardiograma	32	80	112
Ultrassonografia	116	100	216
Tomografia	40	80	120
Raio-X	100	100	200
Total	356	496	852

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Tabela 8 - SADT Externo (Realizado) – Novembro de 2023

Atendimentos	Meta	Total Realizado	% Percentual Alcançado
Broncoscopia	15	1	6,67%
Colonoscopia	15	10	66,67%
Endoscopia	40	31	77,50%
Eletrocardiograma	80	27	33,75%
Ecocardiograma	80	110	137,50%
Ultrassonografia	200	134	67,00%
Tomografia	110	80	72,73%
Raio-X	200	452	226,00%
Total	740	845	114,19%

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT (Interno)

O SADT Interno compreende os exames realizados aos pacientes internados na unidade hospitalar. Os dados apresentados são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para esse serviço, por não se tratar de uma linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto e produção realizada.

Durante o mês de novembro, foram realizados 17.499 do SADT Interno, sendo que desse total 14.517 exames foram de análises clínicas.

4.1.5 Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

O Protocolo de Manchester é um método de triagem reconhecido internacionalmente, muito utilizado no setor de saúde, desenvolvido com o objetivo de classificar a prioridade de atendimento dos pacientes e melhoria dos processos.

Conforme tabela 9 abaixo, observa-se que foram realizadas no mês de novembro, 4.056 avaliações e classificação de risco decorrentes dos atendimentos do Pronto Socorro no HECAD.

Tabela 9 - Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco – Novembro de 2023

AACR (Protocolo Manchester)			Produção	(%) Representação	
	Emergência	0 min	AACR - Vermelho	23	0,57%
	Muito Urgente	10 min	AACR - Laranja	239	5,89%
	Urgente	50 min	AACR - Amarelo	1.693	41,74%
	Pouco Urgente	120 min	AACR - Verde	2.078	51,23%
	Não Urgente	240 min	AACR - Azul	23	0,57%
	Branco	> 240 min	AACR - Branco	0	0,00%
Total			4.056	100,00%	

Fonte: Relatórios MVSOul, Censo Urgência/Emergência, 2023.

Foram atendidos 3.179 pacientes por demanda espontânea e 877 pacientes referenciados.

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 Contrato de Gestão nº 20/2023 SES/GO, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

A seguir, apresentamos os resultados do desempenho alcançado pela unidade, no período de 01 a 30 de novembro de 2023.

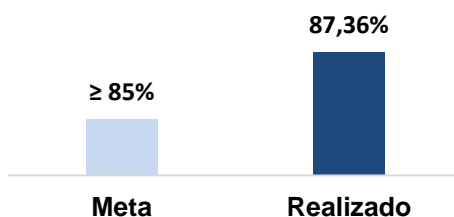
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

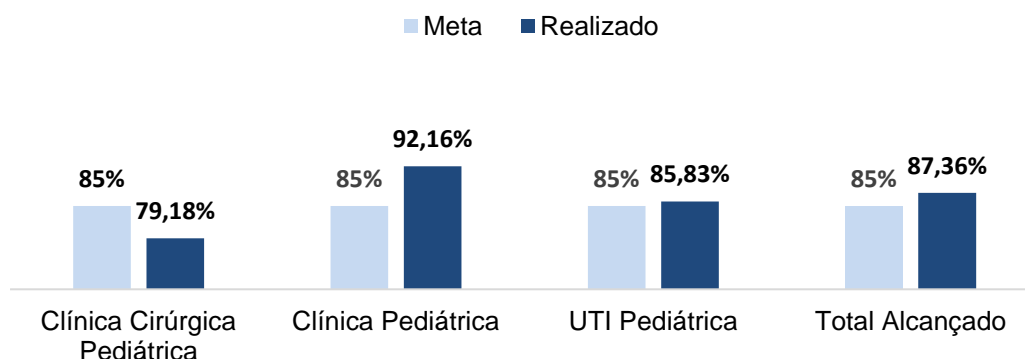
No mês de novembro foram realizadas 716 internações hospitalares, as quais incluem-se as internações de pacientes de urgência e regulados pela Secretaria de Estado da Saúde (SES-GO), resultando na taxa de ocupação de 87,36%.

