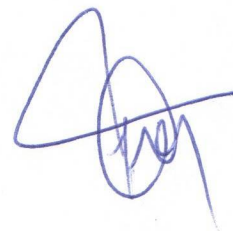




RELATÓRIO MENSAL DE AÇÕES E ATIVIDADES

REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2021





SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



| | | |
|----|---|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO..... | 3 |
| 2. | IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE..... | 3 |
| 3. | SERVIÇOS ASSISTENCIAIS | 5 |
| 4. | METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO. | 7 |
| 5. | SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO. | 14 |
| 6. | ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS. | 15 |

1. APRESENTAÇÃO.

Em virtude da celebração do Contrato de Gestão nº 036/2019 firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO) e a Organização Social de Saúde (OSS), Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde -INTS para o gerenciamento e execução dos serviços de saúde no HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE GOIÂNIA DR VALDEMIRO CRUZ-HUGO e em cumprimento às obrigações contratuais assumidas, este relatório apresenta o resumo das atividades mensais desenvolvidas na operacionalização dos serviços, bem como o resultado dos indicadores de produção e desempenho contratualizados.

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

O Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz (HUGO) está situado na avenida 31 de Março S/N, Setor Pedro Ludovico em Goiânia/GO. Possui registro no Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde-CNES sob o número 2338262.

É referência em traumatologia e foi idealizado para prestar atendimento em caráter de urgência e emergência de média e alta complexidade. Inaugurado em 1991, o HUGO é o segundo maior hospital de urgência e emergência de Goiás e, além da assistência, também é um hospital de ensino, pesquisa e extensão universitária.

O HUGO possui programa de residência médica e residência multiprofissional na área da saúde. As vagas disponíveis nos programas de residência são preenchidas exclusivamente por meio de processo seletivo público, com publicação de edital específico em conformidade com as disposições legais vigentes.

O Processo seletivo é conduzido pelo SEST-SUS em parceria com a Comissão de Residência (COREME) e pela Comissão de Residência Multiprofissional (COREMU).

Na área médica são ofertadas vagas de residência nas seguintes especialidades: Anestesiologia; Cirurgia Geral; Cardiologia; Clínica Médica; Geriatria; Medicina Intensiva e ortopedia.

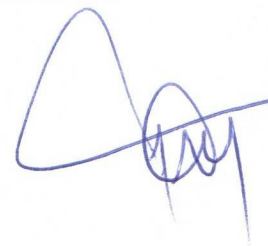
Na área multiprofissional são ofertadas vagas de residência em Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Fonoaudiologia; Nutrição; Psicologia; Serviço Social e Odontologia (Cirurgia Bucomaxilofacial).

Além das Comissões de Residência, o HUGO mantém também o Comitê de Ensino e Pesquisa que desenvolve relevantes trabalhos de pesquisa científica com registro nas plataformas oficiais, nos termos da legislação. São recebidos também na unidade estudantes universitários da área da saúde para a realização dos estágios curriculares.

O hospital realiza atendimentos de urgência com a oferta de serviços especializados de cirurgia geral, ortopedia e traumatologia, neurocirurgia, cirurgia bucomaxilofacial, cirurgia vascular e urgências clínicas.

O HUGO possui 381 leitos e centro cirúrgico com 10 salas em funcionamento, distribuídos conforme quadro a seguir:

| Unidade | Leitos |
|----------------------|------------|
| Pronto Socorro | 10 |
| Centro Cirúrgico | 10 |
| Enfermaria Feminina | 10 |
| Enfermaria Masculina | 16 |
| Enfermaria 2º Andar | 70 |
| Enfermaria 3ª Andar | 107 |
| Enfermaria 4ª Andar | 111 |
| UTI I | 13 |
| UTI II | 20 |
| UTI III | 14 |
| UTI IV | 10 |
| Total | 381 |



3. SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

A assistência à saúde no HUGO é ofertada em regime de hospitalização, observação e atendimento ambulatorial aos pacientes egressos de internação na unidade.

