









RELATÓRIO MENSAL DE AÇÕES E ATIVIDADES <u>REFERÊNCIA: MARÇO/2021</u>











1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE	3
3.	SERVIÇOS ASSISTENCIAIS	5
4.	METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO	10
5.	SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO.	17
6.	ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS	18











1. APRESENTAÇÃO.

ESENTAÇÃO.

Em virtude da celebração do Contrato de Gestão nº 036/2019 firmado entre 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 Marco S/N. Setor Pedro Ludovico em Goiânia/GO. Possui registro no Cadastros

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 a e emergência de média e alta complanta la compl 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 em Ortopedia.

Na área multiprofissional são ofertadas vagas de residência em Enfermagem; Farmácia em Enfermagem; Enfermag

Fisioterapia; Fonoaudiologia; Nutrição; Psicologia; Serviço Social e Odontologia (Cirurgia Bucomoaxilofacial).











rea da saude para a	a legislação. São recebidos ta realização dos estágios curri aliza atendimentos de urgênc	culares.	
O hospital rea cirurgia geral, ortoped e urgências clínicas.	aliza atendimentos de urgêno dia e traumatologia, neurocirur sui 381 leitos e centro cirúrgio eguir: Unidade Pronto Socorro Centro Cirúrgico Enfermaria Feminina Enfermaria Masculina Enfermaria 2º Andar Enfermaria 3ª Andar Enfermaria 4ª Andar	ia com a oferta d gia, cirurgia buco	le serviços especializados maxilofacial, cirurgia vascu
O HUGO pos conforme quadro a se	sui 381 leitos e centro cirúrgic eguir:	o com 10 salas er	m funcionamento, distribuío
	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	
	UTII	13	
	UTI II	20	
	UTI III	14	
	UTI IV	10	
	Total	381	











3. SERVICOS ASSISTENCIAIS

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

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

Os serviços ofertados em regime de hospitalização compreendem o conjunto de grantera de saúde. atendimento ambulatorial aos pacientes egressos de internação na unidade.

atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão até a alta hospitalar conforme a patologia, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter oue completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

Dentre os serviços ofertados na hospitalização estão a assistência médica especializadæ e assistência multiprofissional com equipe de enfermagem, nutrição, psicologia, fonoaudiologia 🕰 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 servico de hemoterapia, servico 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 initerruptamente todos os dias da semana.

Do atendimento de urgência realizado o paciente pode ser mantido em observação eg 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 $\frac{\omega}{2}$ cirurgia bucomaxilofacial. 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 seguembe mpanhamento no segmento ambulatorial. em acompanhamento no segmento ambulatorial.

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

HUGO possui 10 salas cirúrgicas em funcionamento, no mês de março/2021 a produção gias ocorreu conforme quadro descritivo a seguir: conforme preconiza o Contrato de Gestão.

de cirurgias ocorreu conforme quadro descritivo a seguir:











Procedimentos Cirúrgicos – Março 2021				
Especialidade	Quantidade			
Ortopedia	978			
Cirurgia Geral	175			
Neurocirurgia	23			
Cirurgia Vascular	29			
Cirurgia Bucomaxilo	22			
Total	1.227			

