

13º RELATÓRIO TRIMESTRAL HMAA

APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre o INSTITUTO ALCANCE GESTÃO EM SAÚDE – IAGS e a Secretaria Municipal da Saúde de São Miguel do Araguaia - SMS/GO, que visa estabelecer o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, no HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL – HMAA, faz-se nesta oportunidade a apresentação do RELATÓRIO DE METAS E INDICADORES referente ao quarto trimestre do ano de 2021 (outubro, novembro e dezembro de 2021) do **Contrato de Gestão nº 159/2018**, para os fins que se destina.

O IAGS, gestor do HMAA, possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social e reconhecida como entidade de utilidade pública e de interesse social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/05. O IAGS é uma organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de uma análise criteriosa dos dados e informações como norteador de decisões eficazes.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas no meses de **outubro a dezembro de 2021**, no processo de gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no **Contrato de Gestão nº 159/2018**, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar com maior agilidade e eficiência no atendimento à população, promovendo economia nos processos de trabalho.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INDICADORES	4
2.1 METAS CONTRATUAIS	7
2.1.1 Assistência Hospitalar	9
2.1.2 Atendimentos de Urgência e Emergência	10
2.1.3 Assistência Ambulatorial	11
2.1.4 Saídas Hospitalares	14
2.1.5 Faturamento	14
2.1.6 Taxa de Transferência de Usuários	15
2.1.7 Vigilância Epidemiológica	16
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	17
4. RECURSOS HUMANOS	20
5. CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS/ATIVIDADES SOCIAIS	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

1. APRESENTAÇÃO

Para demonstrar a responsabilidade no trato com o dinheiro público, transparência é palavra de ordem. Todos os atos e fatos gerados pela administração do HMAA são acompanhados pela Secretaria de Saúde, através de envio de prestação de contas mensais e pela Comissão de Fiscalização do Contrato de Gestão, uma equipe composta por membros da Secretária da Saúde, representantes da comunidade, do Conselho Municipal de Saúde e da administração do hospital, que mensalmente acompanha todos os relatórios contábeis, financeiros das atividades desenvolvidas no período.

Os dados que serão apresentados são extraídos no banco de dados no sistema de gestão hospitalar interno (Faturamento Hospitalar), que realiza o gerenciamento de todos os processos assistenciais, administrativos e financeiros de forma integrada. As informações evidenciadas demonstram o cenário atual dos atendimentos prestados no HMAA.

Cabe destacar que é necessário que seja feita avaliação, retratando os resultados efetivamente alcançados, de modo a subsidiar a elaboração de planos, com as correções de rumos que se fizerem necessários e a inserção de novos desafios ou inovações.

Para tanto, o Relatório de Gestão apresentado configura-se insumo privilegiado por contemplar aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise acerca do processo geral das ações desenvolvidas na unidade, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

2. INDICADORES

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos.

Uma semana depois, em 7 de janeiro de 2020, as autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado um novo tipo de coronavírus. Os coronavírus estão por toda parte. Eles são a segunda principal causa de resfriado comum (após rinovírus) e, até as últimas décadas, raramente causavam doenças mais graves em humanos do que o resfriado comum.

Ao todo, sete coronavírus humanos (HCoV) já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV (que causa síndrome respiratória aguda grave), MERS-COV (que causa síndrome respiratória do Oriente Médio) e o, mais recente, novo coronavírus (que no início foi temporariamente nomeado 2019-nCoV e, em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2). Esse novo coronavírus é responsável por causar a doença COVID-19.

A OMS tem trabalhado com autoridades chinesas e especialistas globais desde o dia em que foi informada, para aprender mais sobre o vírus, como ele afeta as pessoas que estão doentes, como podem ser tratadas e o que os países podem fazer para responder.

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) tem prestado apoio técnico aos países das Américas e recomendado manter o sistema de vigilância alerta, preparado para detectar, isolar e cuidar precocemente de pacientes infectados com o novo coronavírus.