Os serviços ofertados em regime de hospitalização compreendem o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão até a alta hospitalar conforme a patologia, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

Dentre os serviços ofertados na hospitalização estão a assistência médica especializada e assistência multiprofissional com equipe de enfermagem, nutrição, psicologia, fonoaudiologia e fisioterapia, assistência farmacêutica e tratamento medicamentoso, tratamentos concomitantes diferentes daqueles que motivaram a internação do usuário, com vistas a promover a restauração da saúde do paciente, procedimentos especiais que se fizerem necessários de acordo com a capacidade instalada e o nível de complexidade do hospital, alimentação, terapia nutricional, serviço de hemoterapia, serviço de hemodiálise ao paciente renal agudizado dentro do contexto da hospitalização, rouparia hospitalar e garantia da presença de acompanhante observando a legislação vigente e as regras sanitárias.

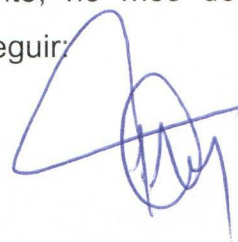
O atendimento do serviço de urgência do HUGO é disponibilizado aos pacientes encaminhados de forma referenciada pelo Complexo Regulador Estadual ou Municipal, bem como de eventual demanda espontânea que se enquadre no perfil de assistência ofertada pelo hospital, em regime de 24 horas ininterruptamente todos os dias da semana.

Do atendimento de urgência realizado o paciente pode ser mantido em observação e liberado ou ser internado, conforme o quadro de saúde. As urgências cirúrgicas realizadas no HUGO são nas especialidades de cirurgias geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular. As emergências clínicas englobam os casos clínicos considerados emergenciais, exceto na especialidade de cardiologia.

O Ambulatório realiza o atendimento dos pacientes egressos da unidade e que seguem em acompanhamento no segmento ambulatorial.

Os serviços são operacionalizados pelo Instituto Nacional de Tecnologia em Saúde conforme preconiza o Contrato de Gestão.

HUGO possui 10 salas cirúrgicas em funcionamento, no mês de fevereiro/2021 a produção de cirurgias ocorreu conforme quadro descritivo a seguir:



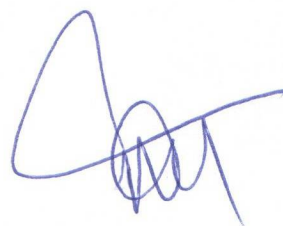
| Procedimentos Cirúrgicos – Fevereiro 2021 | |
|---|--------------|
| Especialidade | Quantidade |
| Ortopedia | 883 |
| Cirurgia Geral | 225 |
| Neurocirurgia | 33 |
| Cirurgia Vasculuar | 42 |
| Cirurgia Bucomaxilo | 50 |
| Total | 1.233 |

O HUGO conta ainda com **serviço SADT** que realiza exames de tomografia, ultrassonografia, radiografia, colonoscopia, broncoscopia e exames laboratoriais em pacientes internados, do ambulatório e externos encaminhados pelos Complexos Reguladores.

| Produção SADT- Fevereiro 2021 | |
|-------------------------------|---------------|
| Exame | Quantidade |
| Radiografia | 4.256 |
| Ultrassonografia | 81 |
| Tomografia | 3.231 |
| Laboratório | 42.160 |
| Endoscopia | 39 |
| Colonoscopia | 03 |
| Broncoscopia | 07 |
| Total | 49.777 |

A dinâmica de realização dos atendimentos inerentes ao perfil de atendimento do hospital e execução de procedimentos especiais apresentou quantitativo de produção conforme evidenciado a seguir:

| Produção Assistencial- Fevereiro 2021 | |
|---------------------------------------|------------|
| Exame | Quantidade |
| Internações | 874 |
| Saídas Hospitalares | 963 |



| | |
|---------------------|--------------|
| Atend. de Urgência | 1.617 |
| Atend. Ambulatorial | 3.862 |
| Hemotransfusões | 574 |
| Hemodiálise | 161 |
| Total | 8.051 |