Gráfico 08 – Taxa de Ocupação Hospitalar Global – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Gráfico 09 – Taxa de Ocupação Hospitalar por perfil – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

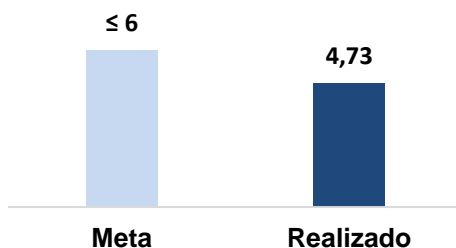
4.2.2 Média de Permanência Hospitalar (dia)

É a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas, transferência externa e ou óbitos no mesmo período). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares.

Fórmula: [Total de pacientes-dia no período / Total de saídas no período]

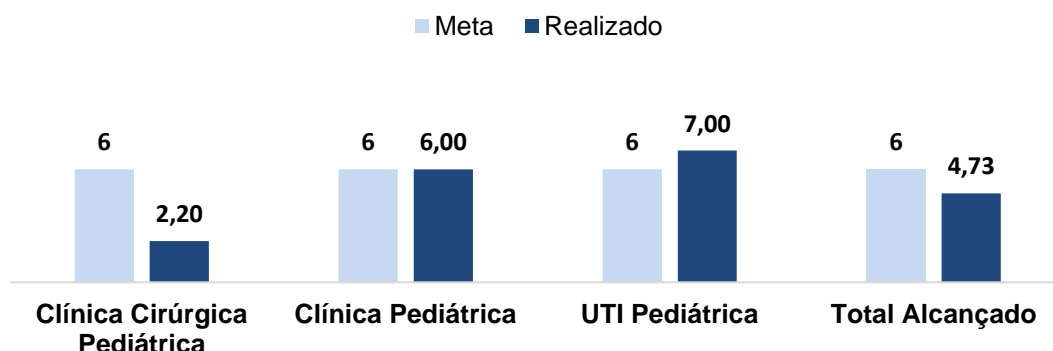
O tempo médio de permanência geral dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 4,73 dias, permanecendo dentro da meta estipulada.

Gráfico 10 – Média de Permanência Hospitalar Global – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Gráfico 11 – Média de Permanência Hospitalar por perfil – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

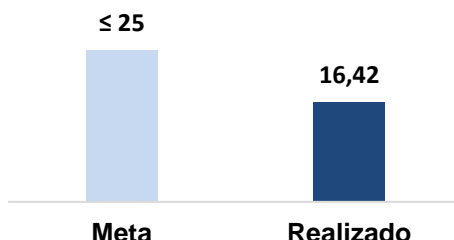
4.2.3 Índice de Intervalo de Substituição (horas)

Assinala o tempo médio em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência.

$$\text{Fórmula: } \frac{[(100 - \text{Taxa de ocupação hospitalar}) \times \text{Média de tempo de permanência}]}{\text{Taxa de ocupação hospitalar}}$$

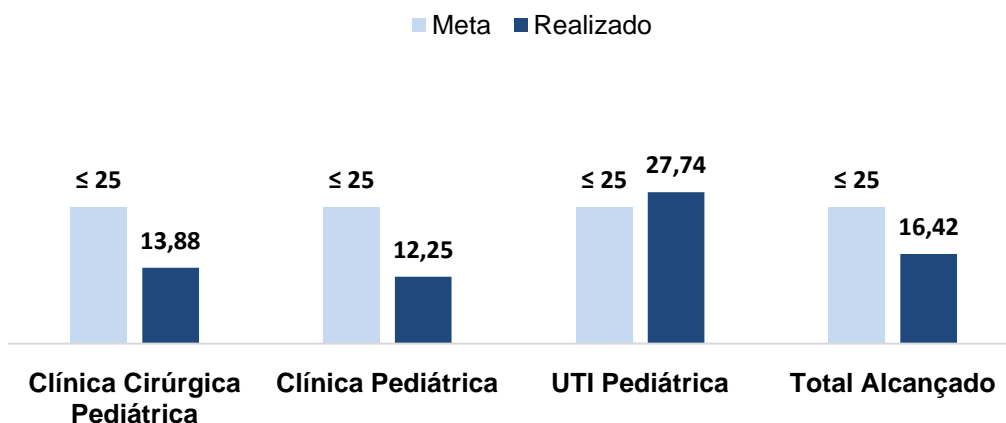
O índice de intervalo de substituição geral dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 16,42 horas, conforme demonstrado nos gráficos abaixo.

