



HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA

Relatório de Metas e Indicadores de Desempenho

Contrato de Gestão nº 159/2018

Referência: Janeiro / Fevereiro/ Março de 2024

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	13
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	25

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 janeiro, fevereiro e março de 2024, 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** e **16º 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 **janeiro, fevereiro e março de 2024**:

Tabela 1: Produção Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro, Março

Saídas Hospitalares	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	117	110	124	137
% Alcançado		94%	106%	117%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A produção trimestral apresentou o seguinte desempenho:

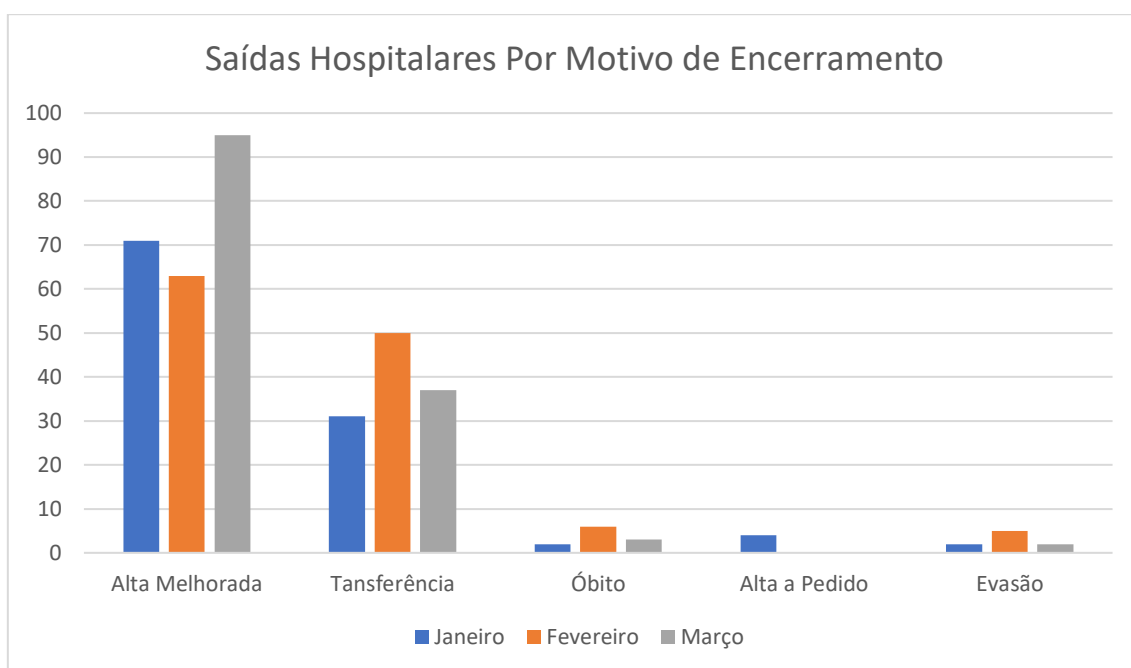
Tabela 2: Consolidado Trimestral das Saídas Hospitalares

Saídas Hospitalares	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Clínica Médica e Clínica Cirúrgica	351	371	106%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 3: Saídas Hospitalares estratificada por motivo de encerramento:

Mês	Alta Melhorada	Transferência	Óbito	Alta a Pedido	Evasão	Total
Janeiro	71	31	2	4	2	110
Fevereiro	63	50	6	0	5	124
Março	95	37	3	0	2	137
Total	229	118	11	4	9	371



A meta contratual de saídas hospitalares para o trimestre de janeiro a março foi positiva, atingindo um cumprimento de 106%.

Esse resultado reforça o excelente desempenho obtido ao longo de 2023, destacando tanto a abrangência do atendimento no hospital quanto a qualidade da assistência. Isso se deve à abordagem adequada de cada caso, utilizando os recursos disponíveis na unidade e direcionando corretamente os pacientes para serviços de maior complexidade quando necessário.