A produção hospitalar foi devidamente registrada no Sistema de Informação Hospitalar do SIH/SUS conforme preconiza o Contrato de Gestão, com a **apresentação de 1027 Autorização de Internação Hospitalar –AIH** que englobam as saídas hospitalares, encerramentos administrativos e reoperações.

A Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos Para Transplante- **CIHDOTT** do HUGO realizou 11 notificações em fevereiro/2021, com 06 mortes encefálica confirmadas, 4 não tiveram o protocolo concluído devido ao potencial doador evoluir a óbito antes da conclusão do protocolo. Foram **captados 4 rins e 4 córneas** que poderão restaurar a saúde de brasileiros que aguardam na fila por transplante.

4. METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO.

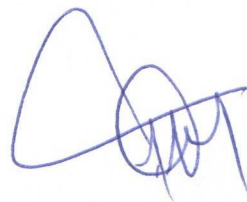
O Contrato de Gestão preconiza metas de produção e padrões de desempenho referente aos indicadores hospitalares de modo a mensurar a qualidade e eficiência da atuação do Parceiro Privado na operacionalização dos serviços de saúde ofertados pelo hospital.

Os resultados obtidos são utilizados como parâmetro para a avaliação da Organização Social na execução do contrato, bem como para calcular o repasse financeiro mensal, uma vez que o não alcance das metas contratadas pode acarretar glosas financeiras.

4.1. DAS METAS QUANTITATIVAS

O Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro da Cruz – HUGO, conforme preconizado no contrato de Gestão Nº 036/2019 firmado entre a Secretaria Estadual de Saúde e o Instituto de Tecnologia em Saúde-INTS, possui as seguintes linhas contratuais para as Metas de Produção:

- Internações – Saídas Hospitalares
- Cirurgias Eletivas



- Ambulatório
- Atendimento de Urgência da Atenção Especializada

A produção em **Fevereiro/2021** ocorreu conforme detalhado a seguir:

SAÍDAS HOSPITALARES

| Especialidade | Meta/mês | Realizado | Percentual de alcance |
|-------------------|--------------|------------|-----------------------|
| Clínica Médica | 289 | 235 | 81,31% |
| Clínica Cirúrgica | 1537 | 728 | 47,36% |
| Total | 1.826 | 963 | 52,74% |

Em relação a meta contratada para saídas hospitalares o percentual global de alcance em fevereiro foi de 52,74%. Houve uma pequena redução em relação ao mês de janeiro, cujo percentual de cumprimento da meta foi de 56,07%, no entanto, trata-se de mês mais reduzido, com apenas 28 dias.

Importante ressaltar que a Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021 suspendeu a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais a contar do dia 01 de janeiro de 2021 até 30 de junho de 2021, em virtude da pandemia da Covid-19 que afeta o funcionamento da rede assistencial em vários aspectos.

O Estado de Goiás passa atualmente por uma nova onda no aumento de casos de Covid-19, inclusive com saturação na ocupação dos leitos destinados ao tratamento da doença, por isso o poder público tem imposto novas medidas restritivas no funcionamento do comércio e serviços não essenciais, elementos que afetam diretamente as demandas por atendimento do perfil epidemiológico do HUGO.

CIRURGIAS ELETIVAS

| Linha de Contratação | Meta/mês | Realizado | Percentual de alcance |
|----------------------|----------|-----------|-----------------------|
| Cirurgias Eletivas | 872 | 666 | 76,38% |



Os procedimentos cirúrgicos eletivos do HUGO referem-se ao segundo tempo cirúrgico programado realizado nos pacientes que tiveram atendimento inicial na unidade.

