



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL-HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Julho/ Agosto/ Setembro de 2023

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	2
SOBRE O IAGS.....	2
MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	2
CORPO DIRETIVO.....	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HMAA.....	7
3.1. Assistência Hospitalar	7
4. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	9
4.1 Saídas Hospitalares	9
4.2 Procedimentos Cirúrgicos	10
4.3 Atendimento de UrgênciaS Hospitalares	12
4.3.1 Classificação de Risco	14
4.4 Atendimento Ambulatorial	15
4.5 Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT.....	17
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	18
4.7 Índice de satisfação do usuário	19
5. Atividades Realizadas no trimestre	22
6. Considerações Finais	27

APRESENTAÇÃO

SOBRE O IAGS

Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e/ou econômicos, qualificada como Organização Social em Saúde – OSS no município de São Miguel do Araguaia - Go, nos termos da Lei Municipal nº 843/2017 e por força do Decreto nº 402/2018 de 23 de julho de 2018.

O Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS possui uma estrutura administrativa composta por Conselho Administrativo e Fiscal, e pela Diretoria Estatutária e Administrativa, a qual atesta e valida a eficiência e o profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos.

MISSÃO, VISÃO, VALORES

Missão

Promover serviços e obras de dependência exclusiva à saúde da comunidade, com eficiência e qualidade.

Visão

Ser referência em gestão e implementação de respostas resolutivas aos profissionais da saúde e instituições públicas.

Valores

- ✓ Responsabilidade com os recursos públicos
- ✓ Ética
- ✓ Eficiência
- ✓ Valorização dos Colaboradores



- ✓ Humanização
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Profissionalismo
- ✓ Qualidade
- ✓ Transparência
- ✓ Responsabilidade Social

CORPO DIRETIVO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Valdomiro Amaral Garay Naimayer

Jéssica Pereira de Oliveira

Sildson de Oliveira

Miquele Adriano Galan Pascoalim

Fabio de Pina Bandeira

Lorena Estanislau dos Santos

Joselito Carvalho dos Reis

CONSELHO FISCAL

Laurieli Marques Ribeiro

Wesley Costa Kegler

Ana Karolina Goncalves da Silva

Leonardo Rodrigues Pais

Vitória Barbosa do Nascimento

Karine Garcia dos Santos

SUPERINTENDÊNCIA DO INSTITUTO ALCANCE

Ronnie Márcio Silva Cabral – Superintendente Executivo

Rodrigo Timo Carvalho – Superintendente Técnico

DIRETORIA INSTITUTO ALCANCE

Wesley de Abreu Silva Junior

Maria Aparecida Tavares Pinto e Silva

DIRETORIA HMAA

Joselito Carvalho dos Reis - Diretor Geral

Natanael Martins Coelho - Diretor Técnico

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo garantir a transparência e apresentar o **RELATÓRIO DE METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO**, no que diz respeito às metas de produção e desempenho referente ao Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos posteriores firmado entre o Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS e a Secretaria Municipal da Saúde de São Miguel do Araguaia - SMS/GO, no qual estabelece o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no **Hospital Municipal Adailton do Amaral – HMAA**.

Preliminarmente, informa-se que para o acompanhamento dos resultados o Instituto Alcance utiliza o sistema de informação de gestão hospitalar, bem como os relatórios de informação produzidos pelos departamentos da unidade.

Do ponto de vista metodológico o monitoramento trimestral foi estruturado através da realização de reuniões com apresentação dos dados de produção (quantitativos e qualitativos) pelos setores Enfermagem, Faturamento, Assistência Social e Coordenação Operacional, os quais empreenderam apontamentos com o intuito de promover a melhoria do processo de gestão, bem como através do acompanhamento pelo Instituto dos serviços assistenciais ofertados na unidade.