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus.

A ESPII (Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional) é considerada, nos termos do Regulamento Sanitário Internacional (RSI), “um evento extraordinário que pode constituir um risco de saúde pública para outros países devido a disseminação internacional de doenças; e potencialmente requer uma resposta internacional coordenada e imediata”.

É a sexta vez na história que uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional é declarada. As outras foram:

- 25 de abril de 2009 – pandemia de H1N1;
- 5 de maio de 2014 – disseminação internacional de poliovírus;
- 8 agosto de 2014 – surto de Ebola na África Ocidental;
- 1 de fevereiro de 2016 – vírus zika e aumento de casos de microcefalia e outras malformações congênitas;
- 18 maio de 2018 – surto de ebola na República Democrática do Congo;

Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia. O termo “pandemia” se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade. A designação reconhece que, no momento, existem surtos de COVID-19 em vários países e regiões do mundo.

Em virtude da pandemia pelo novo coronavírus, diversas tomadas de decisões precisaram ser realizadas, as quais tiveram impacto direto na metas contratuais, uma das mudanças foi a suspensão temporária de procedimentos eletivos, como exames

laboratoriais, consultas ambulatoriais, o que comprometeu o alcance das metas quantitativas, porém tornou-se necessário mediante a situação de crise iminente.

Em 26 de novembro de 2021 a Organização Mundial da Saúde – OMS designou a variante B.1.1.529 como uma variante de preocupação (VOC) a qual, posteriormente, recebeu o nome Ômicron. Esta cepa foi notificada pela primeira vez à OMS em 24 de novembro de 2021 pela África do Sul, país em que as infecções aumentaram abruptamente no mês em questão coincidindo com a detecção dessa nova variante cuja primeira infecção confirmada conhecida foi de uma amostra coletada em 9 de novembro de 2021 (WHO, 2021a).

No presente momento, além das preocupações acerca da nova VOC, autoridades sanitárias brasileiras também estão vigilantes quanto ao aumento do número de casos de influenza no último trimestre deste ano, que têm gerado surtos regionais pelo país impulsionados pela introdução de uma nova cepa do subtipo A(H3N2), batizada de Darwin (FIOCRUZ, 2021). Atualmente, o grande número de pessoas infectadas pelo vírus da gripe é resultado da combinação de uma circulação reduzida do vírus influenza em 2020 com a baixa adesão à campanha de vacinação deste ano (FIOCRUZ, 2021).

2.1 METAS CONTRATUAIS

De acordo com o **Contrato de Gestão nº 159/2018**, firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde e o IAGS, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como os indicadores de qualidade, relacionados assistência oferecida aos usuários, à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

Desse modo, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que propiciem o aperfeiçoamento contínuo dos processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

Em virtude do 1º aditivo de contrato, assinado em Janeiro de 2020, a supressão do serviço de ginecologia, implicou na redução de 50% das cirurgias, relacionadas a área ginecológica/obstétrica, diante disto, o quantitativo de cirurgias para o ano de 2020, reduziu para 240 cirurgias eletivas anuais.

O Instituto Alcance Gestão em Saúde, com o intuito de viabilizar o enfrentamento dos desafios, qualifica suas equipes de trabalho em todos os níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim podemos afirmar que dotamos de um time capacitado a vencer os desafios propostos e metas estabelecidas.

Este processo é permanentemente monitorado e revisto pelo corpo diretivo — e aprovado pela Diretoria Estatutária. É bem verdade que o fruto deste esforço e comprometimento diário é visível nos resultados obtidos pela IAGS na administração do HMAA.

O quadro abaixo apresenta a distribuição da quantidade contratada (meta mensal), e quantidade realizada, segundo serviços estabelecidos em contrato.

