



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL-HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Outubro/ Novembro/ Dezembro 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.....	11
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.....	16
4.6 Taxa de Ocupação Hospitalar.....	17
4.7 Índice de satisfação do usuário.....	18
5. Atividades Realizadas no trimestre.....	21
6. Considerações Finais.....	28

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

Rodrigo Timo Carvalho - 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 outubro, novembro e dezembro 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, de acordo com o perfil da unidade.

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 **outubro, novembro e dezembro de 2023:**

Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Outubro, Novembro, Dezembro

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	137	104	137
% Alcançado		117,09%	88,88%	116%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

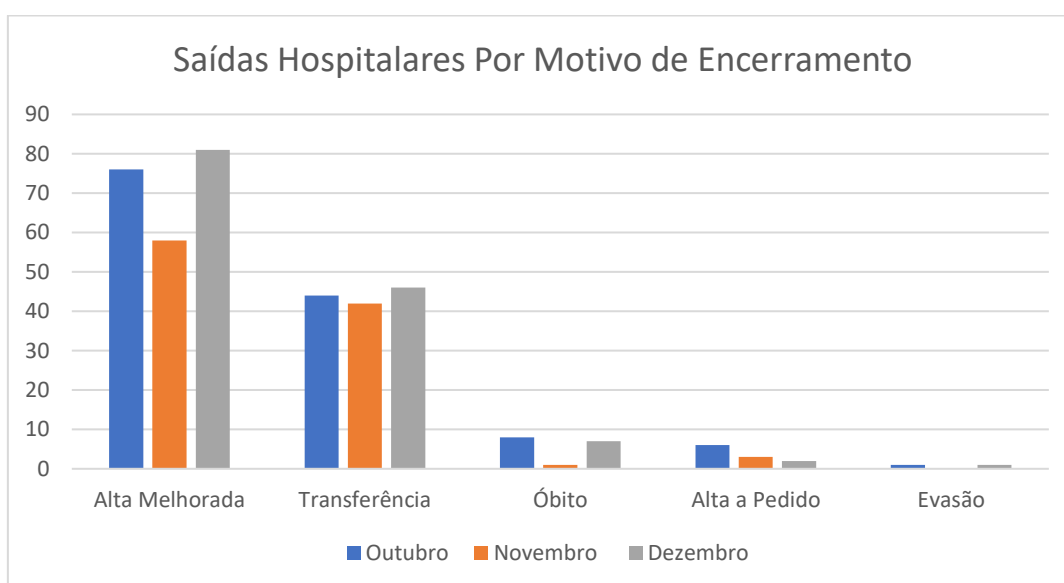
Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	351	378	107,06%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Outubro	76	44	8	6	1	137
Novembro	58	42	1	3	0	104
Dezembro	81	46	7	2	1	137
Total	215	132	16	11	2	378



O cumprimento da meta contratual de saídas hospitalares no trimestre referente aos meses de outubro, novembro e dezembro foi de 107,06%.

O resultado consolida o bom desempenho já alcançado ao longo de 2023, evidenciando a amplitude do atendimento no hospital e ainda a qualidade da assistência através da tratativa adequada de cada caso seja com os recursos disponíveis na unidade seja através do correto direcionamento do paciente para atendimento em unidade de maior complexidade assistencial.

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 Outubro, Novembro e Dezembro (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Outubro	Novembro	Dezembro
Herniorrafia	04	03	05
Histerectomia	02	03	-
Vasectomia	04	03	01
Cesariana	07	03	07
Cesariana com LTB	02	01	03
LTB	01	01	-
Retirada de Pinos	02	02	-
Colecistectomia	04	03	-
Drenagem de Abscesso	01	-	-
Exerese de Lipoma	01	-	-
Hemorroidectomia	01	-	-
Cirurgia ortopédica	0	01	07
Exerese de Verruga	01	-	-
Exerese de Cisto	03	-	-
Total	33	20	23

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Outubro, Novembro e dezembro de 2023

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Cirurgias	20	33	20	23
% Alcançado		165%	100%	115%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	76	126%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas atingiram 126% da meta do Contrato de Gestão. 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 9^a 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 Outubro, Novembro e Dezembro de 2023

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	2845	2918	2901
% Alcançado		142%	146%	145%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 8: Atendimento de Urgência Consolidado Trimestral

Atendimento de Urgência	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Atendimento de urgência	6.000	8.664	144%

No trimestre avaliado os atendimentos de urgência superaram a meta em 44%, mantendo a amplitude do acesso aos munícipes de São Miguel do Araguaia.