O relatório compreende as ações e atividades desenvolvidas no exercício de julho, agosto e setembro de 2023 de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e assistência integral e interdisciplinar, buscando a promoção da melhoria da qualidade de vida da população, visando o fortalecimento da cidadania, dignidade humana e sua inclusão social. Todas as ações são pautadas no compromisso de uma saúde mais humanizada, mais abrangente, respondendo ainda às necessidades dos profissionais da saúde.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Hospital Municipal Adailton do Amaral – HMAA, registrado no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde sob o nº 2382431, está localizado na Avenida Pernambuco, nº 219, Bairro Eliziário, Município de São Miguel do Araguaia – GO.

O HMAA é um hospital geral da esfera pública que presta atendimento ambulatorial, internação, urgência e emergência, SADT, de demanda espontânea para a população de São Miguel do Araguaia e municípios pactuados em Programação Pactuada Integral – PPI.

Em sua carteira de serviços realiza os seguintes atendimentos:

- Urgência e Emergência 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Clínica Cirúrgica (cirurgia geral);
- Clínica Médica (35 leitos);
- Atendimento Ambulatorial (cardiologia clínica, cirurgia geral, ortopedia)
- SADT (análises clínicas, raio-x, ultrassonografia, ECG).

O hospital conta com uma estrutura física de 1.785,10 m² de área.

3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO HMAA

3.1. 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.

A assistência prestada no HMAA compreende o atendimento às urgências e emergências referenciadas e espontâneas, assistência em regime de hospitalização e acompanhamento ambulatorial para egressos e rede referenciada, conforme fluxo de atendimento estabelecido pela Central de Regulação Municipal.

A assistência à saúde prestada aos pacientes internados na unidade compreende o conjunto de atendimentos oferecidos desde sua admissão até a alta hospitalar. Os usuários têm acesso aos procedimentos e terapêuticas necessárias para obter ou completar o diagnóstico e recebem o tratamento e todos os recursos relacionados a ele de forma gratuita, por meio do Sistema Único de Saúde – SUS.

A unidade conta com equipe médica e multiprofissional especializada, para garantir a integralidade da assistência prestada.

O HMAA possui capacidade instalada de 35 leitos bem como outros setores de suporte, distribuídos da seguinte forma: leitos de enfermaria cirúrgica, sala cirúrgica, enfermaria feminina, enfermaria masculino, enfermaria pós-operatório feminino, enfermaria pós-operatório masculino, pediatria, isolamento e reanimação.

No processo de Hospitalização estão incluídos:

- Assistência por equipe médica especializada;
- Procedimentos e cuidados multiprofissionais necessários durante o processo de internação;
- Assistência farmacêutica e tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação;

- Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação, em conformidade com o perfil da unidade;
- Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) que sejam requeridos durante o processo de internação;
- Alimentação, incluída a assistência nutricional.
- Assistência por equipe médica, equipe multiprofissional especializada, incluído médico diarista para cobertura horizontal no período diurno em todas as áreas de internação do hospital (médico hospitalista);
- Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- Material descartável necessário para os cuidados multiprofissionais e tratamentos;
- Fornecimento de roupas hospitalares;
- Gestão do mapa de cirurgia do dia;
- Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Tratamento para acompanhamento das diversas patologias que possam vir a ser apresentadas pelos usuários atendidos nas 24h.

4. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresentamos abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no **9º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 159/2018**.

4.1 SAÍDAS HOSPITALARES

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas, transferências externas e óbitos ocorridos no período. O quantitativo mensal de saídas hospitalares é informado estratificado em clínica cirúrgica e clínica médica, de acordo com o número de leitos operacionais da unidade.

Na tabela a seguir tem-se discriminado a produção da unidade nos meses de **julho, agosto e setembro de 2023**:

Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Julho, Agosto, Setembro

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Clínica Médica (internação) e Clínica Cirúrgica	117	147	139	132
% Alcançado		125,64%	118,80%	112,82%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares

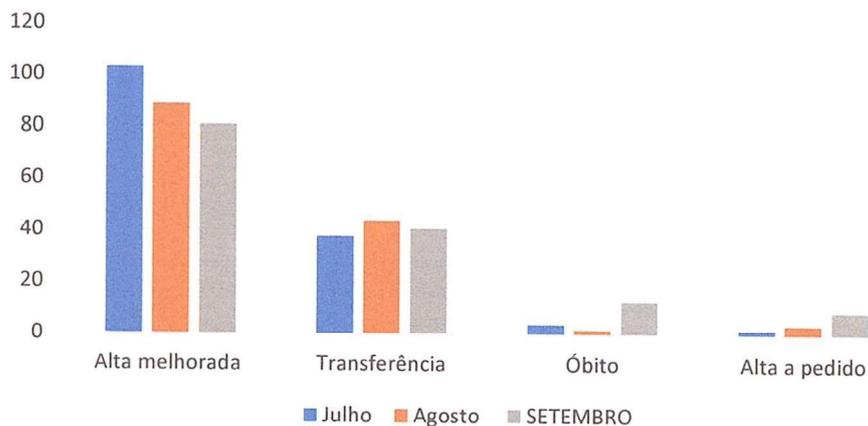
Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica (internação) e Clínica Cirúrgica	351	418	119%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Total
Julho	103	38	04	02	147
Agosto	89	44	02	04	139
Setembro	81	41	07	03	132
Total	272	123	13	09	418

Saídas Hospitalares Por Motivo de Encerramento julho a setembro de 2023



No trimestre que engloba os meses de julho, agosto e setembro a produção das saídas hospitalares manteve o excelente desempenho evidenciado no trimestre anterior.

A meta contratual foi superada individualmente em cada mês, produzindo um superávit de 19% em relação a meta contratual.

O processo de admissão e alta dos pacientes na instituição tem ocorrido com a assistência médica adequada conforme o perfil da unidade e ainda com o direcionamento adequado dos pacientes para unidades de maior porte assistencial de acordo com a avaliação técnica de cada caso.

4.2 PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os procedimentos cirúrgicos realizados no HMAA contemplam as linhas contratadas. As cirurgias eletivas são realizadas mensalmente através de agendamento ambulatorial em consultas com cirurgião. As cirurgias de urgência são reguladas para transferência com direcionamento para as unidades de alta complexidade.

Tabela 4: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente aos Meses de Julho, Agosto e Setembro (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Julho	Agosto	Setembro
Herniorrafia	02	01	01
Vasectomia	03	01	02
Cesariana	12	04	10
Cesariana com LTB	05	06	04
LTB	05	00	02
Ortopédica	13	04	01
Colecistectomia	03	03	04
Apendicectomia	01	01	00
Exerese de Lipoma Gigante	00	01	00
Hemorroidectomia	00	01	00
Laparotomia Exploradora	00	01	00
Exerese de corpo estranho	00	00	01
Exerese de Veruga	00	00	01
Exerese de Cisto	00	00	02
Loboplastia	00	00	01
Exerese de Lipoma	00	00	01
Total	44	23	30

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Julho, Agosto e Setembro de 2023

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Cirurgias	20	44	23	30
% Alcançado		220%	115%	150%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	97	161%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas atingiram 161% da meta do Contrato de Gestão, sendo o mês de julho com maior número de produção com o quantitativo de 44 cirurgias realizadas.

A gestão tem mantido o bom desempenho na realização dos procedimentos cirúrgicos, conforme o encaminhamento dos pacientes pela regulação municipal.

A agenda cirúrgica é gerenciada de modo a ter os equipamentos e médicos especialistas para a execução das cirurgias de acordo com a demanda existente.

4.3 ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS HOSPITALARES

O pronto atendimento do HMAA é estrutura de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde e as unidades hospitalares de média e alta complexidade. O pronto atendimento funciona 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 contra referenciá-los para os demais pontos de atenção da RAS (Rede de Atenção à 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 hospital possui serviço de acolhimento e classificação de risco (ACCR) conforme preconizado pelo Ministério da Saúde, priorizando o atendimento de pacientes de maior grau de urgência, bem como contra referenciando pacientes de baixo risco para atendimento na rede de atenção básica.