SUS	SES Secretaria de Estado de Saúde	E POR VOCÊ VOCÊ GENTE FAZ HOSPITAL DE URG	aliza exames de tomografia es laboratoriais em pacientes exos Reguladores.
	Procedimentos Cirúrg	icos – Março 2021	CFD6-CX
	Especialidade	Quantidade	XXC-NG
	Ortopedia	978	te/8QF
	Cirurgia Geral	175	Valida
	Neurocirurgia	23	com.br
	Cirurgia Vascular	29	ocmd.
	Cirurgia Bucomaxilo	22	easyd
	Total	1.227	nundo.
ultrassonografia, rad internados, do ambul	iografia, colonoscopia, atório e externos encan Produção SAD	broncoscopia e exam ninhados pelos Comple - Março / 2021	es laboratoriais em pacientes exos Reguladores.
	Exame	Quantidade	e suas
	Radiografia	4.229	ento
			₽
	Ultrassonografia	71	шпоор с
	Ultrassonografia Tomografia	71 3.110	alidar o docum
	Ultrassonografia Tomografia Laboratório	71 3.110 48.237	Para validar o docum
	Ultrassonografia Tomografia Laboratório Endoscopia	71 3.110 48.237 46	.ucas. Para validar o docum
	Ultrassonografia Tomografia Laboratório Endoscopia Colonoscopia	71 3.110 48.237 46 07	Silva Lucas. Para validar o docum
	Ultrassonografia Tomografia Laboratório Endoscopia Colonoscopia Broncoscopia	71 3.110 48.237 46 07 04	ion da Silva Lucas. Para validar o docum
	Ultrassonografia Tomografia Laboratório Endoscopia Colonoscopia Broncoscopia Total	71 3.110 48.237 46 07 04 55.704	:lamarion da Silva Lucas. Para validar o docum
A dinâmica d	Laboratório Endoscopia Colonoscopia Broncoscopia Total	48.237 46 07 04 55.704	etidsoy op otnemipueste ep lighe
A dinâmica d	Laboratório Endoscopia Colonoscopia Broncoscopia Total	48.237 46 07 04 55.704	etidsoy op otnemipueste ep lighe
A dinâmica d	Laboratório Endoscopia Colonoscopia Broncoscopia Total	48.237 46 07 04 55.704	etidsoy op otnemipueste ep lighe
A dinâmica d	Laboratório Endoscopia Colonoscopia Broncoscopia Total	48.237 46 07 04 55.704	extino de optormento foi assinado por Flamarion da Silva Lucas. Para validar o docum

Produção Assistencial- Março/2021		
Exame	Quantidade	
Internações	943	
Saídas Hospitalares	1.001	











Atend. de Urgência	1.582	UCEUTIAN DE UCHANA
Atend. Ambulatorial	3.026	_
Hemotransfusões	670	
Total	7.222	

Hospitalar do SIH/SUS conforme preconiza o Contrato de Gestão, com a apresentação de 1.491 § 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 2 CIHDOTT do HUGO realizou 05 notificações de morte encefálica em março/2021, sendo realizado a captação de 02 córneas.

3.1. ASSISTÊNCIA E LEITOS EXCLUSIVOS PARA PACIENTES COM COVID-19.

Em março/2021, conforme ajuste com a Secretaria Estadual de Saúde, o Hospital de grande de saúde.

Urgências de Goiânia passou a receber pacientes encaminhados pelo Complexos Reguladores para tratamento da Covid-19. Diante do agravamento da pandemia e a necessidade de abertura de mais leitos, o HUGO abriu suas portas para se unir ao Estado no esforço conjunto em salvaro mais vidas.

Para viabilizar o recebimento dos pacientes foi realizado uma série de ajustes na rotina e no espaço físico. Os pacientes da Clínica Médica do 2º Andar foram realocados nas demais clinicas da unidade com o objetivo de desocupar o referido andar e adequar os leitos para recebe os pacientes acometidos pelo coronavírus.

Fora ajustado a organização de 30 leitos de enfermaria e montagem/adequação de 10 g leitos de UTI voltados exclusivamente ao tratamento da Covid-19. Definição do dimensionamento de pessoal adequado para atendimento aos pacientes com coronavírus, sendo realizado æ contratação de enfermeiros, técnicos de enfermagem e fisioterapeutas. O dimensionamento de pessoal para UTI COVID teve como base a RDC Nº07/2010. Entre os profissionais que já laboram no hospital foi realizado também seleção de profissionais não médicos em conjunto com recursos humanos da unidade, identificando experiência em UTI e/ou atendimento a pacientes acometidos pelo Covid-19.











Revisão e ajuste em toda a logística relacionada aos insumos, medicamentos equipamentos necessários para unidade COVID e ainda aquisição dos materiais para assistência ventilatória.

Foi realizado também treinamento com os profissionais contratados referente as rotinas setoriais da equipe de enfermagem e multiprofissional, aplicado novo treinamento com a equipe de enfermagem do Centro Cirúrgico sobre atendimento ao paciente suspeito/positivo coronavírus, bem como com a equipe de enfermagem da unidade de Urgência e Trauma sobre de fluxo do admissão dos pacientes regulados HCAMP Goiânia fluxo de admissão dos pacientes regulados HCAMP Goiânia

Elaboração e validação do fluxo de admissão dos pacientes oriundos do HCAMP Goiânia no setor de emergência e ainda a adequação de consultório do ambulatório como contingência de isolamento de pacientes suspeitos/ positivos Covid.

pacientes.