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.

Síntese da classificação de risco nos meses de outubro, novembro e dezembro:

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

	Outubro	Novembro	Dezembro
EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	28	33	64
MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	16	09	20
URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	349	328	335

POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	1700	1676	1166
NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	453	710	953

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 outubro, novembro e dezembro:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de Outubro, Novembro e dezembro (9º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Cirurgia Geral	100	105	94	57	256
Cardiologia	80	98	54	63	215
Ortopedia	120	149	155	90	394

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	256	85%
Cardiologia	240	215	89,5%
Ortopedia	360	394	109,4%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No último trimestre do ano o desempenho de produção referente as consultas especializadas em cirurgia geral e cardiologia apresentaram percentual maior que 80% de alcance da meta contratual. Apesar de não ter atingido a totalidade da meta, o desempenho é bastante satisfatório.

No mês de novembro dia 14/11 não houve o atendimento em virtude do feriado municipal. Verifica-se ainda tendência de queda no número de atendimentos ambulatoriais no mês de dezembro em virtude dos feriados e festividades de fim de ano.

Não obstante o cenário ora citado, em relação as consultas de ortopedia a produção teve quantitativo excelente, ultrapassando a meta contratual em 09%.

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 outubro a dezembro de 2023, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 12: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Outubro, Novembro e Dezembro de 2023

SADT	Meta Mensal	Outubro	Novembro	Dezembro
Exames Laboratoriais	1.800	1310	1533	1374
Raio-X	150	1157	1294	1103
E.C.G	80	122	204	77
Ultrassonografia	100	61	0	9

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 13: Serviço De SADT Consolidado Trimestral

Exames	Meta	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem	Trimestral	Trimestral	
Exames Laboratoriais	5400	4.217	78,09%
Raio-X	450	3.554	789,7%
Eletrocardiograma	240	403	167,9%
Ultrassonografia	300	70	23,3%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Das linhas de contratação referente aos exames laboratoriais e de imagem constata-se que apenas a produção de ultrassonografia se manteve em patamar mais baixo.

Trata-se de exame com indicação específica, a ser realizado por profissional que detenha habilidade e conhecimento para executa-lo, havendo dificuldades na região para contratação de tais profissionais, sendo necessário também a regularidade nos repasses financeiros referente ao Contrato de Gestão para contratação de mão de obra médica especializada.

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:

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

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

No trimestre referente aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2023 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 14: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2023

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Taxa	70%	53,58%	37,10%	38,89%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Apesar da variação apresentada em novembro e dezembro de 2023, a taxa de ocupação hospitalar se mantém condizente com o perfil assistencial do hospital e com a rede de atenção à saúde na qual está inserido.

Considerando a capacidade estrutural do hospital, o tempo de permanência na instituição tende a ser menor, visto que são tratados casos de menor complexidade que requer menor tempo de assistência em regime de internação hospitalar.

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:

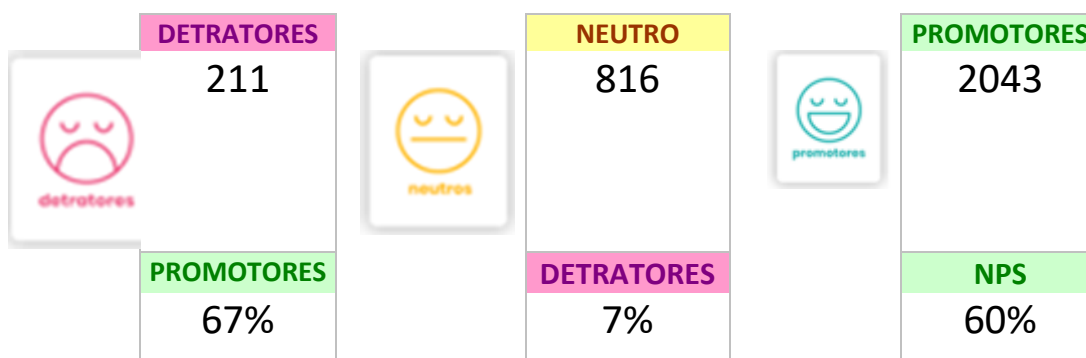
$NPS = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$