O HMAA possui **meta de 6.000 atendimentos** (referente ao 9º aditivo) e a produção referente aos meses de julho, agosto e setembro ocorreu conforme tabela a seguir:

Tabela 7: Atendimentos de Urgência Realizados Referente aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2023

Atendimento de Urgência	Meta	Julho	Agosto	Setembro
	Mensal			
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2.369	2.620	2.599
% Alcançado		118%	131%	130%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 8: Atendimento de Urgência Consolidado Trimestral

Atendimento de Urgência	Meta	Realizado	Percentual
	Trimestral		
Atendimento de urgência	6.000	7.588	126%

No trimestre analisado o atendimento de urgência superou a meta contratual em 26%, perfazendo o total de 7.588 atendimentos.

O Hospital Municipal Adailton do Amaral possui “porta aberta” aos atendimentos de urgência, acolhendo os pacientes conforme a demanda espontânea, classificando-os tecnicamente de acordo com o nível de gravidade/prioridade clínica, sendo prestado o suporte conforme com os recursos disponíveis e ainda providenciando a transferência dos pacientes para unidades de maior complexidade assistencial, caso seja necessário.

Essa espécie de atendimento trata-se de demanda espontânea, não havendo conduta específica por parte do instituto para escalonar o quantitativo de atendimentos. À Organização Social compete realizar o atendimento dos pacientes no serviço de urgência/emergência de forma ampla, com qualidade e eficiência e em conforme o quadro diagnóstico e capacidade estrutural da unidade

4.3.1 CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

O Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR - se mostra como um instrumento reorganizador dos processos de trabalho no âmbito do Sistema Único de Saúde, visando estratificar o atendimento de acordo com critérios técnicos de prioridade, direcionado o paciente na rede assistencial em conformidade com o perfil de atendimento que necessita.

A estratégia de implantação da sistemática do Acolhimento com Classificação de Risco possibilita abrir processos de reflexão e aprendizado institucional de modo a reestruturar as práticas assistenciais e construir novos sentidos e valores, avançando em ações humanizadas e compartilhadas, pois necessariamente é um trabalho coletivo e cooperativo. Possibilita a ampliação da resolutividade ao incorporar critérios de avaliação de riscos, que levam em conta toda a complexidade dos fenômenos saúde/ doença, o grau de sofrimento dos usuários, a priorização da atenção no tempo, diminuindo o número de mortes evitáveis, sequelas e internações.

Desta forma, a Classificação de Risco deve ser um instrumento para melhor organizar o fluxo de pacientes que procuram as portas de entrada de urgência/emergência, gerando um atendimento resolutivo e humanizado.

No HMAA a classificação de risco para o trimestre de julho, agosto e setembro ocorreu da seguinte forma:

Tabela 9: Classificação de Risco de julho, Agosto e Setembro 2023

	Julho	Agosto	Setembro
EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	20	22	17
MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	22	20	18
URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	318	312	229
POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1433	1768	1223
NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	550	524	664

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A classificação de risco é realizada pela equipe assistencial do HMAA seguindo os protocolos existentes para avaliação dos parâmetros clínicos e estratificação do risco, sendo os pacientes que necessitam de atendimento com maior urgência encaminhados para avaliação médica em menor tempo possível.

4.4 ATENDIMENTO AMBULATORIAL

No HMAA os atendimentos ambulatoriais contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados, conforme os fluxos de regulação local. O serviço oferece consultas de diversas especialidades médicas, de acordo com a demanda de atendimentos: cardiologia clínica, ortopedia e cirurgia geral.

O atendimento ambulatorial visa promover o acesso dos pacientes ao profissional especialista, viabilizando uma melhor análise diagnóstica para definição de tratamento e/ou direcionamento para demais serviços de saúde de acordo com cada caso.

Produção ambulatorial realizada nos meses de julho, agosto e setembro de 2023

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de julho, agosto e setembro (9º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro	Total
Cirurgia Geral	100	128	54	102	284
Cardiologia	80	83	82	56	221
Ortopedia	120	118	189	98	405

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	284	94,6%
Cardiologia	240	221	92,03%
Ortopedia	360	405	112,5%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro a produção de consultas ambulatoriais das linhas de especialidades contratadas tiveram excelente desempenho, sendo a cirurgia geral e cardiologia com percentuais de alcance da meta acima de 90%.