Atividade	META MENSAL	10/2021	11/2021	12/2021	13º Tri
		REALIZADO	REALIZADO	REALIZADO	Média
1 - Internações – Saídas Hospitalares					
Internação	139	131	162	127	140
% atingido da meta		94%	116%	91%	101%
Cirurgias Realizadas	20	34	49	19	34
% atingido da meta		170%	245%	95%	170%
2 – Atendimentos às Urgências/Emergências					
Atendimento de Urgência	2.440	1.773	2.301	2.879	2.318
% atingido da meta		73%	94%	118%	95%
Nº de Exames Laboratoriais	2.000	2.958	1.634	1.356	1.983
% atingido da meta		148%	82%	68%	99%
Raio X	300	776	878	832	829
% atingido da meta		259%	293%	277%	276%
Ultrassonografia	120	156	143	197	166
% atingido da meta		130%	119%	164%	138%
Eletrocardiograma	250	115	138	147	133
% atingido da meta		46%	55%	59%	53%
Curativos	40	27	59	42	43
% atingido da meta		67%	147%	105%	106%
3 – Atendimento Ambulatorial					
Consulta Cardiologia	80	89	105	94	96
% atingido da meta		112%	131%	117%	120%
Consulta Ortopedia	160	165	160	130	151
% atingido da meta		103%	100%	81%	95%
Consulta Cirurgia	100	32	63	72	56
% atingido da meta		32%	63%	72%	56%
Assistência Social	-	1.965	2.861	1.886	2.237
Serviço de Nutrição	-	2.519	3.640	3.170	3.109

2.1.1 Assistência Hospitalar

A assistência hospitalar no Sistema Único de Saúde (SUS) é organizada a partir das necessidades da população, a fim de garantir o atendimento aos usuários, com apoio de uma equipe multiprofissional, que atua no cuidado e na regulação do acesso, na qualidade da assistência prestada e na segurança do paciente.

O objetivo do IAGS é promover a assistência com o objetivo de garantir resolutividade da atenção e continuidade do cuidado, assegurando a equidade e a transparência. Desse modo, Os pacientes internados recebem atendimentos clínicos, cirúrgicos e multiprofissionais adequados às necessidades, visando à recuperação e alta do paciente.

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização, compreende o conjunto assistencial oferecido ao paciente desde sua admissão na emergência até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

No trimestre, as cirurgias eletivas se manteve acima da pactuação, mesmo com leve percentual de redução em dezembro, em virtude da pandemia do coronavírus decretada em Março de 2020, com avanço da nova variante (VOC) a qual, posteriormente, recebeu o nome Ômicron, que ocasionou a redução dos agendamentos de cirurgias eletivas, bem como consulta ambulatoriais, dessa forma, o Instituto manteve o serviços e garantiu as metas contratuais.

No quadro de metas contratuais é possível observar que o total de cirurgias no trimestre foi de 102 cirurgias eletivas/emergenciais. Na referência outubro foram

realizadas 34 cirurgias - Cumprimento de 170% da meta pactuada. Em novembro, realizamos 49 cirurgias - Cumprimento de 245% da meta pactuada. E em dezembro, realizamos 19 cirurgias - Cumprimento de 95% da meta pactuada.

Média dos 3 (três) meses em percentual da meta pactuada: 170% da meta cumprida.

Reafirmando o comprometimento de assistência a população de São Miguel do Araguaia, conforme preconizado no contrato, desmonstrando nosso engajamento com o contrato de Gestão e transparência na execução do projeto.

Além de cirurgias eletivas e emergências, foram realizados pequenos procedimentos no período, entre exéreses, remoções de lipomas, verrugas, cisto cebáceos, introdução e retirada de DIU, entre outros.

2.1.2 Atendimentos de Urgência e Emergência

O pronto atendimento do HMAA é estrutura de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde, unidades de saúde da família funcionando 24h por dia, todos os dias da semana, com pactos e fluxos previamente definidos, com o objetivo de garantir o acolhimento aos pacientes, intervir em sua condição clínica e contrarreferenciá-los para os demais pontos de atenção da RAS (Rede de Atenção a Saúde), para os serviços da atenção básica ou especializada ou para internação hospitalar, proporcionando a continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo da população de São Miguel do Araguaia.

