



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL
Nº 018/2020**

RELATÓRIO MENSAL

REFERÊNCIA: 01/04/2021 a 30/04/2021

Itumbiara- Goiás
Maio/2021

SUMÁRIO

1.APRESENTAÇÃO	1
2.PERFIL DA UNIDADE	1
3.QUADRO FUNCIONAL.....	2
3.1.ABSENTEÍSMO	2
3.2 TURNOVER.....	3
4.ATIVIDADES REALIZADAS.....	4
4.1 MIL ALTAS	4
4.2 ABRIL AZUL – CAMPANHA SOBRE CONSCIENTIZAÇÃO DO AUTISMO.....	6
4.3 VACINAÇÕES CONTRA INFLUENZA.....	7
4.4 ABRIL VERDE: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	7
5.ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	8
6.ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO	9
6.1 ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	11
6.2 SADT SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO	12
7.INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE	12
7.1 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR.....	13
7.2 MÉDIA DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR (DIAS).....	13
7.3 FARMACOVIGILÂNCIA – RAM	14
8.ESTATISTICA EPIDEMIOLÓGICA	14
8.1 PACIENTES MONITORADOS.....	15
8.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS	15
8.3 PACIENTES POR GÊNERO.....	17
8.4 PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA.....	17
9.OUVIDORIA E SAU	18
9.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	19
9.2 A OUVIDORIA EM NÚMEROS	19
9.5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	22
9.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	24
9.7 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS	25
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27

1. APRESENTAÇÃO

O INTS (Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde), pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social de Saúde sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS (Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social na área de Saúde), com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de Saúde no Brasil.

Desde a sua criação, o INTS, tem um perfil multidisciplinar e vem trabalhando de forma integrada com o setor empresarial, em busca de promover as melhores práticas de gestão focada em serviços públicos de Saúde, Educação e Assistência Social, oferecendo serviços de mais alto nível nos setores municipal, estadual e federal, para toda a comunidade. Atuar de forma sustentável e duradoura tem sido a principal linha de atuação do INTS nessas áreas, que necessitam de um alto desenvolvimento tecnológico para atendimento da demanda do país.

Foi formada uma parceria, de caráter emergencial entre a Secretaria Estadual de Saúde de Goiás, e o INTS, a partir do dia 18/05/2020, através do contrato de gestão nº 018/2020 e o 1º Termo Aditivo, implantando mediante a portaria nº 538/2020 – SES, com a gestão do Hospital e Maternidade São Marcos, de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados.

Apresentamos o relatório mensal referente ao mês de Abril de 2021, a fim de propiciar os subsídios necessários para que a SES/GO analise o desempenho global de todas as atividades realizadas no Hospital e assim fundamente sua avaliação com base nas obrigações pactuadas.

2. PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19 de Itumbiara-GO

CNES: 2589265

Endereço: Praça Sebastião Xavier, nº 66, centro, Itumbiara/GO – CEP: 75503230.

Tipo de Unidade: Hospital de campanha com foco no atendimento de casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

Funcionamento: 24 horas, 07 dias da semana.

Gestão da Unidade: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

3. QUADRO FUNCIONAL

O quadro de pessoal, atualmente é composto por 157 colaboradores, sendo 34 cargos administrativos e 123 cargos assistenciais, a equipe de trabalho é composta por colaboradores celetistas, em funções de confiança (diretores, supervisores, coordenadores e encarregados) além da equipe de enfermagem e multiprofissional composta por fisioterapeutas, psicólogos, assistentes sociais e nutricionistas e outros profissionais que estão à frente dos processos de:

- Higienização;
- Lavanderia;
- Recepcionistas e maqueiros;
- Serviços de esterilização de material;
- Serviços de imagiologia (raios-x e tomografia);
- Serviços laboratoriais;
- Serviços de vigilância/segurança da unidade;
- Serviços de coleta de resíduos comuns e infectantes;
- Serviço de Engenharia Clínica;
- Serviços de manutenção predial.