Em fevereiro/2021 a produção atingiu o percentual de 76,38% da meta contratual, houve uma queda no número de cirurgias realizadas em virtude da necessidade de reforço nas medidas de restrição para evitar a contaminação pela Covid-19.

A obrigatoriedade de cumprimento da meta de cirurgias eletivas também está suspensa por força da Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021.

AMBULATÓRIO

| Linha de Contratação | Meta/Mês | Realizado | Percentual de Alcance |
|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Consultas Médicas | 3.945 | 2.405 | 60,96% |
| Consultas Não Médicas | 1.537 | 1.118 | 72,73% |
| Procedimentos Ambulatoriais | 266 | 339 | 127,44% |
| Total | 5.748 | 3.862 | 67,18% |

A produção ambulatorial de fevereiro/2021 apresentou percentual de alcance de 67,18% em relação a meta contratual. Os procedimentos ambulatoriais tiveram superávit de 27,44% em relação ao quantitativo contratado.

O HUGO possui 10 salas para consulta ambulatorial, realizando o atendimento dos pacientes egressos da unidade que seguem em acompanhamento pós alta hospitalar, o fluxo de pacientes é grande por isso, em decorrência da pandemia, foi necessário implementar medidas de restrição no funcionamento do ambulatório para evitar contaminação pela Covid-19, inclusive com o reagendamento e/ou cancelamento de consultas que não são essenciais.

Dessa forma, mesmo não tendo atingido a meta contratual, o percentual de produção do ambulatório é bem positivo se considerado o cenário desafiador que os serviços de saúde têm enfrentado.

Vale ressaltar também o excelente desempenho em relação a execução dos pequenos procedimentos ambulatoriais. Por não necessitarem do uso das instalações de centro cirúrgico, torna-se mais fácil o manejo para realização.



ATENDIMENTO DE URGÊNCIA DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

| Linha de Contratação | Meta/mês | Realizado | Percentual de alcance |
|--|----------|-----------|-----------------------|
| Atendimento de Urgência da Atenção Especializada | 2.310 | 1.617 | 70% |

Os atendimentos de urgência atingiram o percentual de 70% em relação a meta contratada, houve uma queda em relação ao mês de janeiro em que o percentual de alcance foi de 85,37%. Além do mês de fevereiro contar com apenas 28 dias, com o agravamento da pandemia a tendência da população é ficar mais restrita e esses fatores impactam na demanda por atendimentos de urgência.

Apesar de ser uma meta estabelecida no Contrato de Gestão, promover o aumento dos atendimentos de urgência é um ato que foge da governança da Organização Social, pois os fatores que fazem a demanda diminuir ou aumentar estão significativamente ligados ao movimento urbano, tais acidentes de trânsito e violência. Compete à Organização Social apenas ofertar assistência hospitalar eficaz e de qualidade aos usuários encaminhado ao HUGO.

4.2 DAS METAS QUALITATIVAS.

O Contrato de Gestão estabelece metas relativas a avaliação da qualidade dos serviços apresentados. Esses indicadores são definidos de acordo com o perfil de cada unidade hospitalar e são monitorados mensalmente, avaliados a cada trimestre/semestre conforme o contrato.

O Contrato de Gestão nº 36/2019, no item 3.2, Anexo Técnico IV, estabelece que 10% do valor global do orçamento, denominado parte variável, estejam vinculados ao cumprimento de metas relativas à avaliação do desempenho e qualidade dos serviços apresentados. Esses indicadores são definidos de acordo com o perfil de cada unidade hospitalar, foi definido para o Hospital de Urgências de Goiânia-HUGO os seguintes indicadores:

- Taxa de Ocupação Hospitalar.
- Média de Permanência Hospitalar.
- Índice de Intervalo de Substituição.
- Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH (DATASUS).



