



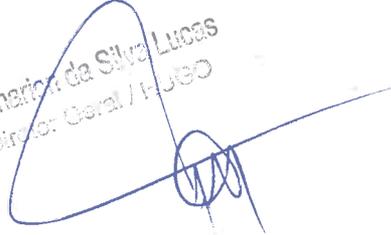
RELATÓRIO MENSAL DE PRODUÇÃO E ATIVIDADES

REFERÊNCIA: AGOSTO/2021

Flemerson da Silva Lucas
Diretor Geral HUGO

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.....	19
6.	FLUXO DE CAIXA.....	20
7.	ATIVIDADES REALIZADAS.....	23

Flamério da Silva Lucas
Diretor Geral / HUGO



1. APRESENTAÇÃO.

O presente relatório tem como finalidade a apresentação de produção de atendimento e atividades desenvolvidas, bem como resultado de indicadores de desempenho, conforme rege o Contrato de Gestão nº 036/2019 SES/GO firmado entre Secretaria de Estado da Saúde do Estado de Goiás e Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde - INTS, para a execução de serviços em saúde pública no Hospital de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO.

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

O Hospital de Urgências de Goiás 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
Centro Cirúrgico	10
Pronto Socorro	10
Enfermaria Feminina	10
Enfermaria Masculina	16
Enfermaria 2º Andar	60
Enfermaria 3ª Andar	107
Enfermaria 4ª Andar	111
UTI I	13
UTI II	20
UTI III	14
UTI IV	10
UTI COVID 2º andar	10
Total	381

Na unidade de internação de traumatologia (4º andar) dos 111 leitos, 06 são destinados ao serviço de carceragem para aqueles pacientes que necessitam do atendimento de saúde, mas estão sob a responsabilidade e custódia do sistema penitenciário.

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, cirurgia vascular e 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 seguem em acompanhamento no segmento ambulatorial.

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

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

Procedimentos Cirúrgicos – Agosto / 2021	
Especialidade	Quantidade
Ortopedia	1229
Cirurgia Geral	271
Neurocirurgia	29
Cirurgia Vasculuar	72
Cirurgia Bucomaxilofacial	34
Total	1635

O HUGO disponibiliza o **Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - 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- AGOSTO / 2021	
Exame	Quantidade
Radiografia	4837
Ultrassonografia	76
Tomografia	4168
Laboratório	48.575
Eletrocardiograma	295
Endoscopia	33
Colonoscopia	03
Gastrostomia	7
Broncoscopia	10
Ecodoppler	148
Total	58.152

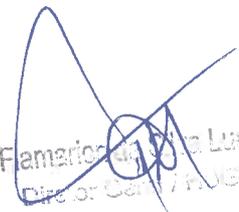
Flamara de Silveiras
Diretor Geral HUGO

S.A.D.T. - EXTERNO- ANO 2021			
Linhas de Contratação	Metas	Agosto	Alcance
Tomografia	450	605	134,44%
Raio-X	1000	2099	209,9%
Ultrassonografia	200	20	10%
Total	1650	2724	165,09%

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- Agosto / 2021	
Exame	Quantidade
Internações	1146
Saídas Hospitalares	1938
Atend. de Urgência	2156
Atend. Ambulatorial	3566
Hemotransfusões	831

A produção hospitalar foi devidamente registrada no Sistema de Informação Hospitalar do SIH/SUS conforme preconiza o Contrato de Gestão, com a **apresentação de 1.477 Autorização de Internação Hospitalar-AIH** que englobam as saídas hospitalares, encerramentos administrativos, reapresentações, reoperações e AIH's de pacientes em atendimento de Covid-19.


Flamério de Souza Lucas
Diretor Clínico HUGO

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

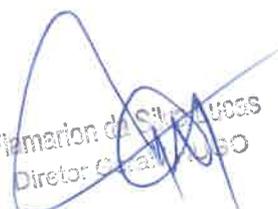
Em março/2021, conforme ajuste com a Secretaria Estadual de Saúde, o Hospital de Urgências de Goiás passou a receber pacientes encaminhados pelo Complexo Reguladores para tratamento da Covid-19. Diante do agravamento da pandemia e a necessidade de abertura de mais leitos, o HUGO abriu suas portas para se unir ao Estado no esforço conjunto em salvar 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 clínicas da unidade com o objetivo de desocupar o referido andar e adequar os leitos para receber os pacientes acometidos pelo coronavírus.