3.1. ABSENTEÍSMO

O absenteísmo constitui a soma dos períodos em que os colaboradores se encontram ausentes do trabalho.

A conceituação de absenteísmo é o ato de se ausentar das atividades ou funções, seja por motivos de doença, acidente de trabalho, gestação e parto, motivos legais, faltas não justificadas ou diversas causas.

TAXA ABSENTEÍSMO

ABRIL/2021

6,49%

A equipe de trabalho é composta por colaboradores celetistas, que no mês de abril obteve uma taxa de absenteísmo de 6,49% conforme tabela demonstrada.

Abaixo segue a quantidade de afastamentos por categorias profissionais, entre celetistas e prestadores de serviços (geral):

COLABORADORES AFASTADOS	ABRIL/2021
Administrativo	08
Assistente Social	00
Auxiliar de Farmácia	02
Enfermeiro	08
Farmacêutico	00
Fisioterapeuta	03
Higienização	00
Maqueiro	01
Médico	00
Nutricionista	00
Psicólogo	00
Recepcionista	02
Técnico de Enfermagem	41
Técnico de Informática	00
Vigilante	00
Outros	12
TOTAL	78

3.2 TURNOVER

O turnover é a rotatividade de pessoal, no contexto de Gestão de Pessoas, está relacionada com o desligamento de alguns funcionários e entrada de outros para substituí-los, ou seja, a rotatividade é caracterizada pelo fluxo de entradas e saídas de pessoas em uma organização.

TAXA TURNOVER	
ATIVOS	157
ADMITIDOS	08
DEMITIDOS	06
	4,46%

Para o mês de Abril de 2021, o HCamp obteve uma taxa de 4,46%, devido a solicitações de desligamentos e tendo como consequência a ação de admissão para substituição das funções.

4. ATIVIDADES REALIZADAS

A seguir segue as atividades desenvolvidas na unidade no decorrer do mês de Abril de 2021.

4.1 MIL ALTAS

“Eu fui muito bem recebida nesse hospital, as pessoas foram muito boas pra mim e para nós todos e o que eu peço a Deus é que Jesus abençoe a todos também”. Foi com essas palavras e emocionada, que a Dona Terezinha recebeu alta no início da tarde desta quinta-feira dia 8 de abril de 2021.

Para homenagear a paciente de número mil recuperada da Covid-19 no Hospital Regional de Itumbiara – Hcamp São Marcos, uma das unidades de saúde referência no atendimento a casos de Covid-19 no estado de Goiás o Projeto: “Dias Melhores Virão” organizou um acolhimento em sua alta com balões, musica e toda a equipe assistencial da unidade incluindo toda a administração e direção do hospital.

Terezinha Nascimento de Melo, 65 anos, moradora de Itumbiara, esteve internada por dez dias na enfermaria, devido complicações respiratórias causadas pela Covid-19, se recuperando bem no período em que esteve internada. Emocionada, durante a sua saída, foi recebida calorosamente por sua filha Valéria e pela equipe que estava de plantão em um corredor formado por esses profissionais.

Na ocasião, o Diretor Geral Ricardo Bricidio de Souza, expressou a satisfação com o resultado atingido: “Este é fruto do empenho de toda equipe nos cuidados prestados aos pacientes, os nossos profissionais trabalham com muita dedicação, dando o aporte que nossos pacientes precisam e seguindo todos os protocolos. Resultados como estes revelam que a nossa atuação tem feito à diferença na saúde da população de Itumbiara e região”.

O Projeto: “Dias Melhores Virão” foi idealizado pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e os seus membros destacam que momentos como esse são os objetivos principais que o projeto visa desde sua criação.

O Hospital Regional de Itumbiara – Hcamp São Marcos conta com 40 leitos de UTI e 61leitos de enfermaria, exclusivos para o tratamento de pacientes acometidos pelo novo Coronavírus.



4.2 ABRIL AZUL – CAMPANHA SOBRE CONSCIENTIZAÇÃO DO AUTISMO

A campanha Abril Azul tem como objeto ajudar a população de todo o mundo a se conscientizar sobre a inclusão de pessoas com autismo.