- Taxa de Readmissão em UTI.
- Taxa de Readmissão Hospitalar.
- Percentual de Suspensão de Cirurgias Por Condições Operacionais.

Os indicadores relativos às metas de desempenho em **fevereiro/2021** apresentaram performance conforme tabela descritiva a seguir:

| INDICADORES DE DESEMPENHO | Meta | FEVEREIRO/2021 |
|---|-------|----------------|
| Taxa de Ocupação Hospitalar | ≥ 85% | 87,47% |
| Média de Permanência Hospitalar em Dias | ≤ 5 | 8,35 |
| Índice de Intervalo de Substituição (horas) | ≤ 12 | 28,71 |
| Taxa de Readmissão em UTI (48hs) | ≤ 5% | * |
| Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias) | ≤ 20% | 5,14% |
| Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – Datasus | ≤ 1% | 0,23% |
| Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais | ≤ 5% | 2,02% |

Taxa de Ocupação Hospitalar.

A taxa de ocupação hospitalar em fevereiro/2021 foi de 87,47%, atendendo ao estabelecido na meta contratual que prevê percentual de ocupação ≥ 85%. Houve redução em relação ao mês de janeiro, cuja taxa foi de 91,09%. Avaliando o cenário atual percebe-se a tendência de queda na taxa de ocupação em virtude das restrições impostas pelo poder público para diminuir o avanço da Covid-19.



Média de Permanência Hospitalar.

A média de permanência hospitalar em fevereiro/2021 foi de 8,35 dias, apresentando pequeno aumento em relação ao mês anterior, mas ainda dentro de uma projeção pertinente para hospital trauma do porte do HUGO.

A média de permanência hospitalar foi estabelecida no Contrato de Gestão em ≤ 5 dias, no entanto, essa média não se coaduna com o perfil assistencial do HUGO e a complexidade dos serviços ofertados. A unidade atende pacientes vítimas de traumas graves que tendem a permanecer maior tempo internados até ter condições mínimas de receber alta hospitalar.

A média de permanência do HUGO tem girado em torno de 7 dias, média excelente para o perfil do hospital, porém ainda não o suficiente para atingir a meta contratada que necessita ser revista para adequação a realidade assistencial da unidade.

Importante salientar que exigibilidade do cumprimento das metas qualitativas também está suspensa em virtude das disposições contidas na Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021.

Índice de Intervalo de Substituição.

O índice de intervalo de substituição é calculado tomando-se por base a taxa de desocupação, média de permanência e taxa de ocupação hospitalar apurada no período, considerando tais elementos, o índice de intervalo de substituição em fevereiro/2021 apresentou o valor de 28,71 horas.

Houve um aumento em relação ao mês de janeiro cujo índice ficou em 18,31 horas, o aumento se deve em decorrência da taxa de ocupação ter sido menor que em janeiro e a média de permanência ter apresentado aumento, porém apesar de ter ocorrido aumento, o índice atingido pode ser considerado bom, levando-se em conta o perfil da unidade e a atuação dos complexos reguladores.

A meta estabelecida no contrato para o índice de intervalo de substituição é de apenas 12 horas, índice muito baixo e que não se coaduna com as demais variantes do contrato, uma vez que para se obter o cálculo desse indicador é usado os percentuais de taxa de ocupação e média de permanência e considerando ainda que no Contrato de Gestão foi estabelecido o parâmetro de taxa de ocupação $\geq 85\%$ e média de permanência de ≤ 5 , o cálculo do intervalo de substituição utilizando tais percentuais traz o resultado de 21,18 horas, ou seja, maior do que o estabelecido

no contrato. Tais elementos evidenciam a necessidade de revisão do parâmetro do indicador.

Taxa de Readmissão em UTI em até 48 Horas.

A taxa de readmissão em UTI em até 48 horas tem por finalidade aferir a qualidade dos serviços ofertados, índice alto de retorno pode refletir a baixa qualidade do cuidado ofertado e alta precoce da UTI, fazendo com que ocorra recidiva na necessidade do tratamento intensivo.