Foi ajustado a organização de 30 leitos de enfermagem e montagem/adequação de 10 leitos de UTI voltados exclusivamente ao tratamento da Covid-19. Definição do dimensionamento de pessoal adequado para atendimento aos pacientes com coronavírus, sendo realizado a contratação de enfermeiros, técnicos de enfermagem e fisioterapeutas. O dimensionamento de pessoal para UTI Covid-19 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 e equipamentos necessários para unidade Covid-19 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 para coronavírus, bem como com a equipe de enfermagem da unidade de Urgência e Trauma sobre o 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-19.


Firmado por: *[Assinatura]*
Diretor Clínico

As imagens a seguir evidenciam as de ações promovidas para o recebimento dos pacientes.





Esses novos leitos destinados ao tratamento da Covid-19 contribuíram para desafogar os hospitais de campanha abertos pelo governo do Estado e também diminuir a fila de espera por leitos de enfermaria e UTI exclusivos para o tratamento da doença.

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 de Urgências de Goiás 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

Flammar da Silva Lucas
Diretor do HUGO

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

SAÍDAS HOSPITALARES

Especialidade	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance
Clínica Médica	362	303	83,70%
Clínica Cirúrgica	1559	1635	104,87%
Total	1921	1938	100,88%

O alcance da meta contratual apresentado em Agosto/2021 foi de **100,88%**

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, a 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 alta hospitalar, fato que impacta na média de permanência e consequentemente no giro de leitos.

Diante do exposto, é importante ressaltar que a Lei 14.189, de 28 de julho de 2021 prorrogou a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais quantitativas e qualitativa até 31 de dezembro de 2021.

CIRURGIAS PROGRAMADAS (ELETIVAS)

Linha de Contratação	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance
Cirurgias Eletivas	868	876	100,92%

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

pacientes encaminhados pelos Complexos Reguladores seguindo a dinâmica da fila de regulação de procedimentos eletivos.

Em Agosto/2021 a produção atingiu o percentual de **100,92%%** da meta contratual, houve o alcance da meta contratual com superávit de 0,92%.

AMBULATÓRIO

Linha de Contratação	Meta/Mês	Realizado	Percentual de Alcance
Consultas Médicas	3500	2818	80,51%
Consultas Não Médicas	1500	748	49,87%
Total	5000	3566	71,32%
Procedimentos Ambulatoriais	286	305	106,64%
Outros Procedimentos	234	42	17,95%

A produção ambulatorial apresentou percentual de alcance de **71,32%** em relação a meta contratual global, porém em relação aos pequenos procedimentos a meta foi alcançada, inclusive com superávit de **6,64%** em relação ao quantitativo contratual. Já Outros Procedimentos são considerados procedimentos cirúrgicos dentro da tabela SIGTAP da categoria 04 – Pequenos Procedimentos, dentre a relação estão sendo considerados drenagem de abscesso, sutura, reduções, entre outros. Ressalto que estes procedimentos ambulatoriais dependem da demanda espontânea na unidade.

A exigibilidade do cumprimento das metas ambulatoriais também está suspensa, conforme lei nº 14.189, de 28 de julho de 2021.

Firmino dos Santos
Diretor Geral

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Linha de Contratação	Meta/mês	Realizado
Atendimento de Urgência da Atenção Especializada	*	2.156

Em caráter de informação, de acordo o item 9.5 do Segundo Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 036/2019 – SES/GO, os atendimentos de Urgência e Emergência, devem ser informados ao PARCERO PÚBLICO, apesar de não comporem meta para o contrato, por não estarem sob a 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.

Sendo classificados da seguinte forma:

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Julho
AACR - Vermelho	43
AACR - Laranja	255
AACR - Amarelo	1271
AACR - Verde	295
AACR - Azul	19
AACR - Branco	0
Sem Classificação	273
Total	2.156

Franzilton de Silva Mendes
Diretor Geral 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 Goiás – Dr. Valdemiro Cruz -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 – causas relacionadas à unidade.
- Percentual de Suspensão de Cirurgias Por Condições Operacionais – causas relacionadas ao paciente.
- Percentual de Investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos – Farmacovigilância;
- Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas;
- Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias;
- Percentual de Manifestações Queixosas recebidas no Sistema Ouvidoria SUS.