O autismo é um transtorno caracterizado pelo atraso no desenvolvimento das habilidades sociais, comunicativas e cognitivas, bem como alteração comportamental, é tecnicamente definido com a sigla TEA (transtorno do Espectro Autista), por justamente abranger vários níveis de comprometimento, dos mais leves aos mais severos.

A campanha foi realizada pela Psicóloga Júlia Grazielle, no dia 02 e 05 de Abril de 2021, no período manhã.

Foi confeccionado junto com as fisioterapeutas:

- Laço colorido que é o símbolo mundial do Transtorno do Espectro Autista (TEA) e é utilizado para identificar a prioridade às pessoas que possuem o TEA;
- Cartãozinho informativo com balinhas.



4.3 VACINAÇÕES CONTRA INFLUENZA

Nos dias 14 e 15 de Abril de 2021, foi realizada a vacinação dos colaboradores do INTS e terceiros contra H1N1.

A ação foi realizada pela SSO (Saúde e Segurança Ocupacional) da unidade em parceria com o NABS (Núcleo de Ações Básicas de Saúde) do município de Itumbiara.

A vacina do **H1N1** contém fragmentos do vírus influenza A, que é uma variante do vírus da gripe comum, estimulando a ação do sistema imunológico para produzir anticorpos anti-**H1N1**, que atacam e matam o vírus, protegendo a pessoa contra a doença.



4.4 ABRIL VERDE: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Na última semana do mês de Abril de 2021, foi realizado pela SSO (Saúde e Segurança Ocupacional) e RH/DP da unidade um momento conscientização relacionada à segurança e à saúde do trabalhador brasileiro, o chamado Abril Verde, onde relembramos as vítimas em decorrência de acidente de trabalho, na ocasião foram abordados assuntos como, biossegurança, indicadores de saúde e segurança, e a importância da atenção no local de trabalho visando evitar acidentes.



5. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

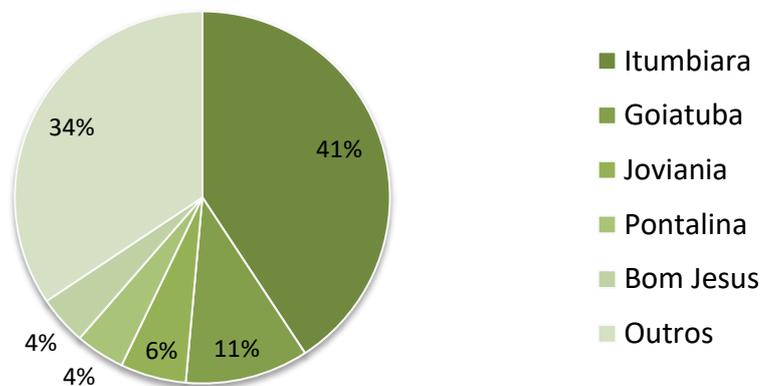
Dentre os pacientes admitidos no período de 01/04/2021 a 30/04/2021 ocorreram admissões de diversos municípios do Estado de Goiás, onde os maiores índices foram no município de Itumbiara (115 pacientes), Goiatuba (30 pacientes), Joviânia (16 pacientes), Pontalina (12 pacientes), Bom Jesus (12 pacientes) e 97 pacientes de outros municípios do Estado de Goiás.

Abaixo segue mapeamento das cidades de origem, com maior número de pacientes atendidos no mês de Abril de 2021.

Origem dos Pacientes

CIDADE	QUANTIDADE	%
Itumbiara	115	40,78%
Goiatuba	30	10,64%
Joviânia	16	5,67%
Pontalina	12	4,26%
Bom Jesus	12	4,26%
Outros	97	34,40%
Total	282	100,00%

Origem dos Pacientes



6. ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO

A produção assistencial está relacionada à quantidade de assistência a saúde que é disponibilizada aos pacientes do hospital e alcança o conjunto de atendimentos oferecidos, desde a entrada até a alta hospitalar do usuário, o que engloba todos os atendimentos e procedimentos que foram necessários para se chegar ao diagnóstico e procedimentos terapêuticos para o tratamento.