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 narion da 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 vezo 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^ú 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

SAÍDAS HOSPITALARES

rnações – Saídas	Hospitalares		
ırgias Eletivas			
bulatório			
ndimento de Urgê	encia da Atenção	o Especializada	
, ,	: o/2021 ocorreu	conforme detall	hado a seguir:
rodução em març HOSPITALARES Especialidade	co/2021 ocorreu	conforme detall	hado a seguir: Percentual de alcance
IOSPITALARES			
IOSPITALARES Especialidade	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance

entanto, em relação ao quantitativo estipulado por especialidade verifica-se excelente desempenho em relação a clínica médica que apresentou inclusive superávit de 5,54% em relação a meta. Dentre as variações naturais das demandas de urgências clinicas recebidas tab desempenho está entrelaçado também ao atendimento de pacientes com diagnóstico de Covid 19, uma vez que no mês de março, por determinação da Secretaria Estadual de Saúde, o HUGO passou a receber pacientes para tratamento de Covid-19, fato que impulsionou as saídas da clínica médica.

Em relação as saídas cirúrgicas, bem como ao quantitativo global de saídas contratadas não houve o alcance da meta, no entanto, é importante ressaltar que a Portaria SES/GO nº 03 de£ 01 de fevereiro de 2021 suspendeu a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais a contac 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, principalmente diante do importante agravamento da pandemia no país.

Não obstante todo o cenário de exceção provocado pela pandemia que afeta a dinâmica de atendimentos de uma maneira global, historicamente a média de produção de saídas hospitalares do HUGO nos anos anteriores não atingiam patamar quantitativo que pelo menos se aproxime do estabelecido na meta contratual.









A produção de saídas hospitalares, principalmente em unidades públicas, envolve uma série de variantes tais como o fluxo de demanda de admissão de pacientes para internação, à capacidade instalada do hospital, a rede assistencial no qual a unidade está inserida e sua respectiva linha de cuidado e ao nível de complexidade do tratamento ofertado que irá ditar, dentre outros elementos, a estimativa do tempo de internação, inclusive pacientes politraumatizados, que é o perfil atendido no HUGO, tendem a permanecer maior tempo internado até ter condições de

Linha de			
Contratação	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance
urgias Eletivas	872	671	76,95%

programado realizado nos pacientes que tiveram atendimento inicial na unidade e de eventuais pacientes encaminhado pelos Complexos Reguladores seguindo a dinâmica da fila de regulação de procedimentos eletivos.

Em março/2021 a produção atingiu o percentual de 76,95% da meta contratual, não houves o alcance da meta principalmente em virtude das medidas restritivas para evitar a contaminação pela Covid-19, tanto medidas sanitárias internas, quanto das determinadas pelos gestores

•	Covid-19, tanto medidas sanitā iais e municipais. A obrigatoried		•		Sa
	uspensa por força da Portaria SI			_	da Silva
AMBU	LATÓRIO				Flamarion
					por Fla
	Linha de Contratação	Meta/Mês	Realizado	Percentual de Alcance	Esse documento foi assinado por l
	Consultas Médicas	3.945	2.183	55,33%	nento foi
	Consultas Não Médicas	1.537	580	37,73%	e docum
	Procedimentos Ambulatoriais	266	375	140,98%	Ess
	Total	5.748	3.138	54,59%	











A produção ambulatorial apresentou percentual de alcance de 54,59 % em relação a meta contratual global, porém em relação aos pequenos procedimentos a meta foi alcançada, inclusives com superávit em relação ao quantitativo contratual.

Em março foi necessário reduzir significativamente o número de agendamento de consultas ambulatoriais, sendo feito manejo para realização de atendimento apenas dos casos essenciais, tais como pacientes em pós-operatório imediato. Tal medida foi necessária em virtude do agravamento da segunda onda de contaminação pela Covid-19 em Goiás, de modo a evitar 🕏 fluxo maior de pacientes nas dependências das salas de consulta.

Dessa forma, a produção realizada está dentro do escopo a ser executado comê segurança, diante do cenário restritivo vivenciado atualmente. A exigibilidade do cumprimento das metas ambulatoriais também está suspensa, conforme Portaria SES/GO nº 03 de fevereiro de 2021.