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 Janeiro, Fevereiro e Março (9ª Aditivo)

Procedimentos Cirúrgicos	Janeiro	Fevereiro	Março
Apendicectomia	01	01	-
Bartolinetomia	-	-	01
Carcinoma	-	-	02
Cesariana	06	07	05
Cesariana com LTB	02	01	01
LTB	03	07	02
Retirada Verrugas	01	-	-
Colecistectomia	01	03	03
Colecistectomia + Herniorrafia Umbilical	-	-	01
Herniorrafia	02	01	03
Exérese (Vários Tipos)	02	-	04
Fissurectomia Total + Plicomectomia	-	01	-
Histerectomia	-	02	02
Lindofectomia e Lipoma	-	-	01
Postectomia	-	01	01
Vasectomia	-	02	03
Total	18	26	29

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar/relatórios de gestão

Tabela 5: Procedimentos Cirúrgicos Realizados Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro e Março de 2024

Cirurgias Realizadas	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Cirurgias	20	18	26	29
% Alcançado		95%	130%	145%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 6: Procedimentos Cirúrgicos Produção Trimestral

Cirurgias Realizadas	Meta Trimestral	Realizado Trimestral	Percentual Alcançado
Cirurgias	60	74	123%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

As cirurgias realizadas alcançaram 123% da meta estipulada no Contrato de Gestão. A Administração tem demonstrado um bom desempenho na realização dos procedimentos cirúrgicos, de acordo com o encaminhamento dos pacientes pela regulação municipal.

A agenda cirúrgica é organizada para garantir a disponibilidade de equipamentos e especialistas, atendendo assim à 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 Janeiro, Fevereiro e Março de 2024

Atendimento de Urgência	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Atendimento de Urgência / Emergência	2.000	3.157	3.361	3.037
% Alcançado		158%	168%	152%

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	9.555	159%

No trimestre em questão, os atendimentos de urgência ultrapassaram a meta em 59%, perfazendo um total de 9.555 atendimentos, garantindo amplo acesso aos cidadãos de São Miguel do Araguaia.

Esse tipo de atendimento é considerado uma demanda espontânea, e o instituto não possui uma estratégia específica para regular o número de atendimentos. À Organização Social cabe oferecer atendimento aos pacientes no serviço de urgência/emergência de maneira abrangente, com qualidade e eficiência, levando em conta o quadro diagnóstico e a 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 janeiro, fevereiro e março:

Tabela 9: Classificação de Risco de Janeiro, Fevereiro e Março 2024

	Janeiro	Fevereiro	Março
EMERGÊNCIA (vermelho) Necessitam de atendimento imediato	15	10	4
MUITO URGENTE (laranja) Necessitam de atendimento praticamente imediato	5	17	6
URGENTE (amarelo) Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar	136	149	160
POUCO URGENTE (verde) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	511	542	601
NÃO URGENTE (azul) Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde	291	218	155

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

A equipe assistencial do HMAA realiza a classificação de risco de acordo com os protocolos estabelecidos para a avaliação dos parâmetros clínicos e a estratificação do risco. Os

pacientes que precisam de atendimento mais urgente são encaminhados para avaliação médica o mais rapidamente 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 janeiro, fevereiro e março:

Tabela 10: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente aos Meses de Janeiro e Fevereiro (9º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Total
Cirurgia Geral	100	74	92	166
Cardiologia	80	84	0	84
Ortopedia	120	0	0	0

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 11: Consultas Ambulatoriais Realizadas Referente ao Mês de Março (16º Aditivo)

Consultas Ambulatoriais	Meta Mensal	Março	Total
Cirurgia Geral	100	100	100
Cardiologia	80	-	-
Ortopedia	240	0	0
Serviço Obstétrico	15	0	0

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 12: Consultas Ambulatoriais Consolidado Trimestral

Consultas Ambulatoriais	Meta Trimestral	Total do Trimestre	% Alcançado
Cirurgia Geral	300	266	89%
Cardiologia	240	84	53%

Ortopedia	480	0	0%
Serviço Obstétrico	45	0	0%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

No mês de março ocorreu uma alteração nas metas, onde acrescentou-se o serviço Obstétrico, elevou-se a meta de consultas de ortopedia e extinguiu o serviço de consultas cardiológicas.

Nos parâmetros de contratação, as consultas do setor de Cardiologia e Ortopedia apresentaram resultados inconsistentes em relação às metas estipuladas no contrato. Notou-se que nos meses de janeiro e fevereiro os níveis da especialidade de Cardiologia ficaram na média, enquanto a produção em Ortopedia não obteve êxito. Já no mês de março, a especialidade de cardiologia saiu do hall de atendimentos e ortopedia permaneceu nulo, enquanto que os serviços de obstetrícia obtiveram resultados bem satisfatórios, lembrando que o serviço depende de demanda espontânea.