De acordo com o Contrato de Gestão Emergencial foram considerados os seguintes critérios para definição da produção estimada ao Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19:

- **Internação:** internações críticas e semicríticas de pacientes adultos e pediátricos.

- **Atendimento de urgência e emergência:** atendimento de urgência para pacientes infectados pelo novo coronavírus e/ou outras síndromes respiratórias agudas.

Para realização dos cálculos foi considerado a atividade ininterrupta de 24 horas por dia durante todo o mês, e a previsão de taxa de ocupação de 85% para leitos de pacientes semicríticos e 90% para leitos de pacientes críticos, sendo mensalmente 1.876 pacientes-dia.

Diante do crescimento do número de casos de COVID-19 no estado, no dia 06 de abril de 2021, foram abertos mais 10 leitos de UTI e 11 leitos de enfermaria, passando a ter um total de 40 de UTI e 61 leitos de enfermaria.

Segue a produção consolidada, estimativa de pacientes-dia com a repactuação das quantidades de atividades assistenciais estimadas e definidas no 1º Termo Aditivo.

Tipo de Internação	Leitos Operacionais	Estimativa Paciente-dia	ABRIL/2021	%
Críticos	40	558	1.036	87,79%
Semicríticos	61	1.318	1.113	62,70%
Total	101	1.876	2.149	72,72%

A internação crítica se refere aos pacientes que necessitam de cuidados intensivos, e monitoramento permanente, esses pacientes apresentam sinais clínicos graves, com casos de grande complexidade, em sua maior parte, sob auxílio de assistência ventilatória e monitorização multiparamétrica contínuo.

Conforme previsto, a quantidade de produção seria de 558 pacientes-dia, e o total realizado foi de 1.036 pacientes-dia, representando 87,79% do total previsto.

A internação semicrítica se refere aos pacientes que necessitam de cuidados intensos, mas não é necessário o monitoramento constante, esses pacientes apresentam indícios claros de fadiga ou risco elevado de PCR, recebem

monitoramento e assistência integral no decorrer da condução clínica até o desfecho do tratamento.

Conforme previsto em contrato, a quantidade de produção seria de 1.318 pacientes-dia, e o total realizado foi de 1.113 pacientes-dia, representando 62,70% do total previsto.

6.1 ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A unidade hospitalar mantém o serviço de urgência/emergência em funcionamento 24 horas, assegurando todos os exames e ações diagnósticas e terapêuticas necessárias para o atendimento adequado aos usuários, conforme nível de risco que o indivíduo se encontra.

Entende-se por atendimentos de urgência condição ou ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, onde o indivíduo necessita de assistência médica imediata. Enquanto que os casos de emergência são condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

No dia 01 de fevereiro de 2021 iniciaram as atividades no pronto atendimento, para atender pacientes com síndrome respiratória aguda.

Durante o mês de Abril de 2021, tivemos um total de 342 atendimentos de urgência e emergência, destes 30 pacientes tiveram seus atendimentos convertidos em internação, sendo 04 internações em leitos críticos e 26 internações em leitos semicríticos.

Para estes atendimentos realizamos cota direta dentro do site: <http://cre.saude.go.gov.br/> no qual se faz o acompanhamento diário de todos os pacientes que entram na unidade, e realizam o gerenciamento dos leitos dentro do estado de Goiás.

DESCRIÇÃO	Produção ABRIL/2021
Atendimentos	342

Os dados de produção apresentados são informativos uma vez que não foi estabelecida estimativa contratual, por isso não há comparativo entre o previsto em contrato e a produção realizada.

6.2 SADT SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO

O SADT disponibiliza variados tipos de exames, com o propósito de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para os pacientes interno, externos ou de emergência. Realizamos durante o mês de Abril de 2021, um total de 14.044 exames, sendo 13.239 exames laboratoriais (análises clínicas), 152 exames de RT-PCR, 39 testes rápido (HIV, SARS-Covid, HBS, HCV), 230 eletrocardiogramas, 384 exames de imagem (TC, RX e USG).