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Linha de Contratação	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance
Atendimento de Urgência da Atenção Especializada	2.310	1.582	68,49%

contratada, houve uma queda no comparativo com os meses de janeiro e fevereiro, cujo percentual de alcance foi de 85,37% e 70% respectivamente.

Em virtude do agravamento da pandemia, o poder executivo da capital instituiu novamente o fechamento do comercio e de serviços não essenciais, tais como bares e academia. A diminuição na circulação de pessoas tende a promover queda nos atendimentos de urgência, principalmente no perfil de demanda do HUGO que são relacionados a agravos provocados por causas externas♯ como acidentes de trânsito e violência.

O atendimento de urgência foi estabelecido no Contrato de Gestão com parâmetro de meta a ser alcançada, no entanto, 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, dessa forma 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 hospitalado 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 do do serviços de saúde.

valor global do orçamento, denominado parte variável, estejam vinculados ao cumprimento des metas relativas à avaliação do desempenho e qualidade dos serviços apresentados. Esses

•	oal do orçamento, denominado part		•	· Ė
metas re	lativas à avaliação do desempenh	o e qualidade	dos serviços aprese	ntados. Esses
indicador	es são definidos de acordo com o p	erfil de cada un	nidade hospitalar, foi d	definido para 🎉
Hospital (de Urgências de Goiânia-HUGO os s	seguintes indica	dores:	do.eas
	es são definidos de acordo com o pode Urgências de Goiânia-HUGO os sonos de Urgências de Goiânia-HUGO os sonos de Urgências de Goiânia-HUGO os sonos de Urgências de Ocupação Hospitalar. Média de Permanência Hospitalo de Intervalo de Substituiço Percentual de Ocorrências de O	lar. ção. Glosas no SIH (I r. irurgias Por Cor	DATASUS). ndições Operacionais.	documento e suas assinaturas acesse https://mundo
Os	s indicadores relativos às metas	de desempent	no em março/2021	apresentaram
Os performa	s indicadores relativos às metas nce conforme tabela descritiva a seg	de desempent juir:	no em março/2021	apresentaramo saus validar paga validar
Os performa	indicadores relativos às metas nce conforme tabela descritiva a seg	de desempent guir: Meta	março/2021	a Lucas. Para validar
Os performa	indicadores relativos às metas nce conforme tabela descritiva a seg INDICADORES DE DESEMPENHO Taxa de Ocupação Hospitalar	de desempent guir: Meta ≥ 85%	MARÇO/2021 71,18%	da Silva Lucas. Para validar
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar	ota		arion da Silva Lucas. Para validar
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar Média de Permanência Hospitalar	ota		esentaramarion da Silva Lucas. Para validar
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	71,18%	esentaramana Silva Lucas. Para validar
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar Média de Permanência Hospitalar	≥ 85%	71,18%	assinado por Flamarion da Silva Lu
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar Média de Permanência Hospitalar em Dias Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≥ 85% ≤ 5	71,18% 6,12 59,47	assinado por Flamarion da Silva Lu
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar Média de Permanência Hospitalar em Dias Índice de Intervalo de Substituição	≥ 85% ≤ 5	71,18% 6,12	assinado por Flamarion da Silva Lu
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar Média de Permanência Hospitalar em Dias Índice de Intervalo de Substituição (horas) Taxa de Readmissão em UTI (48hs)	≥ 85% ≤ 5	71,18% 6,12 59,47	issinado por Flamarion da Silva Lu
Os performa	Taxa de Ocupação Hospitalar Média de Permanência Hospitalar em Dias Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≥ 85% ≤ 5	71,18% 6,12 59,47	assinado por Flamarion da Silva Lu





14







Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – Datasus	≤ 1%	0,19%	
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	≤ 5%	0,90%	
			•
Ocupação Hospitalar.			

Taxa de Ocupação Hospitalar.

contratual que foi estabelecida em ≥ 85%. Houve redução na ocupação do hospital em relação ao mês de fevereiro em que o percentual foi de 87,47%, tal diminuição ocorreu em virtude das novas € restrições impostas pelo poder executivo para frear a contaminação pela covid-19 que provocou aumento no número de mortes e saturação na ocupação dos leitos de enfermaria e UTI destinados ao tratamento da Covid-19.