Os atendimentos de ortopedia foram normalizados, com agenda regular do profissional na unidade, tendo a produção da ortopedia superado a meta contratual em 12,5%, evidenciando o comprometimento da gestão em viabilizar toda a entrega dos serviços assistenciais contratualizados.

4.5 SERVIÇOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO – SADT

O Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento contempla a disponibilização de ofertas de exames de análises clínicas, radiografia, ultrassonografia e eletrocardiograma.

No trimestre de julho a setembro de 2023, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Julho, Agosto e Setembro de 2023

SADT	Meta Mensal	Julho	Agosto	Setembro
Exames Laboratoriais	1.800	1.438	1594	1255
Raio-X	150	1.159	1411	908
E.C.G	80	109	108	72
Ultrassonografia	100	40	25	20

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 13: Serviço De SADT Consolidado Trimestral

Exames	Meta Trimestral	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem		Trimestral	
Exames Laboratoriais	5400	4.287	79,3%
Raio-X	450	3.478	772%
Eletrocardiograma	240	289	120,4%
Ultrassonografia	300	85	28,3%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A oferta dos serviços relacionados a diagnóstico contempla os exames de análises clínicas (laboratório), radiografia eletrocardiograma e ultrassonografia.

No trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro a produção dos exames de eletrocardiograma manteve o excelente desempenho já evidenciado nos meses anteriores, superando a meta contratual estipulada.

Os exames laboratoriais atingiram o percentual de 79,3% da meta contratual. O serviço de análises clínicas passou a ser próprio, sem a intermediação por empresa terceirizada, sendo necessário ajustes na operacionalização dos serviços ao longo dos meses.

No trimestre anterior a produção dos exames de laboratório fez o quantitativo de 57% da meta, já para o trimestre atual o desempenho foi de 79,3%, percebe-se, portanto, o aumento significativo do quantitativo de exames, atingindo patamar satisfatório em relação aos valores estipulados no contrato.

A produção dos exames de ultrassonografia no período representou 28,3% da meta contratual. Trata-se de exame com indicação específica, a ser realizado por profissional que detenha habilidade e conhecimento para executá-lo, havendo dificuldades na região para contratação de tais profissionais. Não obstante os entraves existentes, o Instituto Alcance tem buscado soluções para escalonar a realização dos exames e atingir a meta contratual em sua totalidade.

4.6 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

A taxa de ocupação hospitalar é a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia no mesmo período.

Para o cálculo da taxa de ocupação hospitalar, utiliza-se a fórmula:

$$[\text{Total de Pacientes-dia no período} / \text{Total de leitos operacionais-dia do período}] \times 100$$

A fórmula indicada atende aos parâmetros estabelecidos na Portaria SAS/MS nº 312/2002.

No trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2023

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Taxa	70%	56,09%	61,29%	50,72%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

A meta para a taxa de ocupação hospitalar estipulada no Contrato de Gestão é de 70%. No mês de julho o percentual de alcance da meta da taxa de ocupação foi de 80%, agosto 87% e setembro 72%. O quantitativo de internações e os ajustes promovidos pela Instituto quanto ao controle e registro das informações viabilizaram a melhoria do indicador, alcançando patamares satisfatórios de cumprimento da meta estabelecida.

4.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Sob o ponto de vista institucional, a realização da pesquisa se constitui como referencial para a participação dos usuários do SUS, assim contribuindo com a identificação de possíveis gargalos nos serviços oferecidos para a prática de ações que oportunizem mudanças.

A pesquisa é uma forma da participação do usuário na gestão dos serviços e de controle social. Neste contexto, três requisitos sustentam a importância e a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

No âmbito da administração pública, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No que concerne às definições do Contrato de Gestão nº 159/2018 em que estabelece a realização de avaliação da satisfação dos usuários em contemplando no mínimo 10% do total de pacientes internados, pacientes atendidos em consultas ambulatoriais, pacientes atendidos no serviço de diagnóstico e imagem e pacientes atendidos no serviço de urgência e emergência.