O acesso para a Urgência e Emergência é referenciado e espontâneo, deste modo o IAGS no trimestre de outubro a dezembro de 2021 encerrou, perfazendo um total de aproximadamente 7.000 atendimentos na Urgência e Emergência, correspondente a 95% da meta contratada.

2.1.3 Assistência Ambulatorial

O ambulatório do HMAA é caracterizado pelo atendimento multidisciplinar a oferecer consultas dos seguintes profissionais: clínico geral, cardiologista, cirurgião geral, ortopedista, fisioterapeuta, nutricionista, enfermeiro e assistente social.

O atendimento ambulatorial do HMAA compreende:

- a. Primeira consulta de egresso;
- b. Interconsulta;
- c. Consultas subsequentes (retornos).

Entende-se por primeira consulta de egresso, a visita inicial do paciente, realizada após a alta Hospitalar da instituição, para o atendimento de uma determinada especialidade.

Entende-se por interconsulta, a primeira consulta realizada por outro profissional em outra especialidade, com solicitação gerada pela própria instituição.

Entende-se por consulta subsequente, todas as consultas de seguimento ambulatorial, nas categorias profissionais de nível superior.

Em conformidade com o previsto no contrato de gestão, o Instituto Alcance Gestão em Saúde realizou uma **média mensal de 96** consultas especializadas em **cardiologia**, e em ortopedia a **média mensal de 151** consultas especializadas, ainda, na área de **cirurgia geral**, foram realizadas **média mensal de 56** consultas ambulatoriais. Atingindo 56% da meta pactuada, proporcionando acesso da população em consonância com os princípios do SUS, garantindo a universalidade, a integralidade e a equidade. Destacamos que não foi possível atingir o número total da meta em virtude de pacientes que agendam as consultas e não comparecem no dia marcado, mesmo tendo confirmado a presença, o que impede de encaixar novos atendimentos, já que as consultas são pré-

agendadas com horário marcado, além disso em virtude da pandemia, as consultas ambulatoriais foram reduzidas no período, gerando redução do quantitativo em relação a meta.

O **Serviço Social**, responsável pela avaliação e acompanhamento social de pacientes internos; faz orientações e encaminhamentos quanto aos direitos sociais; apoia e orienta as famílias nos casos de óbitos, apoia e notifica compulsoriamente os casos de pacientes vítimas de agressão. No trimestre de outubro a dezembro de 2021, a assistência social hospitalar atendeu cerca de **6.712** pacientes e acompanhantes - tanto na emergência quanto na internação hospitalar.

Na prática hospitalar, infere-se que em muitos casos os doentes perdem de alguma maneira sua função na sociedade porque tanto a sociedade como o sistema sanitário os situam em outro nível e lhes adjudicam outro status: o de enfermos. Parece, portanto, que ser pessoa e ser enfermo não são coisas que se encontrem ao mesmo nível. Se o indivíduo é o eixo e o objetivo principal dos sistemas de bem-estar, neste âmbito o serviço social hospitalar tem ajustado esforços para avançar tanto no setor sanitário como no social.

Além dos atendimentos internos, no trimestre foram realizados diversos encaminhamentos sociais para a Secretaria de Ação Social Municipal, que em parceria com a unidade, tem dado seguimento ao atendimento dos pacientes que se apresentam em situação de vulnerabilidade sócio-econômica.

Em relação ao **Serviço de Nutrição e Dietética**, foram um total de 9.329 refeições servidas no trimestre, entre pacientes internos, acompanhantes e profissionais da unidade hospitalar. Pautada na atenção integral ao paciente, sob internação, o serviço abrange cuidados relacionados à alimentação e a nutrição em seus diferentes níveis de complexidade e de intervenção, de acordo com as características individuais e o tipo de enfermidade.