Gráfico 12 – Índice de Intervalo de Substituição Global – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Gráfico 13 – Índice de Intervalo de Substituição por perfil – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

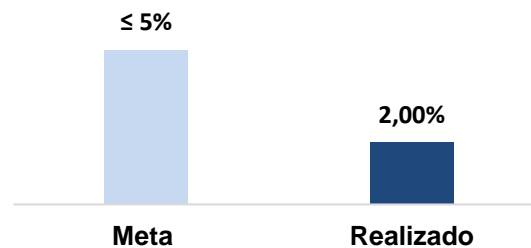
4.2.4 Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)

Mede a taxa de pacientes que retornaram à UTI do mesmo hospital em até 48 horas desde a última vez que deixaram a UTI da unidade hospitalar após a primeira admissão. Trata-se de indicador de qualidade da assistência e pode refletir a qualidade de cuidado baixa e/ou altas precoces da UTI.

Fórmula:
$$\frac{[(100 - \text{Taxa de ocupação hospitalar}) \times \text{Média de tempo de permanência}]}{\text{Taxa de ocupação hospitalar}}$$

No período analisado houve dois pacientes readmitidos na UTI, resultando em uma taxa de readmissão em UTI de 2,00%.

Gráfico 14 – Taxa de Readmissão em UTI (48 horas) – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

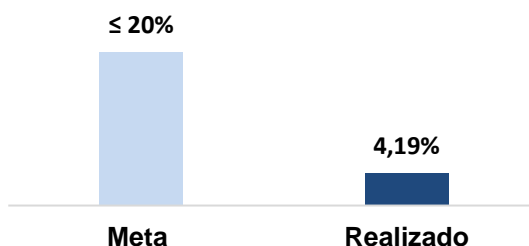
4.2.5 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

O indicador de readmissão hospitalar mede a taxa de pessoas que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a Unidade Hospitalar após a primeira admissão. Esse indicador avalia a capacidade progressiva do serviço em ajudar na recuperação de forma tão eficaz quanto possível. Quanto menor for a reincidência de internação, ou seja, quanto menor for a readmissão potencialmente evitável, melhor é considerado o atendimento prestado pela unidade hospitalar.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar} / N^{\circ} \text{ total de internações hospitalares}] \times 100$

No período analisado houve 30 pacientes readmitidos na unidade, resultando em uma taxa de readmissão hospitalar de 4,19%.

Gráfico 15 – Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias) – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.2.6 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH

Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período.

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

O quantitativo das ocorrências de Glosas no SIH – DATA/SUS, referente a competência novembro/2023 ainda não foi disponibilizado pelos Parceiros: Processamento de Informação/AIH, Superintendência do Complexo Regulador em Saúde de Goiás e Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

Apresentamos no gráfico 16 a seguir, os resultados processados referentes ao mês de outubro de 2023.

Gráfico 16 – Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH DATASUS Outubro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

No período analisado foram apresentados 892 procedimentos, ocorrendo quatro procedimentos rejeitados no mês de outubro, resultando em um percentual de glosa de 0,45%.

Consta também dentro da competência de outubro o quantitativo de 10 AIH's rejeitadas por falta de habilitação no perfil em traumatologia ortopedia. Cabe reforço da informação de que o total de procedimentos rejeitados no SIH se manterá, pois a falta de habilitação em traumatologia ortopedia, não será contabilizada para cálculo do indicador até sua habilitação.