Para o mês de fevereiro/2021 a taxa de retorno em UTI em até 48 horas não foi apresentada, uma vez que o relatório informatizado para aferição deste indicador ainda está em fase de ajustes, em virtude da implantação de novo sistema de gestão hospitalar pela SES/GO nos hospitais da rede estadual. Tão logo os relatórios sejam ajustados, o índice será calculado e apresentado.

Taxa de Readmissão Hospitalar em até 29 dias.

Em fevereiro/2021 a taxa de readmissão em até 29 dias apresentou percentual de 5,14%, mantendo o excelente desempenho apresentado desde o primeiro mês do início da gestão em dezembro/2019, com percentual de retorno bem abaixo do limite de 20% estabelecido no Contrato de Gestão.

O desempenho positivo evidencia que a assistência hospitalar tem sido de alto nível, proporcionando a restauração adequada do quadro de saúde do paciente, tendo em vista que este indicador visa aferir a qualidade da assistência e se a alta hospitalar está ocorrendo no momento clínico adequado, evitando assim alto índice de recidiva nas internações.

Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – Datasus.

O Percentual de Glosas do SIH apresentado em cada relatório é sempre em relação a competência anterior, em virtude do cronograma de processamento das informações no DATASUS.

Dessa forma, no portfólio de metas do mês de fevereiro/2021 consta o percentual de glosas referente ao mês de janeiro/2021.

A meta contratual para este indicador é $\leq 1\%$, no entanto, nem todos as rejeições ocorridas no SIHD estão sob a governança da Organização Social promover ajustes. Neste sentido, o percentual a ser considerado deve ser o de rejeição relacionado a equívocos de

lançamento no processo de apuração dos dados das AIHS. O percentual de rejeição referente a inconsistência de lançamento registrado no presente mês foi de 0,23%, cumprindo, portanto, o limite da meta contratual.

Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais.

O percentual de suspensão de cirurgias em fevereiro/2021 foi de 2,02% cumprindo, portanto, com o limite da meta contratual que é $\leq 5\%$, mantendo o bom desempenho apresentado ao longo dos meses anteriores.

O índice positivo evidencia a boa gestão operacional do centro cirúrgico e a manutenção continua da qualidade da gestão dos serviços.

5. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO.

O Serviço de Relacionamento e Ouvidoria do Hospital de Urgências de Goiânia é composto pelas atividades de atendimento ao usuário e ouvidoria, e tem como objetivo acompanhar o percurso de internação do usuário garantindo a melhor experiência em sua internação, pautando suas ações nos princípios de qualidade de humanização.

Dessa forma esse serviço conta com a ferramenta de busca ativa, onde os usuários recebem diariamente, de segunda a sexta feira, visita à beira leito de um profissional que questionará e acompanhará sua internação, buscando alinhar entre as equipes assistenciais e gestores as medidas e ações necessárias para melhor experiência do usuário.

Além disso, através das ações desse serviço, é possível gerar informações aos gestores, de forma a repactuar ações necessárias a melhoria contínua dos fluxos e processos da unidade.

Em **fevereiro/2021** foram realizados um total de 2652 atendimentos pelo serviço, sendo 2435 de busca ativa, o que resultou em solução imediata ao apresentado pelo usuário em 166 situações. Outras 26 resultaram em formalização de manifestação via ouvidoria.

Considerando isoladamente o serviço de Ouvidoria, esse realizou 38 atendimentos presenciais, por demanda espontânea e outros 179 via e-mail e/ou contato telefônico, gerando 46 manifestações no OuvidorSus.