O cuidado nutricional, no ambiente hospitalar, tem sua centralidade na equipe de nutrição e pressupõe forte cooperação das várias categorias profissionais (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, entre outros profissionais da equipe de saúde) no intuito de que se alcancem os resultados almejados.

Com eles, além da oferta de alimentos seguros, se objetiva corrigir e evitar deficiências nutricionais que contribuem para o aumento das complicações e do risco de mortalidade e identificar, em tempo hábil, os pacientes que requerem um apoio nutricional especializado e individual.

O **serviço de enfermagem**, realizou no âmbito ambulatorial o acompanhamento de **128 curativos**, dessa forma tornou-se possível projetar um caminho clínico, pelo qual os profissionais de enfermagem da unidade acompanham a evolução das diversas etapas do tratamento da ferida, realizando um planejamento de tratamento adequado, através de métodos terapêuticos, aplicados juntamente com uma equipe multidisciplinar que, por sua vez, utiliza procedimentos e materiais, com a finalidade de levar a cicatrização da ferida sem complicações, com a restauração das funções e prevenção das sequelas. O número de **atendimentos no curativos foi de 106%**, demonstrando absorção da demanda espontânea e também as oriundas da Atenção Básica,.

Em relação ao RX foram realizados um total de 2.486 exames, **(276%)** de exames realizados, ultrapassando a meta pactuada, uma vez que para atender toda a demanda do município e dar celeridade nos exames ambulatoriais e pre operatórios, não há limitação para agendamento dos exames de RX.

Ressalta-se que o maior compromisso do Instituto Alcance é contribuir com a recuperação da saúde da população usuária do SUS, que se encaixe no perfil da média complexidade no que se refere ao atendimento, auxílio diagnóstico e tratamento deste

paciente, devolvendo-o para a sociedade com a garantia de um serviço público de qualidade, pautado nos valores humanos da ética profissional.

2.1.4 Saídas Hospitalares

O Hospital Municipal Adailton do Amaral – HMAA, através do IAGS, mantém em funcionamento a totalidade dos leitos assistenciais com atendimento exclusivo ao SUS (Sistema Único de Saúde). As saídas hospitalares correspondem a todas as saídas da unidade de internação o que compreende em alta, melhorada e a pedido, transferências externas e óbitos ocorridos no período.

O total de saídas hospitalares de outubro a dezembro de 2021 foi de **420**, que corresponde a 101% da meta contratada. Nesse sentido, o Instituto **ALCANCE** não possui controle sobre possíveis variáveis dessa demanda, que incluem indicação médica e sazonalidade, o que influencia diretamente no número de internações no período, principalmente durante a pandemia, quando as internações ficaram mais restritas em virtude do risco de contaminação.

2.1.5 Faturamento

O setor de faturamento hospitalar é extremamente complexo, as metas são individualizadas para cada tipo de unidade que deve realizar um número X atendimentos/mês. A partir de então, pode-se dividir o setor em várias linhas de trabalho, sendo:

- Recolher e separar as fichas diárias de Atendimento de Urgência/Emergência e as Autorizações de Internações Hospitalares (AIHs);
- Contabilizar os procedimentos e medicamentos gastos nos atendimentos diários;

- Fazer os lançamentos nos programas DATASUS (BPA, SIS, SISAIH), dentro do mês de competência, correspondentes a cada tipo de ficha;
- Seguir o cronograma de envio e recebimento DATASUS;
- Na data correspondente a competência, preparar os arquivos dos programas de lançamento, para os programas de preparação para envio (SIA, SIHD2);
- Fazer consistência (Cruzamento dos dados informados com os orçados e dados do DATASUS), orçamento e gerar os arquivos de envio para o Transmissor DATASUS;
- Transmitir os dados ao Ministério da Saúde e Secretaria de Saúde do Estado;
- Catalogar e arquivar as fichas e AIHS lançadas, transmitidas de cada competência.