4.2.6 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)

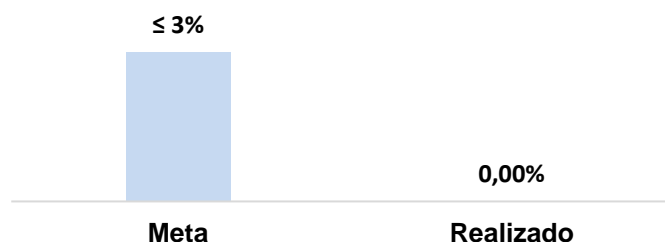
Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionadas à organização da Unidade, tais como falta de vaga na internação, erro de programação, falta de exame pré-operatório, por ocorrência de cirurgia de emergência, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

Fórmula: $[\text{N}^\circ \text{ de cirurgias programadas suspensas} / \text{N}^\circ \text{ de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)}] \times 100$

No mês de novembro foram programadas 273 cirurgias não ocorrendo nenhuma suspensão por motivos relacionados a unidade, resultando em uma taxa de suspensão de 0,00%.

Gráfico 17 – Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas a unidade)

Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

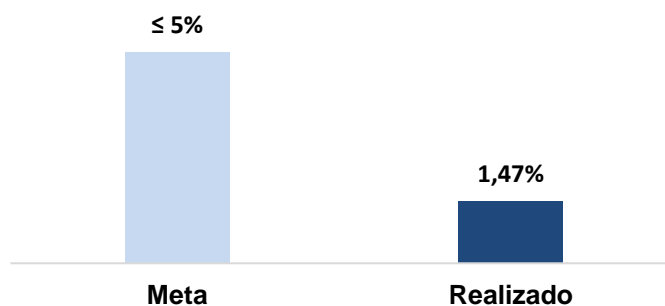
4.2.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, tais como, não realizou jejum, absenteísmo, não suspendeu o medicamento, sem condições clínicas, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

$$\text{Fórmula: } [N^{\circ} \text{ de cirurgias programadas suspensas} / N^{\circ} \text{ de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)}] \times 100$$

No mês de novembro foram programadas 273 cirurgias sendo que desse total quatro foram suspensas por motivos causas relacionadas ao paciente, resultando em uma taxa de suspensão de 1,47%.

**Gráfico 18 – Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas ao paciente)
Novembro/2023**



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

4.2.8 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

É o número de consultas Ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês).

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

No mês de novembro foram ofertadas 5.566 consultas no HECAD, resultando em um índice de 1,59.

Gráfico 19 – Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

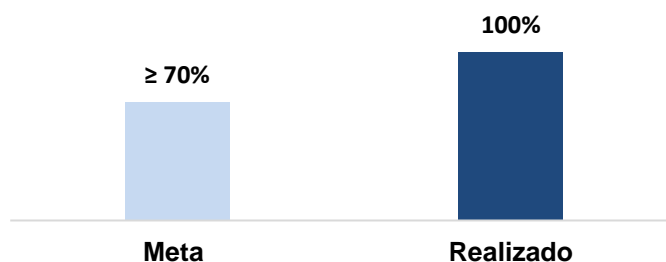
4.2.9 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

Proporção de exames de imagem externos com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de exames de imagem entregues em até 10 dias} / \text{total de exames de imagem realizados no período multiplicado}] \times 100$

No mês de novembro foram realizados um total de 845 exames de imagem externos no HECAD, sendo que todos foram entregues conforme prazo estipulado, resultando em um percentual de 100%.

Gráfico 20 – Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

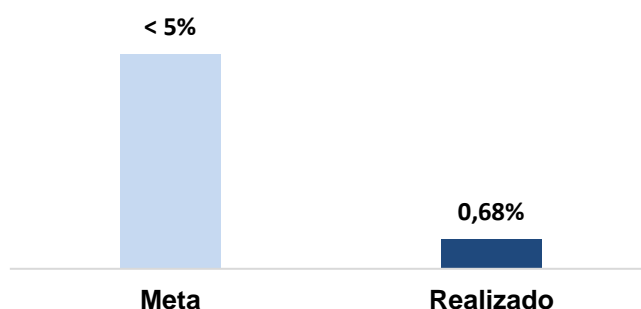
4.2.10 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

Analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS} / \text{total de atendimentos realizados mensalmente}] \times 100$

No período analisado foram realizados um total de 9.529 atendimentos no HECAD, havendo 65 manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS, resultando em um percentual de 0,68%.