Flamora de Sousa
Diretor

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

INDICADORES DE DESEMPENHO	Meta	Agosto /2021
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	88,00%
Média de Permanência Hospitalar em Dias	≤ 6	3,89
Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≤ 26	12,73
Taxa de Readmissão em UTI (48hs)	< 5%	4,49%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%	2,60%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – Datasus	≤ 1%	0,0%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%	4,45%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas à unidade)	≤ 1%	2,17%
Razão de Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1,15
Percentual de Exames de Imagem com Resultado Disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de Ouvidoria SUS	< 5%	5,47%
Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%	-

Filmarino de Almeida Lucas
Diretor
HUGO

TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

A taxa de ocupação hospitalar em Agosto/2021 foi de 88%, estando dentro da meta contratual que foi estabelecida em $\geq 85\%$.

Diante de tal panorama a taxa de ocupação do HUGO apresentou percentual acima da meta contratual no mês de agosto, no entanto, é importante ressaltar que mesmo diante de todas as medidas restritivas, a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais também está suspensa em relação aos indicadores de desempenho através da Lei 14.189 de 28 de Julho de 2021.

Média de Permanência Hospitalar.

A média de permanência hospitalar em Agosto/2021 foi de 3,89 dias. Atingido a meta contratual que é ≤ 6 dias, o desempenho é muito positivo para o hospital com perfil de atendimento ao trauma, em que a média de permanência geralmente é de 07 a 08 dias. A unidade atende pacientes vítimas de traumas graves que tendem a permanecer maior tempo de internação até ter condições mínimas de receber alta hospitalar.

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 agosto/2021 apresentou o valor de 12,73 horas.

Houve o alcance da meta contratual de ≤ 26 horas, devido a taxa na média de permanência de 3,89 dias (93,4 horas).

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.

Houveram 04 readmissões dentro do período de 48 horas e 89 altas.

A performance no mês de agosto foi de 4,49% de retornos em até 48 horas, estando portanto, dentro da meta contratual que é < 5%.

Taxa de Readmissão Hospitalar em até 29 dias

Em Agosto/2021 a taxa de readmissão em até 29 dias apresentou percentual de 2,6%, mantendo o excelente desempenho apresentado desde o primeiro mês do início da gestão em dezembro/2019, com percentual de retorno abaixo do limite de 20% estabelecido no Contrato de Gestão.

A unidade recebeu 1.114 atendimentos de internação sendo 29 readmissões hospitalares.

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 agosto/2021 consta o percentual de glosas referente ao a competência **Julho/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 foi de **0,0%**, estando portanto dentro do limite estabelecido em meta contratual.

Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais.

O percentual de suspensão de cirurgias em Agosto/2021 foi de **4,45%**, sendo estas suspensões por causa relacionadas ao paciente, performando abaixo da meta contratual que é $\leq 5\%$. E **2,17%** de suspensões cirúrgicas por causas operacionais da unidade. Nesta performance não houve o alcance da meta de $\leq 1\%$, sendo as causas diversas.

Importante ressaltar que a exigibilidade do cumprimento das metas qualitativas encontra-se suspenso em virtude da Lei 14.189 de 28 de julho de 2021.

Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

O Hospital Estadual de Urgências de Goiás ofertou aos usuários um quantitativo de 5.762 consultas, sendo 3.815 consultas médicas e 1.947 consultas não médicas.

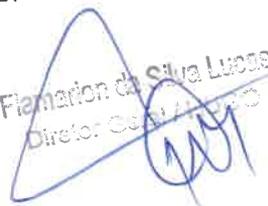
Para o cálculo da Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas, o Parceiro Público usa a fórmula da razão entre o número de consultas ofertadas pelo número de consultas propostas na meta contratual.

Desta forma, a unidade atinge a Razão de **1,15**. Ou seja, o HUGO ofertou 15% a mais de consultas previstas no Contrato de Gestão, que é de 5.000 consultas.

Percentual de Exames de Imagem com Resultado disponibilizado em até 10 dias

O serviço de Exames de Imagem do Hospital de Urgências de Goiás é realizado pela empresa Terceirizada RTD Soluções em Imagem LTDA - DIAGNOSE, sendo laudado no mês de Agosto/2021 9.081 exames pela empresa, entre ultrassonografias, tomografias e raio - x em todas as áreas da unidade, sendo 100% dos laudos emitidos abaixo de 10 dias.

Fianarion da Silva Lucas
Diretor Geral HUGO



Percentual de Manifestações Queixosas – Ouvidoria SUS

Em Agosto foram realizados 1.206 atendimentos sendo que apenas 77 resultaram em queixas no sistema Ouvidoria SUS. Sendo destas manifestações 11 elogios e 66 reclamações.