Os dados disponíveis são oriundos do Sistema de Informações Hospitalares do SUS - SIH/SUS, sendo processado pelo DATASUS - Departamento de Informática do SUS, da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde.

FATURAMENTO HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - 2021									
	OUTUBRO			NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL	
	Meta	Inter.	Valor	Inter.	Valor	Inter.	Valor	Média	Valor
HOSPITALAR	139	131	137.316,03	162	163.301,16	127	147.008,70	140	447.625,89
AMBULATORIAL	2.440	1.692	111.917,62	1.696	140.707,92	1.816	150.421,89	1.735	403.047,89
TOTAL									850.673,32

2.1.6 Taxa de Transferências de Usuários

O transporte inter-hospitalar refere-se à transferência de pacientes entre unidades não hospitalares ou hospitalares de atendimento às urgências e emergências, de diagnóstico, terapêutica ou outras unidades de saúde que funcionem como bases de estabilização para pacientes graves, de caráter público ou privado, e tem como finalidades a transferência de pacientes de serviços de saúde de menor complexidade para serviços de referência de maior complexidade e vice-versa (Portaria n. 2048/2002).

De acordo com os registros nesta Unidade, foram regulados/transferidos **117** (Cento e dezessete) pacientes, para unidades referenciadas em Anápolis, Ceres, Uruaçu, Nerópolis, Jaraguá, Goianesia, Aparecida de Goiânia, Goiânia e Porangatu, no período compreendido entre Outubro a dezembro de 2021. Ressalta-se que, o Instituto Alcance Gestão em Saúde não possui controle sobre possíveis variáveis dessa demanda (desistência do paciente ou familiar, incapacidade de localização do paciente).

2.1.7 Vigilância Epidemiológica

O IAGS através da Gestão compartilhada com a Secretaria de Saúde e seus entes envolvidos, entende que não é descrédito para o estado, município ou unidade de saúde notificar algo. Ao contrário disso, reconhecer a ocorrência de doenças/agravos/eventos é ser antes de tudo cidadão e entender que a partir dessa postura, medidas de saúde serão adotadas com o intuito de proteger a população.

Os dados notificados são de caráter sigiloso, sendo sua divulgação realizada sob critérios éticos e, quando necessário, para o conhecimento da população, jamais expondo nenhum cidadão, através dos canais do Ministério da Saúde.

Nos meses de outubro a dezembro de 2021, foram registrados **69** notificações de agravos, dentre os quais Violência interpessoal, animais peçonhentos, acidentes de trabalho, Antirrábica, Síndrome Gripal, SRAG, Dengue, Intoxicação exógena, mão-pé-boca e Covid-19, além das suspeitas de covid que foram notificadas on-line, através do E-SUS VE.

Dessa forma, todas as informações geradas por meio do monitoramento, que é proporcionado pelo correto e completo preenchimento das fichas, darão subsídio à tomada de decisão pelos gestores do Sistema Único de Saúde, nas esferas municipal, estadual e federal, que implicam diretamente na elaboração de políticas públicas.

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação do HMAA é uma atividade gerenciada pelo SAU/Ouvidoria. São entrevistados pacientes e acompanhantes das diferentes unidades de internação do HMAA a saber: clínica cirúrgica, clínica médica, clínica pediátrica, clínica de especialidades, além de pacientes atendidos no ambulatório do Hospital.

A Ouvidoria tem se configurado um canal cada vez mais como facilitador do acesso à instituição, ao promover a participação social, além de ser um instrumento de gestão, ao poder auxiliar na prevenção de eventuais ações negativas à instituição e de seus servidores.

Os registros são realizados através dos canais de comunicação (caixa de sugestões e pessoalmente) disponibilizados pela Ouvidoria. A forma presencial foi a mais utilizada pelos requerentes.