A prefeitura da capital publicou o Decreto nº 1601 de 25 de fevereiro de 2021 que posteriormente foi alterado impondo o fechamento do comércio e de serviços não essenciais æ partir de 01 de março durante 14 dias, sendo novamente prorrogado por mais 14 dias. Tais medidas provocaram a diminuição da circulação de pessoas e veículos e consequentemente dos o docur eventos que ocasionam as demandas por atendimentos de urgência relacionadas ao trauma.

comércio.

março, no entanto, é importante frisar que a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais também está suspensa em relação aos indicadores de desempenho.

Média de Permanência Hospitalar.

A média de permanência hospitalar em março/2021 foi de 6,12 dias. Apesar de não telegradores de contratuais por la contratu

atingido a meta contratual que é ≤ 5 dias, o desempenho é muito positivo para o hospital com perfib de atendimento ao trauma, em que a média de permanência geralmente é de 7 a 08 dias. 🗛 unidade atende pacientes vítimas de traumas graves que tendem a permanecer maior tempes internados até ter condições mínimas de receber alta hospitalar.

A exigibilidade do cumprimento da referida meta também está suspensa até junho/2021 nos termos da Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021.











Índice de Intervalo de Substituição.

de Intervalo de Substituição.

O índice de intervalo de substituição é calculado tomando-se por base a taxa de 2 desocupação, média de permanência e taxa de ocupação hospitalar apurada no período considerando tais elementos, o índice de intervalo de substituição em março/2021 apresentou $q_{\rm g}^{\rm g}$ valor de 59,47 horas.

Houve um aumento em relação ao mês de fevereiro cujo índice ficou em 28,71 horas. O aumento do intervalo de substituição em março ocorreu em decorrência da queda da taxa de ocupação hospitalar que foi de 71,18%, fato que influencia diretamente no cálculo do índice, pois quanto menor a taxa de ocupação maior será a média do tempo de substituição. A queda na taxæ de ocupação ocorreu em virtude das medidas de restrição ao funcionamento do comércio e serviços não essenciais impostos pelo governo estadual e municipal em março/2021, em decorrência do aumento significativo de casos de covid-19. Exigibilidade de cumprimento da referida meta encontra-se suspensa, conforme preconiza a Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021.

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 do suidade efertada e altos

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.

A performance no mês de março foi de 4,52% de retornos em até 48 horas, estando gi portanto, dentro da meta contratual que é ≤ 5%. O desempenho positivo evidencia a alta qualidade dos serviços assistenciais ofertados na unidade, com o desmane dos cuidados intensivos lado por Flamarion ocorrendo com segurança.

Taxa de Readmissão Hospitalar em até 29 dias.

Em março/2021 a taxa de readmissão em até 29 dias apresentou percentual de 5,09% mantendo o excelente desempenho apresentado desde o primeiro mês do início da gestão eme 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 de competência anterior, em virtude do cronograma de processamento das informações no DATASUS.

Dessa forma, no portfólio de metas do mês de marco/2021 consta o percentual de closas de competência anterior.

Dessa forma, no portfólio de metas do mês de março/2021 consta o percentual de glosas referente ao a competência fevereiro/2021. A meta contratual para este indicador é ≤ 1%, no final para este indicador é ≤ entanto, nem todos as rejeições ocorridas no SIHD estão sob a governança da Organização Socia 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. percentual de rejeição referente a inconsistência de lançamento registrado foi de 0,19% cumprindo, portanto, o limite da meta contratual.

do, portanto, o limite da meta contratual.

O bom desempenho evidencia que os ajuste ocorridos nos fluxos internos para melhoralista da apuração dos registros contribuíram para o alcance do bom desempenho.

ual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais.

O percentual de suspensão de cirurgias em fevereiro/2021 foi de 0.90% cumprindo se programadas por condições operacionais. a acurácia da apuração dos registros contribuíram para o alcance do bom desempenho.

Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais.

O percentual de suspensão de cirurgias em fevereiro/2021 foi de 0,90% cumprindo portanto, com o limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite da meta contratual que é ≤ 5%, mantendo o bom desempenho apresentado de limite de li ao longo dos meses anteriores.

o dos meses anteriores. O índice positivo evidencia a boa gestão operacional do centro cirúrgico e a manutenção Flamarion da 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 ég 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.

açao, pautando suas açoes nos principios 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 março/2021 foram realizados um total de 2757 atendimentos pelo serviço, sendo 2537 de busca ativa, o que resultou em solução imediata ao apresentado pelo usuário em 162 pes. Outras 31 resultaram em formalização de manifestação via ouvidoria.