É fundamental lembrar que esses profissionais possuam as habilidades e conhecimentos necessários, mas a região enfrenta dificuldades na contratação desses especialistas. Além disso, é imprescindível garantir a regularidade dos repasses financeiros relacionados ao Contrato de Gestão para a contratação de mão de obra médica especializada.

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 Janeiro a Março de 2024, a unidade realizou o seguinte quantitativo de exames:

Tabela 13: Serviço De SADT Realizados Referente ao Mês de Janeiro, Fevereiro e Março de 2024

SADT	Meta Mensal	Janeiro	Fevereiro	Março
Exames Laboratoriais	1.800	1907	1715	1373
Raio-X	150	1000	602	485

E.C.G	80	91	61	101
Ultrassonografia	100	26	18	18

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Tabela 14: Serviço De SADT Consolidado Trimestral

Exames	Meta	Realizado	% Alcançado
Laboratoriais e de imagem	Trimestral	Trimestral	
Exames Laboratoriais	5400	4.995	93%
Raio-X	450	2.087	464%
Eletrocardiograma	240	253	105%
Ultrassonografia	300	62	21%

Fonte: Sistema de Gestão Hospitalar

Entre as linhas de contratação relacionadas, os exames laboratoriais, eletrocardiograma e de imagem, obtiveram excelentes resultados referentes a meta estipulada no contrato, porém, observa-se que apenas a produção de ultrassonografias permaneceu em níveis mais baixos.

Trata-se de um exame com indicação específica, que deve ser realizado por um profissional com as habilidades e conhecimentos necessários. Na região, há dificuldades para a contratação desses profissionais, além da necessidade de regularidade nos repasses financeiros relacionados ao Contrato de Gestão para a contratação de mão de obra médica especializada.

Apesar dos obstáculos enfrentados, o Instituto Alcance tem trabalhado em soluções para aumentar a realização dos exames e cumprir a meta contratual na íntegra.

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 Janeiro, Fevereiro e Março de 2024 a unidade apresentou a seguinte taxa de ocupação hospitalar:

Tabela 15: Quadro Meta Taxa de Ocupação Hospitalar Referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2024

Taxa de Ocupação Hospitalar	Meta	Janeiro	Fevereiro	Março
Taxa	70%	25,45%	38,70%	28,67%

Fonte: Relatórios de Gestão Hospitalar

Embora tenha havido variações entre janeiro e março de 2024, a taxa de ocupação hospitalar permanece alinhada ao perfil assistencial do hospital e à rede de atenção à saúde da qual faz parte.

Considerando a capacidade estrutural da instituição, o tempo de permanência dos pacientes tende a ser reduzido, pois são atendidos casos de menor complexidade que exigem menos tempo de internação.

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 retomo 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:

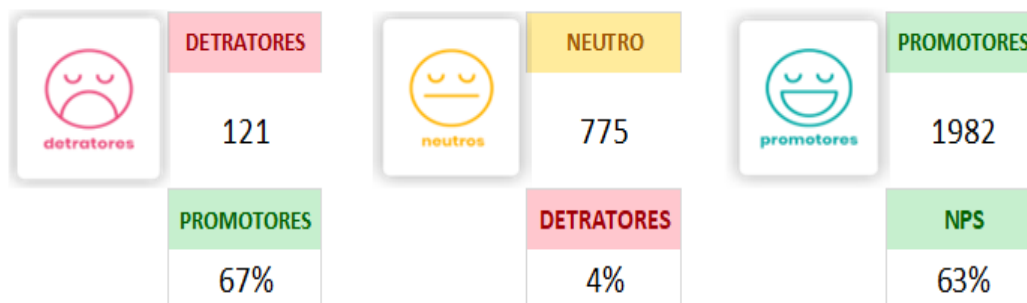
$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores.}$$

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



No trimestre analisado, as pesquisas de satisfação mostraram que a instituição permaneceu na Zona de Qualidade, com um NPS de 63%. Uma proporção significativa de clientes "promotores" considera a experiência na unidade positiva e está satisfeita com o atendimento e o tratamento recebido.

Apesar da avaliação positiva, o Instituto permanece atento aos pontos de melhoria identificados a partir da percepção dos usuários. As sugestões são analisadas pela gestão, que utiliza essas informações para tomar decisões sobre o alinhamento dos processos assistenciais, o treinamento da equipe e ajustes no fluxo de trabalho.