Gráfico 21 – Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

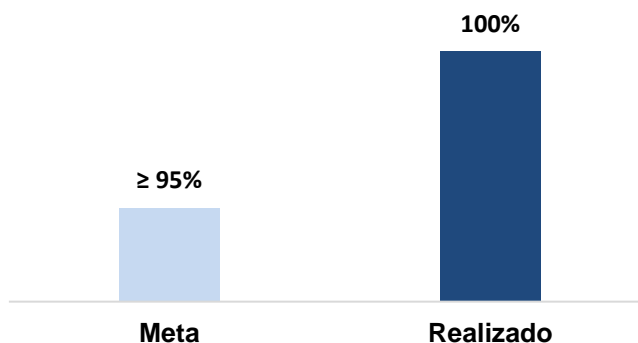
4.2.11 Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

Monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Considera-se ideal a notificação e classificação de RAM's quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independentemente do local da ocorrência.

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade} / N^{\circ} \text{ total de pacientes com RAM}] \times 100$

No período analisado houve dois casos notificados de RAM, sendo todos avaliados quanto à gravidade, resultando em um percentual de 100%.

Gráfico 22 – Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) – Novembro/2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS

Apresenta-se abaixo a execução dos serviços propostos no mês de novembro de 2023, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho e qualidade e as respectivas análises da performance executada.

5.1. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

ATIVIDADES	Novembro/2023		
	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Clínica Cirúrgica Pediátrica	366	397	108,47%
Clínica Cirúrgica CERFIS	77	19	24,68%
Clínica Pediátrica	327	290	88,69%
Clínica Pediátrica Crônica	9	10	111,11%
Total de saídas hospitalares	779	716	91,91%

Clínica Cirúrgica Pediátrica	220	252	114,55%
Clínica Cirúrgica CERFIS	77	17	22,08%
Total de Cirurgias Programadas	297	269	90,57%
Consultas Médicas na Atenção Especializada	2.500	2.394	95,76%
Consulta Não Médicas na Atenção Especializada	1.000	1.003	100,30%
Procedimentos Ambulatoriais	131	57	43,51%
Leito-Dia	594	605	101,85%
Total de atendimentos Ambulatorial	4.225	4.059	96,07%
Broncoscopia	15	1	6,67%
Colonoscopia	15	10	66,67%
Endoscopia	40	31	77,50%
Eletrocardiograma	80	27	33,75%
Ecocardiograma	80	110	137,50%
Ultrassonografia	200	134	67,00%
Tomografia	110	80	72,73%
Raio-X	200	452	226,00%
SADT EXTERNO - Realizado	740	845	114,19%

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

Por meio dos resultados apresentados no tópico 5.1, nota-se que a unidade alcançou as metas pactuadas em todos os indicadores de produção. O resultado positivo é reflexo da gestão eficiente e de todas as ações realizadas para alcance dos objetivos esperados, sempre priorizando a melhoria contínua dos processos.

5.2. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Novembro/2023		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	87,36%	102,78%
Tempo Médio de Permanência - Dias	≤ 6	4,73	121,17%

Índice de Intervalo de Substituição (Horas)	< 25	16,42	134,32%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%	4,19%	179,05%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5%	2,00%	160,00%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 1%	Em Apuração	
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)	≤ 3%	0,00%	200%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%	1,47%	170,60%
Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%	100%	105,26%
Razão de Quantitativo de consultas ofertada	1	1,59	159,00%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100%	142,86%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%	0,68%	186,40%

5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho:

Por meio dos resultados apresentados no tópico 5.2, nota-se que a unidade alcançou as metas pactuadas em todos os indicadores de desempenho. O resultado positivo é reflexo da gestão eficiente e de todas as ações realizadas para alcance dos objetivos esperados, sempre priorizando a melhoria contínua dos processos.

6. INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO

Apresenta-se abaixo os indicadores que demonstram a eficiência, eficácia, economicidade, qualidade e produtividade do HECAD.

6.1. Economicidade – financeiro/contábil

6.1.1. Índice de Eficiência Financeira

Apresentamos a seguir por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez financeira alcançado pela unidade HECAD, referente ao período de janeiro à outubro de 2023:

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

Tabela 10 – Índice de Eficiência Financeira (Janeiro a Outubro de 2023)

Índice de Eficiência Financeira - HECAD 2023	01/01/2023	01/02/2023	01/03/2023	01/04/2023	01/05/2023	01/06/2023	01/07/2023	01/08/2023	01/09/2023	01/10/2023
Saldo inicial	2.379.785,16	3.531.609,90	8.058,87	1.974,11	3.531.197,16	705.117,02	3.189.396,78	397.030,18	315.898,11	664.275,74
Total de Entradas	9.253.092,01	1.203.696,68	16.157.649,58	23.873.837,43	15.966.525,37	12.669.615,97	12.410.185,42	12.308.799,26	13.157.692,70	13.045.798,56
Total de Saídas	8.101.267,27	4.727.247,71	16.163.734,34	20.344.614,38	18.792.605,51	10.185.336,21	15.202.552,02	12.389.931,33	12.809.315,07	13.084.442,86
Resultado	1,44	1,00	1,00	1,17	1,04	1,31	1,03	1,03	1,05	1,05

6.1.2. Índice de Eficiência Contábil

Conforme pode ser analisado na tabela abaixo, o HECAD demonstra um equilíbrio no Índice Contábil 1,00. Este índice se manteve estável, efetuamos o confronto de todas as Receitas com as Despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

Tabela 11 – Índice de Eficiência Contábil (Janeiro a Outubro de 2023)

Mensal - Outubro 2023			
HECAD	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	147.411.958,25	147.411.958,25	1,00

6.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METODOLOGIA NPS

6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

Os resultados da pesquisa realizada no Ambulatório para uma amostra de 402 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de novembro de 2023, foi de 87,68% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio da tabela 12, a seguir.

Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação NPS – Ambulatório

Mês de referência: 1 a 30 de Novembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Cientes Detratores	85	3,22%	87,68%	
Cientes Neutros	155	5,88%		
Cientes Promotores	2.398	90,90%		
Total Geral de Respostas	2.638	100%		

Fonte: SAU/Ouvidoria, 2023.

6.2.2 Pesquisa de satisfação NPS – Internação

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada na Internação da Unidade para uma amostra de 76 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 78,56 % ficando dentro da Zona de Excelência, conforme tabela 13, abaixo.

Tabela 13 - Pesquisa de Satisfação NPS – Internação

Mês de referência: 1 a 30 de Novembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Cientes Detratores	33	6,26%	78,56%	
Cientes Neutros	47	8,92%		
Cientes Promotores	447	84,82%		
Total Geral de Respostas	527	100%		

Fonte: SAU/Ouvidoria, 2023.

6.2.3 Resultados metodologia NPS – Global

A seguir apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas - Ambulatório e Internação, relativo ao mês de novembro/2023:

Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação NPS - Global

Mês referência: 1 a 30 de Novembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	118	3,73%	86,16%	
Total de clientes neutros	202	6,38%		
Total de clientes Promotores	2.845	89,89%		
Total Geral de Respostas	3.165	100%		

Fonte: SAU/Ouvidoria, 2023.

6.3. TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela abaixo evidenciamos o índice percentual de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de novembro de 2023.

Tabela nº. 15 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Novembro de 2023

Taxa de absenteísmo em RH - Novembro/2023	
Vínculo	Resultado
Celetista	3%
Estatutário	20%
Taxa de Absenteísmo Global	12%

Fonte: SESMT/2023.

7. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS

Informamos que para o mês de novembro de 2023 não houve nenhuma disfunção de ordem estrutural que prejudicasse ou inviabilizasse o alcance das metas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01 à 30 de novembro de 2023, o HECAD apresentou a SES/GO, por meio de relatórios e planilhas de produção, os resultados obtidos, atendendo os princípios médicos na atenção ao cidadão e cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de prestar uma melhor assistência médica às crianças e adolescentes.

A AGIR ratifica seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HECAD.

Goiânia, 10 de dezembro de 2023.

VIVIANE TAVARES FERREIRA
Diretora Administrativa e Financeira
HECAD

9. ANEXOS

Anexo I - Relatório de atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Anexo II - Mapa Cirúrgico



HECAD
Hospital Estadual
da Criança e do
Adolescente
de Goiás

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir

**HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO
ADOLESCENTE - HECAD**

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

NOVEMBRO DE 2023

Goiânia-GO
DEZEMBRO/2023

SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Supervisor de Experiência do Paciente

Camila Santos Paiva

Equipe Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Thais Kelly do Vale Pereira – Auxiliar Administrativo

Virgínia de Cassia Rabelo de Mesquita - Ouvidora

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU.....	5
1.1. Registros de atendimentos e mediações no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	5

APRESENTAÇÃO

O serviço de atendimento ao usuário - SAU tem como uma das suas atividades a busca ativa em que os colaboradores do SAU/Ouvidoria circulam diariamente no hospital, uma vez que muitas das demandas e necessidades dos usuários são identificadas por meio de visita nas unidades de internação (clínica pediátrica, cirúrgica pediátrica, pronto socorro pediátrico, observações clínica e respiratória e UTIs), bem como as recepções e demais ambientes, onde há circulação de usuários do serviço, apresentando e divulgando o serviço do SAU/Ouvidoria, esclarecendo sobre o funcionamento do hospital, dirimindo 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 por meio de escuta qualificada e compilação dos dados.

Os atendimentos em sala, ligação telefônica, *WhatsApp* e por e-mail são feitos pelo assistente administrativo que após fazer a escuta qualificada do cidadão presta orientações e informações e realiza o registro dos atendimentos nos sistemas Interact e Ouvidor SUS. Os atendimentos do SAU e as mediações, que são as intervenções do serviço de atendimento ao usuário em situações pontuais, buscam antecipar-se a possíveis conflitos, acrescentando um diferencial no cuidado humanizado. Os registros de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, são encaminhados para tratativas na Ouvidoria.

1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

1.1. Registros de atendimentos e mediações no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

No período de 01 a 30 de novembro de 2023 houve 23 registros de atendimentos e 19 registros de mediações. Abaixo segue tabela 1 com consolidado de atendimentos e mediações, assim como os motivos de cada um:

Tabela 1 – Consolidado dos motivos de atendimento e mediações – SAU – Competência Novembro 2023.

Consolidado dos motivos de atendimento e mediações – SAU			
Motivos	Quantidade de Registros	Atendimento/Mediações	Percentual
Agendamento cirurgia	1	Mediação	2,38 %
Falta de material/medicamentos	1	Mediação	2,38 %
Tempo de espera para agendar exames	1	Mediação	2,38%
Tempo de espera para agendar retorno	1	Atendimento	2,38%
Outros	2	Mediação	4,77 %
Outros	8	Atendimento	19,05%
Agendamento retorno ambulatorial	14	Mediação	33,33%
Agendamento retorno ambulatorial	14	Atendimento	33,33 %
Total do Período	42	-	100

1.2. Atividades Realizadas Serviço de atendimento ao usuário - SAU

No mês de Novembro o SAU se concentrou na realização da pesquisa de satisfação do usuário, coletando cerca de 478 pesquisas, o que ultrapassou a meta de 10% dos pacientes de ambulatório e internação atendidos na unidade durante este mês.



CAMILA SANTOS PAIVA
Supervisora de Experiência do Paciente
HECAD

TOTAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS POR MOTIVOS OPERACIONAIS (causas relacionadas ao paciente)	4
PERCENTUAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS POR MOTIVOS OPERACIONAIS (causas relacionadas ao paciente)	1,47%