No Contrato de Gestão como indicador de meta contratual o Percentual de Manifestações Queixosas recebidas no sistema de Ouvidoria SUS visa analisar a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar. Apresentando no mês de **Agosto 5,47%** de manifestações queixosas.

Percentual de Investigação da Gravidade de Reações Adversas a Medicamentos (Farmacovigilância)

A investigação da gravidade de reações Adversas a Medicamentos é o monitoramento e avaliação a reações medicamentosas, seja ela leve, moderada ou grave, feito pelo farmacêutico. Deve ser considerado as notificações e monitoramentos, sem serem avaliados quanto a gravidade levando em consideração todos os setores da unidade.

No mês de Agosto/2021 o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente não recebeu nenhuma notificação e/ou manifestação quanto a reações adversas a medicamentos.

5. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO.

O Serviço de Relacionamento e Ouvidoria do Hospital de Urgências de Goiás 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 **Agosto/2021 foram realizados um total de 1206 atendimentos pelo serviço**, sendo 593 de busca ativa, sendo nenhuma formalizada via ouvidoria.

Considerando isoladamente o serviço de Ouvidoria, esse realizou 277 atendimentos presenciais, e outros 336 via e-mail e/ou contato telefônico, gerando 77 manifestações no Ouvidor SUS.

Do total de 1206 manifestações, 66 correspondiam a reclamações, e 11 elogios. A tabela a seguir demonstra o resumo dos números de produção do serviço.

Descrição dos Serviços	Número Absoluto	Manifestações Formalizadas na Ouvidoria SUS		Tratativas imediatas
		Elogio	Reclamação	
Atendimentos por busca ativa	593	0	0	593
Atendimento telefônico/ e-mail	336	11	66	536
Atendimento presencial	277			
Número de atendimento total	1206	11	66	1129

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. FLUXO DE CAIXA

A análise das informações do fluxo de caixa de Agosto de 2021.

Nota-se conforme fluxo de caixa de Agosto de 2021 que figura em conformidade com os critérios estabelecidos pelo contrato de gestão 36/2019 SES-GO.

Destacamos marcos importantes apresentados em breve análise financeira no fluxo de caixa tais como:

- **Recursos Extracontratuais:** Valor de R\$450.000,00 (Quatrocentos e cinquenta mil reais) oriundo de emenda parlamentar para investimentos na unidade.

- **Rendimento Financeiro:** Valor de R\$62.511,62 (sessenta e dois mil quinhentos e onze reais e sessenta e dois centavos) isso se dá em virtude de estamos sempre a procura da assertividade nas programações financeiras e na gestão de caixa e sempre buscando opções no mercado financeiro visando a rentabilidade de investimento.

- **Pessoal e encargos sobre folha:** Praticamos os pagamentos relativos a folha de pagamento e rescisões dentro do prazo estipulado cumprindo assim as normas e leis vigentes.

Assim compreendemos através da análise que conseguimos gerir os recursos repassados pelo contratante ao INTS.

Segue Planilha para conferência:

FLUXO DE CAIXA	
SALDO ANTERIOR	TOTAL DO SALDO ANTERIOR
ITAU - CC 28638	10.917,26
CAIXA - CC 902221-8	8.785,74
CAIXA - CC 294-0	58.141,00
CAIXA - CC 296-6	38.141,00
CAIXA - CC 295-8	148.141,00
CAIXA - CC 297-4	866.182,57
ITAU - APLICAÇÃO CDB PLUS	16.983.977,78
ITAU - APLICAÇÃO CDB - DI	-
ITAU - APLICAÇÃO POS - DI	-
ITAU - APLICAÇÃO AUT MAIS	-
CAIXA - APLICAÇÃO 902221-8	-
FUNDO FIXO	2.013,50
TOTAL DO SALDO ANTERIOR	R\$ 18.116.299,85
ENTRADAS EM CONTA CORRENTE E APLICAÇÃO	
Repasse	12.713.708,52
Rendimento Sobre Aplicações Financeiras	62.511,62
Recuperação de Despesas	65.121,59
Recursos Extracontratuais	450.000,00
SUBTOTAL DE ENTRADAS	R\$ 13.291.341,73
Resgate de Aplicação	14.561.774,27
Total de Entradas	R\$ 27.853.116,00
Aplicação Financeira	