Do total de 72 manifestações formalizadas no sistema OuvidorSus, 41 correspondiam a reclamações, 6 a solicitações, sugestões e/ou informações e 25 elogios. A tabela a seguir demonstra o resumo das informações referentes ao quantitativo global de atendimentos.

| Descrição dos Serviços | Número Absoluto | Manifestações Formalizadas na Ouvidoria SUS | Tratativas imediatas |
|------------------------------------|-----------------|---|----------------------|
| Atendimentos por busca ativa | 2.435 | 26 | 166 |
| Atendimento telefônico/ e-mail | 179 | 46 | 3 |
| Atendimento presencial | 38 | | |
| Número de atendimento total | 2.652 | 72 | 169 |

Os indicadores gerados através dos Serviços de Relacionamento e Ouvidoria são um termômetro sobre os serviços prestados dentro do HUGO. Com base neles os gestores possuem condições de analisar seus fluxos e rotinas, buscando a melhoria contínua.

Outro aspecto importante do serviço é a antecipação de quaisquer situações que possam influenciar na performance do mesmo, uma vez que essa antecipação permite ação imediata sobre qualquer manifestação, visando a garantia da qualidade e segurança da assistência, além de ampliar a experiência do usuário.

Contribui também para humanizar o atendimento através da escuta do paciente, suas percepções sobre os serviços ofertados, colocando o usuário como foco principal da gestão.

6. ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS.

Visando construir uma administração participativa e integrada a gestão do HUGO promove ações e eventos na unidade dos mais diversos segmentos com vistas a promover a divulgação de informação, orientação, produzir conhecimento e conscientização e ainda viabilizar um pouco de distração aos pacientes e colaboradores para que a experiência no hospital, seja como usuário ou colaborador, tenha sempre um enfoque prospectivo.

Muitas das ações positivas desenvolvidas no HUGO são destaques na imprensa. O HUGO foi destaque em rede nacional pelo planejamento antecipado que permitiu ao hospital ter **usina de oxigênio**. Em um momento de grande sobrecarga dos serviços de saúde provocada pela pandemia, em que já houve a falta de oxigênio em algumas regiões do país, ações como esta são um exemplo a ser seguido por outras unidades, pois asseguram a continuidade dos serviços essenciais à manutenção da vida.

O HUGO é uma das unidades públicas do país em que o **projeto Lean nas Emergências** é implementado e tem apresentados resultados. O projeto é uma iniciativa do Ministério da Saúde

executado em parceria com o Hospital Sírio-Libanês, o objetivo é organizar fluxos internos para otimizar recursos, espaços e insumos e ainda reduzir a superlotação das unidades de emergência.

O hospital participou do quarto ciclo da ação, desenvolvida e implementada pelo Sírio-libanês e agora retoma os ensinamentos para aprimorar ainda mais o serviço prestado a população. (Figura 01)



Os **médicos residentes do HUGO são destaque**. A unidade que é referência em trauma recebeu em fevereiro o resultado final do processo seletivo para treinamento avançado em ortopedia, programa da Universidade Federal de Goiás-UFG e Hospital das Clínicas de Goiás – HC/UFG, os primeiros colocados são médicos do programa de residência médica do HUGO.

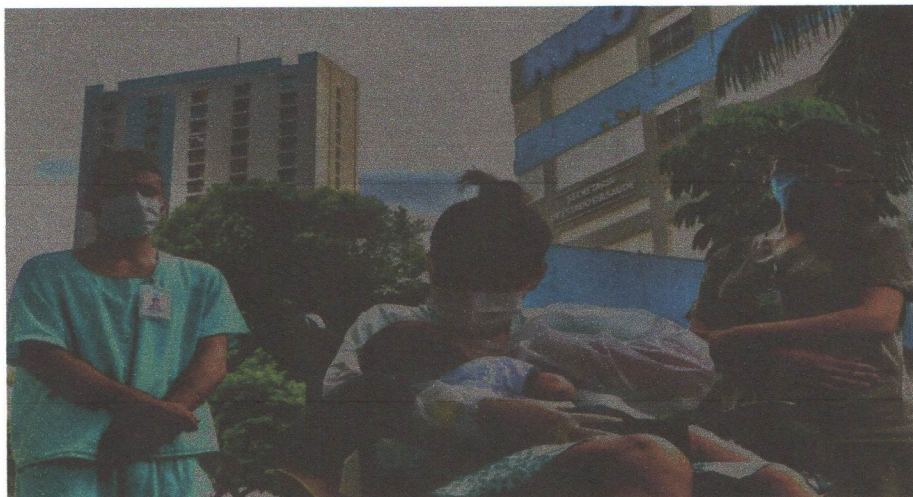
O destaque dos residentes evidencia a boa qualidade do ensino desenvolvido no hospital, formando profissionais altamente qualificados que irão prestar serviço de excelência para a população. (Figura 02)