DESCRIÇÃO	PRODUÇÃO ABRIL/2021
1. Análises clínicas	13.239
2. Eletrocardiograma	230
3. Radiologia	136
4. Tomografia	248
5. Ultrassonografia	00
6. PCR	152
7. Teste Rápido	39
8. Outros	00
TOTAL	14.044

Os dados de produção de SADT são informativos uma vez que não foi estabelecida estimativa contratual, por isso não há comparativo entre o previsto em contrato e a produção realizada.

7. INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Os Indicadores de Desempenho são relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários e mostram a eficiência, efetividade e qualidade dos processos. São padrões que dimensionam o desempenho de processos da

instituição de acordo com os objetivos da organização, ou seja, medir o desempenho significa comparar os resultados obtidos com os planejados.

7.1 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

A taxa de ocupação hospitalar é a diferença entre o número de leitos ocupados e o número de leitos disponíveis em um determinado período, demonstrando o percentual de ocupação da unidade.

OCUPAÇÃO HOSPITALAR	ABRIL/2021	%
Total de Paciente dia	2.149	72,72%
Total de Leitos Operacionais	2.955	

No mês de Abril de 2021, a taxa de ocupação hospitalar ficou em 72,72%, sendo 87,79% para pacientes críticos e 62,70% para pacientes semicríticos.

7.2 MÉDIA DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR (DIAS)

A média de permanência hospitalar se dá através da somatória entre o total de pacientes-dia e o total de pacientes egressos, retrata o tempo médio em que um paciente fica no hospital, um alto nível de permanência nos leitos, pode mostrar um caso de complexidade, por a COVID-19 ser uma doença que necessita de um período longo de internação, principalmente quando se trata de UTI.

OCUPAÇÃO HOSPITALAR	ABRIL/2021	%
Total de Paciente dia	2.149	7,81%
Total de Saídas	275	

A média de permanência hospitalar no mês de Abril de 2021, ficou em 7,81% sendo 3,76% para pacientes críticos e 4,04% para pacientes semicríticos.

7.3 FARMACOVIGILÂNCIA – RAM

A Farmacovigilância constitui-se da ciência e atividades relacionadas à detecção, avaliação, compreensão e prevenção dos resultados adversos ou demais prováveis problemas relacionados a medicamentos (OMS, 2001).

A farmacovigilância realiza a monitoração e avaliação do RAM, que significa Reações Adversas a Medicamentos, e pode ser classificado em leve, moderado e grave, realizar a classificação do RAM de acordo com a sua gravidade é de suma importância, este indicador deve levar em consideração quaisquer reações adversas ao medicamento, independente do local da ocorrência.

No mês de Abril de 2021, não houve casos envolvendo medicações e nenhum caso de reação adversa a medicamentos (erros de medicação, alergias e entre outros) pela busca ativa de RAM notificado devido à casualidade não relacionada, já que a relação temporal entre o evento e a ingestão ou administração do medicamento é inexistente ou duvidosa. Além disso, esse fato pode indicar certa melhoria na prestação da assistência como as intervenções farmacêuticas realizadas por meio da análise técnica da prescrição médica. No entanto, é importante destacar que existem ainda muitos casos de subnotificação, o que também pode justificar o baixo ou ausência de dados apresentados.

Sendo assim a importância da colaboração e comunicação entre a equipe multiprofissional, comunicação entre médico coordenador sobre os protocolos de profilaxia, conseqüentemente assegura a minimização de casos da farmacovigilância e melhores benefícios o que tange a segurança do paciente em âmbito hospitalar.

Se tem buscado melhoria na atuação da farmacovigilância, como a implementação padronizada da notificação espontânea.

Ademais foi adotada uma análise mais ativa entre médico coordenador, médico infectologista e farmacêutico na antibioticoterapia, assim sendo o aumento na qualidade do atendimento prestado ao paciente.