No trimestre foram respondidas 50 avaliações de internação de pacientes e/ou acompanhantes. Os gráficos abaixo se referem a quantidade de avaliações para cada item, entre excelente, bom, regular, ruim e péssimo, além de não respondeu.

Tabela A: Limpeza e condições das instalações físicas

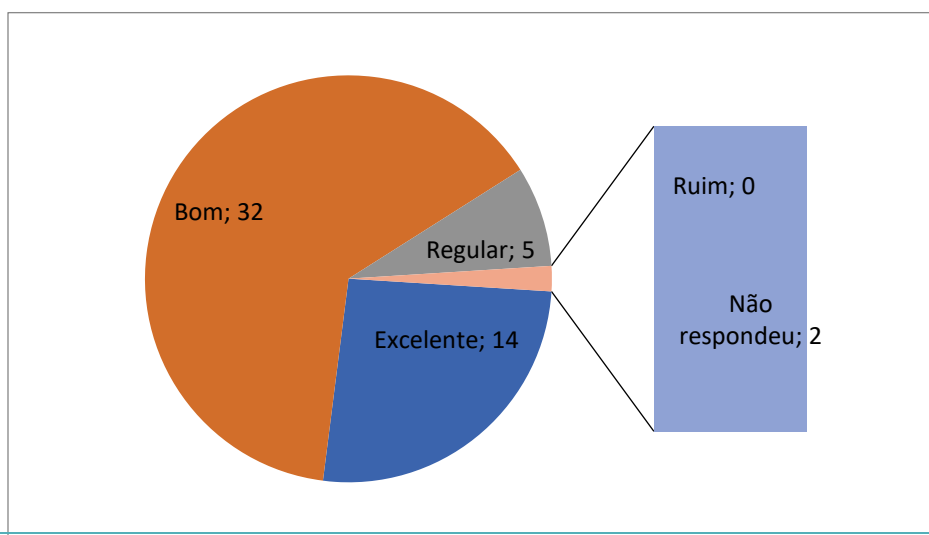


Tabela B: Disponibilidade, educação, respeito e presteza no atendimento da equipe médica

Tabela C: Disponibilidade, educação, respeito e presteza no atendimento de outros profissionais de nível superior

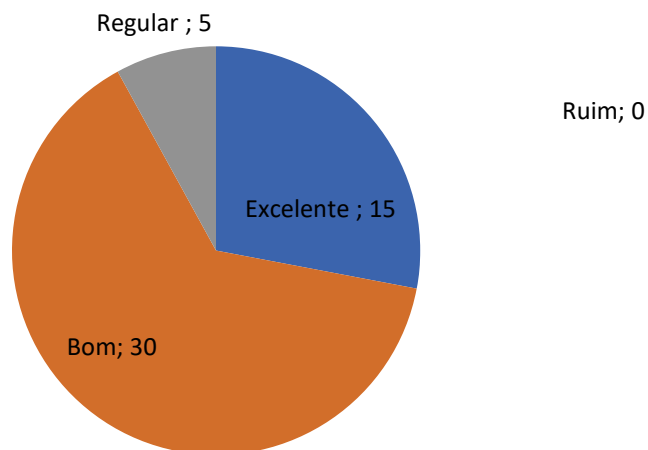


Tabela D: Disponibilidade, educação, respeito e presteza no atendimento da equipe de Enfermagem

Os dados foram elaborados em parceria com a PROATIVA: Ana Elisa Matioli da Silva, Assistente Social – HMAA; Joselito Carvalho Reis, Diretor Administrativa – HMAA.

4. RECURSOS HUMANOS

O Hospital Municipal Adailton do Amaral tem como força de trabalho profissional, técnica e auxiliar contratada pela CLT, estatutários (cedidos da Prefeitura de São Miguel do Araguaia) e prestadores de serviços (contrato – pessoa jurídica), conforme descrito no quadro a seguir.