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 outubro, novembro e dezembro de 2023 foram respondidas as avaliações de pacientes e/ou acompanhantes, tendo obtido os resultados dispostos a seguir:



No trimestre avaliado as pesquisas de satisfação evidenciaram que a instituição manteve-se na Zona de Qualidade com NPS de 60%, com proporção significativa de clientes “promotores” que consideram a experiência na unidade positiva, estão satisfeitos com o atendimento e tratamento recebido.

Apesar da boa avaliação, o Instituto mantém-se atento aos pontos melhoria aferidos a partir da ótica de percepção do usuário, sendo os apontamentos feitos analisados 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

OUTUBRO ROSA

Considerando a importância da campanha Outubro Rosa na prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama, sabendo que o mês de outubro já é conhecido mundialmente como um mês marcado por ações afirmativas relacionadas à prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama, foi desenvolvido uma atividade na unidade hospitalar destinada à conscientização aos profissionais e usuários, por meio de um café da manhã e bate-papo, tendo como objetivo principal, compartilhar informações sobre o câncer de mama e, mais recentemente, câncer do colo do útero, promovendo a conscientização sobre as doenças, proporcionando maior acesso aos serviços de diagnóstico e contribuindo para a redução da mortalidade.







ATENDIMENTO HUMANIZADO (PARTO)

Sabendo que humanização é o conjunto de valores, técnicas, comportamentos e ações que construídas dentro de seus princípios promovem a qualidade das relações entre as pessoas nos serviços de saúde e se fundamenta no respeito e valorização da pessoa humana, e constitui um processo que visa à transformação da cultura institucional, foi realizada uma ação pela equipe de enfermagem, inspirada no projeto “Retrato de Amor” voltada para as puérperas e seus recém-nascidos que foram atendidos no Hospital Municipal Adailton do Amaral.

O objetivo foi enfatizar a importância dos cuidados com o bebê, possibilitar o fortalecimento de vínculos de afetividade entre mãe, filho e demais familiares, colocando em prática ações de humanização para promover o despertar de sentimentos e oportunizar um momento de descontração.





CEIA DE NATAL

Comemorado no dia **25 de dezembro**, o Natal é um período marcado por muitas tradições que incluem as decorações natalinas, a decoração da Árvore de Natal, a troca de presentes e a realização da Ceia de Natal.

Sendo notável a importância de ser comemorado essa data na unidade hospitalar foi realizada uma ceia natalina em dois plantões para os colaboradores e usuários da desta unidade, tendo como principal objetivo: fortalecer a prática da ação humanizada para os pacientes e colaboradores do HMAA e conscientiza-los quanto aos valores enfatizados nesta data, como a união e o amor ao próximo, proporcionando também um bem-estar emocional através de um momento de lazer.



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 **outubro, novembro e dezembro 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.

O trimestre em análise fecha o ciclo do ano de 2023 evidenciando desempenho satisfatório em relação as saídas hospitalares, cirurgias, atendimentos de urgência, consulta especializada, exames laboratoriais, radiografias e eletrocardiograma.

A produção de exames de ultrassom teve quantitativo de produção menor em virtude do panorama situacional já mencionado no presente relatório.

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

Os números obtidos na pesquisa de satisfação do usuário 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 dos munícipes.

A instituição mantém como prioridade proporcionar um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor de modo a mitigar os sentimentos de vulnerabilidade inerentes ao processo de internação hospitalar, neste sentido foram realizadas ações no hospital para promover um momento de descontração, valorização e acolhimento tanto de usuários quanto de colaboradores.

O último trimestre do ano consolida um desempenho positivo do Instituto Alcance no em relação ao cumprimento das metas contratuais, evidenciando que a operacionalização dos serviços assistenciais tem ocorrido sempre com foco na eficiência, qualidade e humanização,

apesar dos entraves referentes a contrapartida financeira dos repasses para gerenciamento do hospital.

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

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