Um dos objetivos do Planejamento Estratégico do Instituto Alcance, que por meio dos resultados e oportunidades de melhorias evidenciados pelo retorno do usuário, são estruturadas e implementados os ciclos de melhorias e projetos.

A pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação da percepção dos pacientes e acompanhantes sobre a qualidade dos serviços prestados pela unidade de saúde.

A metodologia utilizada atualmente para a pesquisa de satisfação é a Net Promoter Score- NPS a qual objetiva, segundo Duarte (2022), realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, devido sua simplicidade, flexibilidade e confiabilidade.

De acordo com Reichheld (2011) para se obter avanço no NPS é necessário “fazer da avaliação dos clientes partes das atividades diárias regulares [...]”. As respostas dos usuários/acompanhantes são consolidadas e estes são classificados como:

- Respostas de 0 a 6 - Detratores. Clientes insatisfeitos, quanto aos serviços/atendimentos recebidos.
- Respostas de 7 a 8 - Neutros. Clientes satisfeitos, mas que se mantêm indiferentes aos serviços/atendimentos.
- Respostas de 9 a 10 - Promotores. Clientes satisfeitos que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos que receberam.

Após a tabulação das respostas, nos três grupos, deve ser calculado o NPS que possui a seguinte fórmula:

$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

De acordo com o resultado do Net Promoter Score é possível estabelecer uma classificação em 4 Zonas de Classificação. que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- Zona de Excelência — NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade — NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento — NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica — NPS entre 0 e 49

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

No trimestre referente aos meses de abril, maio e junho foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No trimestre avaliado foram realizadas 540 pesquisas de satisfação cujo resultado evidenciou que a instituição manteve-se na Zona de Qualidade com NPS de 63%, com proporção significativa de clientes “promotores” que consideram a experiência na unidade positiva, estão satisfeito com o atendimento e tratamento recebido.

Os usuários são estimulados a avaliar o atendimento, de modo a contribuir para a identificação dos pontos de melhoria, bom como aferir o segmento assistencial que apresenta maior nível de satisfação e conseqüentemente de excelência no atendimento prestado.

Os apontamentos feitos são avaliados pela gestão para a tomada de decisões referentes ao alinhamento de processos assistenciais, treinamento da equipe e ajustes no fluxo de trabalho.

5. ATIVIDADES REALIZADAS NO TRIMESTRE

DIA DOS PAIS

Visto a importância de ser comemorado o Dia dos Pais foi realizado no Hospital Municipal Adailton do Amaral na data referente a 13 de agosto uma homenagem a todos os pais colaboradores e pacientes, na oportunidade, foram entregues kits café da manhã com um cartão. Tendo como intuito a prática da humanização e valorização dos colaboradores, pacientes e acompanhantes.





TREINAMENTO EQUIPE DE ENFERMAGEM

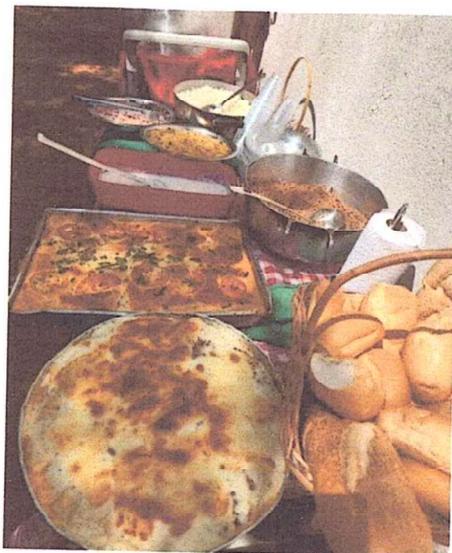
No dia 18 de agosto foi realizado um treinamento para equipe de enfermagem em dois períodos, no momento, um engenheiro electricista especializado em engenharia clinica hospitalar, realizou orientações sobre: **Incubadora, Incubadora de Transporte, Berço Aquecido e Fototerapia.**





ALMOÇO ITALIANO

Nos respectivos dias 25 e 30 de agosto, foi proporcionado aos colaboradores , pacientes e acompanhantas um almoço temático com pratos e ornamentação estilo italiano. Tendo como objetivo oportunizar um momento de descontração, acolhida e qualidade no trabalho, colocando em prática a humanização. Ressalta-se que é proposto todo mês ser realizado a presnte atividade com temas diferentes dentro das condições .