5. ATIVIDADES REALIZADAS NO TRIMESTRE

CAMPANHA JANEIRO BRANCO

O primeiro mês do ano é marcado pela campanha **Janeiro Branco**, que tem como principal objetivo discutir a **saúde mental**. O projeto convida as pessoas a refletirem sobre suas vidas, a qualidade dos relacionamentos e incentiva o debate sobre o tema em todos os espaços. A escolha do mês de janeiro não é por acaso: o período de fim de ano e início de um novo pode causar ou aumentar a ansiedade pela frustração de não ter cumprido metas ou anseio por mudanças. Com intuito de fortalecer a prática a ação humanizada para os pacientes do e profissionais desta unidade, os conscientizando sobre a promoção e proteção da Saúde Mental, foi realizada uma atividade em parceria com o CAPS – Centro de Atenção Psicossocial, a qual foi abordado a importância de pensamentos e atitudes positivas, para uma saúde mental de qualidade.





MÊS DA MULHER

Dia Internacional da Mulher, data essa que se reveste de um duplo significado: tanto de celebração das conquistas, como de mobilização para firmar o que foi conquistado e definir novas metas para empoderamento feminino. Contudo, é visto a necessidade de destacar a data no Hospital Municipal Adailton do Amaral, e assim colocar em prática a humanização e valorização da classe feminina dentro da unidade. A presente ação teve como objetivo valorizar a classe feminina dentro da unidade.





PÁSCOA

A Páscoa é uma celebração da vida e do amor, a qual celebramos a ressurreição de Jesus Cristo e a promessa de vida eterna. É um momento para reflexão, agradecimento e renovação da fé e da esperança. Sendo assim, com o intuito da prática do atendimento humanizado, tendo em vista a importância e necessidade de desenvolver uma ação na unidade com entrega de chocolates e mensagens de renovação.





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 **janeiro, fevereiro e março de 2024**.

Os dados foram analisados e comparados com as metas contratuais estabelecidas no Contrato de Gestão nº 159/2018 e seus aditivos subsequentes, permitindo a avaliação da produção e das condições fáticas e técnicas relacionadas ao desempenho observado.

O trimestre em análise marca o início do ciclo de 2024, demonstrando um desempenho satisfatório em áreas como saídas hospitalares, cirurgias, atendimentos de urgência, exames laboratoriais, radiografias e eletrocardiogramas.

No mês de março ocorreu uma alteração nas metas, onde acrescentou-se o serviço Obstétrico, elevou-se a meta de consultas de ortopedia e extinguiu o serviço de consultas cardiológicas. As consultas nas especialidades de Cardiologia e Ortopedia mostraram resultados inconsistentes em relação às metas contratuais. Em janeiro e fevereiro, a Cardiologia teve desempenho médio, enquanto a Ortopedia não obteve êxito. Em março, a Cardiologia deixou de atender, e a Ortopedia continuou sem resultados. Em contraste, os serviços de obstetrícia apresentaram bons resultados, dependendo da demanda espontânea.

A produção de exames de ultrassom foi inferior devido às condições situacionais já mencionadas neste relatório.

A taxa de ocupação durante o período está alinhada ao perfil assistencial do hospital e aos registros de paciente-dia por leito.

Os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários mostram que a percepção dos pacientes e acompanhantes em relação ao atendimento na unidade é bastante positiva, refletindo o esforço da gestão na condução dos serviços assistenciais oferecidos aos munícipes.

A instituição prioriza oferecer um ambiente hospitalar humanizado e acolhedor, visando atenuar os sentimentos de vulnerabilidade associados ao processo de internação. Nesse sentido, foram implementadas ações no hospital para promover momentos de descontração, valorização e acolhimento tanto para os usuários quanto para os colaboradores.

O 1º trimestre do ano confirma o desempenho positivo do Instituto Alcance no cumprimento das metas contratuais, demonstrando que a execução dos serviços assistenciais se concentra na eficiência, qualidade e humanização, mesmo diante dos desafios relacionados à contrapartida financeira dos repasses para a gestão do hospital.

O Instituto Alcance reafirma seu compromisso de realizar suas atividades em conformidade com os preceitos legais e éticos que definem uma boa gestão. Estamos à disposição da Prefeitura de São Miguel do Araguaia – GO para implementar melhorias na gestão do HMAA.

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

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