Considerando isoladamente o serviço de Ouvidoria, esse realizou 46 atendimentos situações. Outras 31 resultaram em formalização de manifestação via ouvidoria.

presenciais, e outros 174 via e-mail e/ou contato telefônico, gerando 51 manifestações no contato telefônico contato t OuvidorSus, e foram ainda solucionadas sem abertura de manifestação, 19 situações.

orSus, e foram ainda solucionadas sem abertura de manifestação, 19 situações.

Do total de 82 manifestações formalizadas no sistema OuvidorSus, 35 correspondiam æ reclamações, 5 a solicitações, sugestões e/ou informações e 42 elogios. A tabela a seguiro demonstra o resumo dos números de produção do serviço.

| Descrição dos Serviços | Número Absoluto | Manifestações Formalizadas imediatas | Internativas imediatas | Internativas imediatas | Internativas imediatas | Internativas |

Descrição dos Serviços	Número Absoluto	Manifestações Formalizadas na Ouvidoria SUS	Tratativas imediatas
Atendimentos por busca ativa	2537	31	162
Atendimento telefônico/ e-mail	174	- 51	19
Atendimento presencial	46		
Número de atendimento total	2.757	82	181

Os indicadores gerados através dos Serviços de Relacionamento e Ouvidoria são ung 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 possan 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, alén $\frac{\mathbb{S}}{\varpi}$ de ampliar a experiência do usuário.

mpliar a experiência do usuário.

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

ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS.

Visando construir uma administração participativa e integrada a gestão do HUGO promoves a eventos pa unidado dos maio diversos as executados. percepções sobre os serviços ofertados, colocando o usuário como foco principal da gestão.

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.

O HUGO recebeu 23 novos residentes em março. O serviço de residência médica em multiprofissional do HUGO é destaque em Goiás, todo ano além dos profissionais que se formante de multiprofissionais que se formante de multiprofis e vão para o mercado de trabalho com preparo de elevado nível técnico, são recebidos também as novas turmas que iniciarão a residência. A Coreme e a Coremu são as comissões responsáveis pela recepção e acolhimento dos novos colaboradores.

Na residência multiprofissional o hospital recebe profissionais da área de enfermagem, serviço social, psicologia, farmácia, fisioterapia, nutrição e odontologia (cirurgia bucomaxilofacial)



como sempre a gestão homenageia todas as heroínas que laboram na unidade, promovendo atividades que reforçam o empoderamento feminino e a importância da mulher em todas as áreas da sociedade. Um painel colorido foi montado no corredor principal da unidade com mensagemento de la sociedade. Um painel colorido foi montado no corredor principal da unidade com mensagemento de la sociedade. Um painel colorido foi montado no corredor principal da unidade com mensagemento de la sociedade. Um painel colorido foi montado no corredor principal da unidade com mensagemento de la sociedade. Um painel colorido foi montado no corredor principal da unidade com mensagemento de la sociedade. Um painel colorido foi montado no corredor principal da unidade com mensagemento de la sociedade de la



















conscientizar pacientes e colaboradores quanto a importância da doação de sangue, o hospita distribuiu cartilhas com esclarecimento quanto ao procedimento e a relevância deste ato para salvar a vida de outras pessoas.











Atenção à Disfagia é comemorado no dia 20 de março, para chamar atenção sobre o distúrbio $\mathbf{a}_{\mathrm{g}}^{\mathrm{u}}$





profissão na alta hospitalar. O Sargento da Policia Militar A.C.A esteve internado por 11 dias no HUGO para tratamento de Covid-19, no momento da alta hospitalar o mesmo foi homenageado



























MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 8QRXC-NCFD6-CX7DL-2RCKD

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✓ Flamarion da Silva Lucas (CPF 658.498.760-49) em 14/04/2021 08:46 -Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização		
186.226.71.179	Não disponível		
Autenticação flamarion.lucas@te	flamarion.lucas@terra.com.br (Verificado)		
Login			
fptXa8KmtsEtVaQH06fvmM6dodbeXCG9o73rG6Zw5og= SHA-256			

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

https://mundo.easydocmd.com.br/validate/8QRXC-NCFD6-CX7DL-2RCKD

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

https://mundo.easydocmd.com.br/validate