8. ESTATÍSTICA EPIDEMIOLÓGICA

Os aspectos abordados no mês de Abril de 2021 demonstra um aumento no número de admissões de pacientes e coletas realizadas de swab RT-PCR em

relação ao mês de Março de 2021 no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

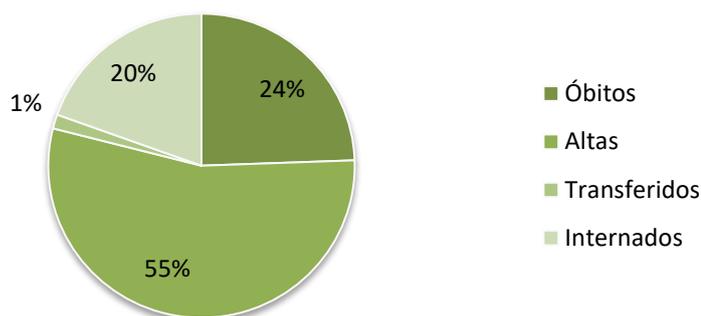
8.1 PACIENTES MONITORADOS

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/04/2021 a 30/04/2021, ocorreram 282 admissões, 65 óbitos, 145 altas hospitalares, 04 transferências de pacientes para outra unidade hospitalar, mantendo internados 52 pacientes.

Pacientes monitorados

ESTADO	QUANTIDADE	%
Óbitos	65	23,05%
Altas	145	51,42%
Transferidos	04	1,42%
Internados	52	18,44%
Total de admissões	282	100,00%

Pacientes Monitorados



8.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS

Dentre os pacientes admitidos no período 01/04/2021 a 30/04/2021, confirmou a existência de 274 pacientes com exame positivo para COVID-19, 01

pacientes em casos não confirmados para COVID-19 e 07 pacientes aguardando resultado.

Todos os pacientes admitidos foram notificados no sistema SIVEP-Gripe, com SRAG (Síndrome Respiratória Aguda Grave).

Os pacientes que admitidos com algum exame comprobatório para COVID-19 foram acompanhados pela enfermeira responsável do NVEH (Núcleo de Vigilância Epidemiológica).

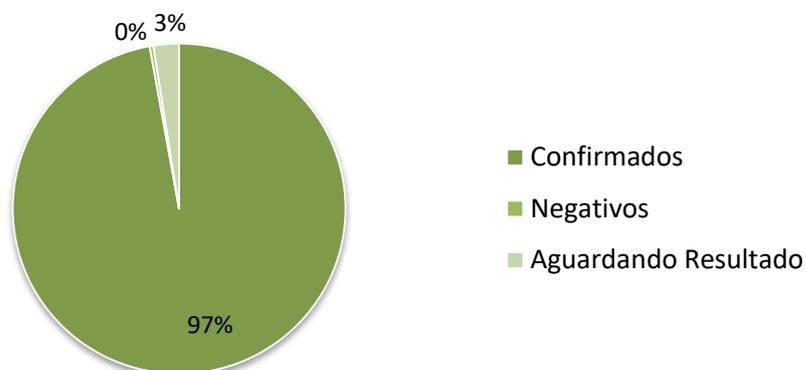
Foram realizados os exames de RT-PCR swab-nasofaringe nas admissões dos pacientes em 3º ao 10º dia de sintomas com prescrição médica.

No decorrer das entradas de alguns pacientes foram prescritos exames de RT-PCR swab-nasofaringe pelo médico plantonista, dentre eles foram realizados pela enfermeira responsável do NVEH e enviados para análise no Laboratório LACEN GOIÁS.