Entrada Conta Aplicação Financeira (+)	12.246.000,00
Saída Conta Aplicação Financeira ref. Resgate em Conta (-)	(14.561.774,27)
IRRF/IOF S/ Aplicação Financeira (-)	-
Movimentação Financeira em Conta Aplicação	R\$ (2.315.774,27)

SAÍDAS DE CONTA CORRENTE E APLICAÇÃO (GASTOS) *	
Pessoal	(2.616.305,31)
Serviços	(6.563.408,55)
Materiais	(3.696.230,45)
Investimentos	-
Concessionárias (Água, luz e telefonia)	(110.140,15)
Tributos, Taxas e Contribuições	(745.052,34)
Reembolso de Rateios (-)	(751.818,74)
Rescisões Trabalhistas	(82.759,53)
Pensões Alimentícias	(1.916,16)
Encargos Sobre Folha de Pagamento	(538.699,56)
Reembolso de Despesas (-)	(316,30)
Encargos Sobre Rescisão Trabalhista	(5.744,70)
Subtotal de Saídas	(15.112.391,79)
Devolução de Verba ao Poder Público	-
Total de Entradas	(15.112.391,79)

Transferências	
Transferências para Conta Aplicação (-)	(12.246.000,00)
Aporte para Caixa (-)	-
Total das Transferências	R\$ (12.246.000,00)

Saldo Final do Período	R\$ 16.295.249,79
-------------------------------	--------------------------

Movimentação Financeira Sem Alteração de Saldos	
Transferências Entre Contas Correntes - Entrada	12.720.500,00
Transferências Entre Contas Correntes - Saída	12.720.500,00
Saldo Apurado	R\$ 16.295.241,14

SALDO BANCÁRIO 31/08/2021	
ITAU - CC 28638	1.040,38
CAIXA - CC 902221-8	1.867,51
CAIXA - CC 294-0	57.972,00
CAIXA - CC 296-6	37.972,00
CAIXA - CC 295-8	147.972,00
CAIXA - CC 297-4	1.316.013,57
ITAU - APLICAÇÃO CDB PLUS	14.730.715,13
ITAU - APLICAÇÃO CDB - DI	-
ITAU - APLICAÇÃO POS - DI	-
ITAU - APLICAÇÃO AUT MAIS	-
CAIXA - APLICAÇÃO 902221-8	-
FUNDO FIXO	1.697,20
SALDO TOTAL	R\$ 16.295.249,79

Flamerson da Silva Lucas
Diretor Geral

7. 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.

* No mês de Agosto, foi implantado o sistema de biometria no refeitório da unidade, com o intuito de controle efetivo de acesso ao restaurante, sendo ao acesso liberado de acordo com a jornada de trabalho de cada colaborador.



Fianarion de M. Lopes
Diretor Geral HUGO

* Celebrado no HUGO o dia do Psicólogo, no dia 27/08, houve realização de palestras. Ação realizada pela equipe de psicologia juntamente com a Residência Multidisciplinar.



* A humanização na assistência ao paciente é fundamental para o convívio no âmbito hospitalar, principalmente para crianças. Dessa forma a equipe da unidade de traumatologia promoveu uma surpresa para a pequena paciente que esteve internada no dia do seu aniversário.



* Ação voluntária de corte de cabelo tem a parceria da equipe Multidisciplinar em conjunto com CCIH – Comissão de Controle e Infecção Hospitalar, com acompanhamento da higienização das enfermarias ao finalizar cada atendimento.



* O Diretor Geral do HUGO, Flamarion Lucas, apoiou o 1º Torneio Assistencial de Segurança do Paciente promovido pelo INTS.

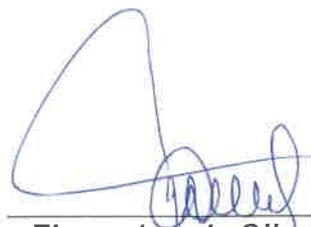


Flamarion da Silva Lucas
Diretor Geral

* Encerrando as comemorações no mês de Agosto o dia do Nutricionista foi lembrado pela importância do profissional que ajuda a conquistar ao paciente mais qualidade de vida. No HUGO, compete ao nutricionista fornecer assistência dietética e promover educação nutricional aos pacientes internados.



Goiânia, 09 de setembro de 2021



Flamarion da Silva Lucas
Diretor Geral
Hospital de Urgências de Goiás