SETEMBRO AMARELO

Visto a importância da campanha setembro amarelo, diante da realidade do município de São Miguel do Araguaia-GO e demandas atendidas no Hospital Municipal Adailton do Amaral, sabendo também dos fatores de risco como: estresse e tensões por parte dos profissionais durante atendimentos emergenciais, foi realizada atividade pelos profissionais, por meio de orientação, conscientização e motivação, oportunizando um momento de descontração, abordando o presente tema, pois, é confirmado que a comunicação é a melhor forma de prevenção.

Tendo como principal objetivo, a conscientização sobre a prevenção do suicídio, buscando alertar os colaboradores e a população a respeito da realidade e a valorização do colaborador.





6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstrou os resultados de produção de metas e indicadores de desempenho do Hospital Municipal Adailton do Amaral-HMAA no período de **julho, agosto e setembro de 2023**.

Os dados foram avaliados e comparados com as metas contratuais estabelecida no Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos posteriores, estabelecendo-se a análise do quantitativo da produção e as situações fáticas e técnicas que estão correlacionadas com o desempenho apresentado.

No trimestre analisado verifica-se a constância do desempenho positivo referente ao cumprimento da meta contratual das saídas hospitalares, cirurgias e atendimentos de urgência, superando os valores contratualizados, nos moldes da performance também apresentada no trimestre anterior.

A produção realizada das consultas ambulatoriais teve excelente desempenho com a cirurgia geral e cardiologia alcançado mais de 90% da meta contratual e a ortopedia com superávit de 12,5% em relação a meta do trimestre, tendo o médico ortopedista cumprido a agenda de consultas mensais.

A produção de SADT, no que se refere aos exames laboratoriais, o percentual de alcance da meta tem evoluído satisfatoriamente com escalonamento significativo em relação aos valores do trimestre anterior.

Em relação aos exames de ultrassonografia a gestão tem trabalhado para ajuste de agenda com profissional apto a realizar os exames, de modo a garantir a execução dos exames conforme a demanda existente.

A taxa de ocupação apresentada no período está compatível com o perfil assistencial e com os registros de paciente-dia/leito dia.

A instituição mantém a realização da pesquisa de satisfação do usuário e busca cada vez mais escalonar o quantitativo de pesquisas realizadas. Os números obtidos evidenciam que a percepção do paciente/acompanhante em relação ao atendimento na unidade tem sido bastante positiva refletindo o esforço da gestão na condução dos serviços assistenciais colocados à disposição da população.

Com o intuito de proporcionar um ambiente hospitalar mais humanizado foram realizadas ações no hospital em datas comemorativas que promovem um momento de descontração, valorização e acolhimento de pacientes e profissionais. Realizado ainda capacitação da equipe de enfermagem visando a melhoria da qualidade da assistência.

Os números demonstraram um desempenho positivo do Instituto Alcance no trimestre avaliado em relação ao cumprimento das metas contratuais, evidenciando que a operacionalização dos serviços assistenciais tem ocorrido sempre com foco na eficiência, qualidade e humanização.

O Instituto Alcance ratifica o compromisso em realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, e nos colocamos à disposição da Prefeitura de São Miguel do Araguaia – GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HMAA.


Hospital Municipal Adailton do Amaral - HMAA
Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS
Joselito Carvalho dos Reis
Diretor Geral



WESLEY DE ABREU
SILVA
JUNIOR:00469540150

Assinado de forma digital por
WESLEY DE ABREU SILVA
JUNIOR:00469540150
Dados: 2023.12.19 08:38:19
-03'00'

Hospital Municipal Adailton do Amaral - HMAA
Instituto Alcance Gestão em Saúde – IAGS
Wesley de Abreu Silva Junior
Diretor Presidente