O bem-estar dos pacientes é uma prioridade do HUGO, por isso ações de humanização que proporcionam conforto emocional e acolhimento aos pacientes são práticas constantes na unidade. O paciente J.C.P internado há 114 dias no hospital pode sentir por alguns minutos o calor do sol, a unidade permitiu ao paciente sair para um banho de sol no pátio do hospital. Ação desenvolvida com segurança pela equipe multiprofissional seguindo todos os protocolos sanitários. (Figura 03)



O mesmo cuidado foi dispensado à jovem mãe internada no hospital que teve autorização para ver e amamentar o filho. Momento de ternura e emoção proporcionado pela equipe multiprofissional, ato capaz de amenizar a angustia e fragilidade inerente àqueles que se encontram hospitalizados e distantes dos seus familiares. Todos os protocolos sanitários foram seguidos para que o reencontro acontecesse em segurança. Figura (04)



Pacientes colaboram com a gestão do HUGO. A equipe do serviço de Atenção ao Usuário realiza visitas com o objetivo de melhorar a experiência do usuário e acima de tudo ouvi-

lo. O departamento acompanha as principais manifestações do paciente em relação ao serviço e com a gestão esse trabalho se transforma em indicadores e pilar norteador para implementação de melhorias. O trabalho é diário e possibilita identificar os pontos de fragilidade que necessitam de tratativa imediata. **Figura (05)**



O HUGO concluiu a aplicação da segunda dose da vacina contra a Covid-19 nos colaboradores da unidade. Cerca de 2 mil profissionais de todas as áreas do hospital puderam receber a dosagem. Para os colaboradores que estão na linha de frente, a oportunidade de ser imunizado foi recebida por todos como um alento diante do cenário apreensivo vivenciado em decorrência da pandemia. **Figura (06)**



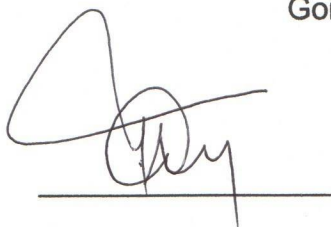

Equipe do Conselho Estadual de Saúde fez vistoria no HUGO e verificou que o hospital está em pleno funcionamento, bem abastecido de insumos e medicamentos. Figura (07)



No período de 8 a 12 de fevereiro foi realizado **semana de treinamento voltado para os Protocolos de Segurança do Paciente**, centenas de profissionais foram capacitados para que possam prestar serviços assistenciais com qualidade e cumprindo todos os requisitos necessários para preservar a segurança do paciente.

O HUGO passou a contar com **plataforma de pesquisa científica**, o UpToDate é uma ferramenta que permite a consulta de evidências científicas publicadas na literatura dos principais periódicos internacionais. A plataforma foi adquirida pela Secretaria Estadual de Saúde de Goiás e está disponível no HUGO para uso dos profissionais. Tal ferramenta é extremamente importante para o serviço de residência médica, pois aprimora e qualifica o ensino.

Goiânia, 12 de março de 2021



Flamarion da Silva Lucas

Diretor Geral/HUGO