DESCRIÇÃO PROFISSIONAL	CLT	ESTATUTÁRIO	CONTRATO PJ	TOTAL
Médico		02	12	14
Enfermeiro	06	02		08
Técnico de Enfermagem	15	09		24
Técnico Radiológico	03	02		05

Copeira	02			02
Auxiliar de Lavanderia		03		03
Auxiliar de Manutenção	01	01		02
Auxiliar de Serviços Gerais	06			06
Diretor (a) administrativo	01			01
Digitadora laboratório		01		01
Secretária	01			01
TOTAL:	52	26	07	93
Fonte: RH - HMAA				

5. CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS/ATIVIDADES SOCIAIS

Uma das estratégias adotadas pelo IAGS - Instituto Alcance Gestão em Saúde - através do Núcleo de Educação Permanente em Saúde (PROATIVA), é desenvolver e acompanhar atividades que capacitem os colaboradores do HMAA para melhorar o atendimento aos clientes, e ações voltadas a comunidade com o objetivo de proporcionar qualidade, eficiência e eficácia nos processos de trabalho.

A atenção à saúde na atualidade não está centrada apenas sob o enfoque médico, mas também nas diferentes intervenções cujas práticas enfocam a acolhida, dentre elas é visto a importância da intervenção através da acolhida na área hospitalar fortalecendo a humanização. Diante do fato, é visto a importância de pontuarmos datas comemorativas e desenvolve-las dentro da Unidade, objetivando compreender não apenas o estado clínico do indivíduo, mas também os aspectos físicos, psicológicos e sociais, permitindo transcender a doença ao combatê-la de maneira mais humanizada.

No 13º trimestre do **Contrato de Gestão 159/2018**, o IAGS realizou no HMAA, os seguintes treinamentos e atividades sociais em parceria com PROATIVA:

✓ **Dia Internacional contra o Câncer de Mama**

Os principais sinais e sintomas suspeitos de câncer de mama são:

- ✓ Carço (nódulo), geralmente endurecido, fixo e indolor;
- ✓ Pele da mama avermelhada ou parecida com casca de laranja,
- ✓ Mudanças no bico do peito (mamilo) e saída espontânea de líquido de um dos



Av. Pernambuco, Nº 219, Entre ruas 4 e 5, Sala da Diretoria,
Bairro Eliziário, São Miguel do Araguaia(GO)

✓ **Dia das Crianças**



✓ **Outubro Rosa**

BATE- PAPO sobre o Outubro Rosa !!!

Palestrante : Enfermeira Marcella Montello e participação do Educador Físico Gilvan.
#outubrorosa #cancerdemama



IV Natal ao Alcance de Todos

Postagem via Instagram : O Instituto Alcance , em parceria com o HMMA, promove o IV Natal ao Alcance de Todos , que proporciona um natal mais feliz as nossas crianças !

Tivemos entrega de brinquedos , animação com Papai e Mamãe Noel e Duende

Nosso maior objetivo é aproximar a comunidade do hospital !



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A complexidade dos processos hospitalares e das ações em saúde como um todo, demonstra realmente que esta decisão pela melhor prática não pode ser nem de um indivíduo, setor ou serviço, exige um compromisso inquebrantável com o que há de melhor nas qualidades individuais e a capacidade de transformar esse conjunto em um resultado sólido.

As metas interpostas no Contrato de Gestão 159/2018, representam apenas as balizas de resultados que contribuem com todo o sistema de saúde do HMAA, mas é nas entrelinhas de cada atendimento que podemos prospectar a qualidade da assistência, percebendo mais uma vez que o melhor resultado é apenas mais um elemento em um excelente processo.

Consiste em um desafio diário de se fazer com que cada um tenha uma inexorável vontade de realizar o seu máximo, prezando pela sustentabilidade e em vista do melhor resultado. É um constante convergir para a melhoria inovadora e para a tendência positiva dos resultados.

Vale frisar que, esses dados de produção do HMAA compõe o 13º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE METAS DO IAGS.