Pacientes Confirmados e Negativos

CONDIÇÃO	QUANTIDADE	%
Confirmados	274	97,16%
Negativos	01	0,35%
Aguardando Resultado	07	2,48%
Total	282	100,00%

Pacientes Confirmados e Negativos



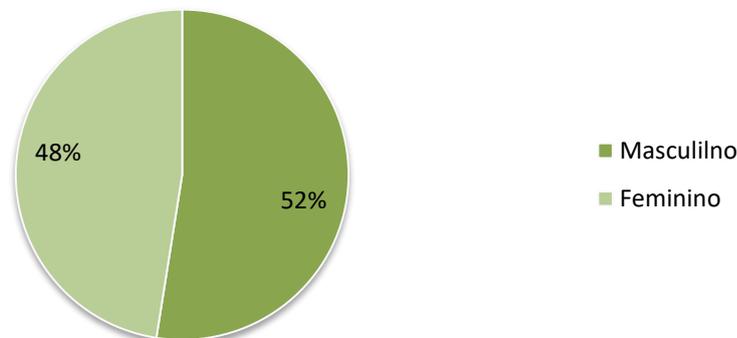
8.3 PACIENTES POR GÊNERO

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/04/2021 a 30/04/2021, foram admitidos 134 pacientes do sexo feminino (129 pacientes confirmados por COVID-19) e 148 pacientes do sexo masculino (145 pacientes confirmados por COVID-19). O maior número de admissões foi de pacientes do sexo masculino no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

Relação de Gênero

GÊNERO	QUANTIDADE	%
Masculino	148	52,48%
Feminino	134	47,52%
Total	282	100,00%

Relação de Gênero



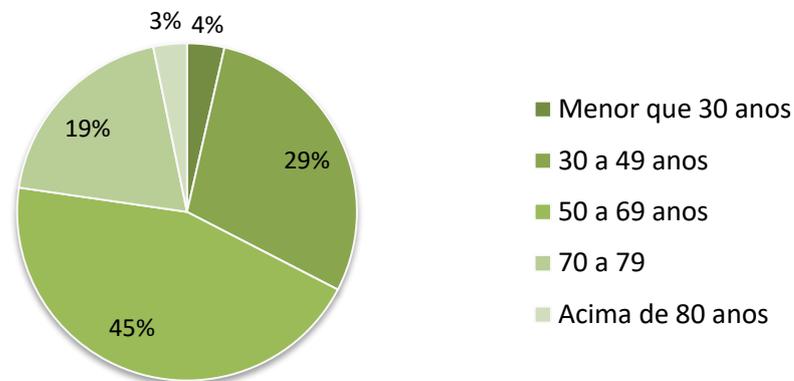
8.4 PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/04/2021 a 30/04/2021, foram 10 pacientes com menos de 30 anos; 82 pacientes na faixa etária de 30 a 49 anos de idade; 126 pacientes na faixa etária de 50 a 69 anos de idade; 55 pacientes na faixa etária de 70 a 79 anos de idade; 09 pacientes na faixa etária de 80 ou mais. O maior número de admissões foi de pacientes na faixa etária de 50 a 69 anos de idade no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

Faixa Etária

IDADE	QUANTIDADE	%
Menor que 30 anos	10	3,55%
30 a 49 anos	82	29,08%
50 a 69 anos	126	44,68%
70 a 79	55	19,50%
Acima de 80 anos	09	3,19%
Total	282	100,00%

Faixa Etária



9. OUVIDORIA E SAU

Ouvidoria do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19, foi implantada no dia 16 de novembro de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeito de direitos.

Há dois objetivos centrais:

- Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

9.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que se refere ao atendimento, à ouvidoria acolhe as seguintes manifestações:

Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação referente às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19, disponibiliza os seguintes canais:

E-mail - através do endereço: ouvidoria.hri@ints.org.br.

Telefone da unidade - por meio do número (64) 3404-8296

Carta e presencialmente - através do endereço: Praça Sebastião Xavier, 66 - Centro, Itumbiara - GO, 75513 - 540.

9.2A OUVIDORIA EM NÚMEROS

De acordo com as informações do Banco de Dados – Sistema de Ouvidorias do SUS foram registradas o total de 13 manifestações durante o período de 01 a 30 de abril de 2021, de acordo com a seguinte distribuição:

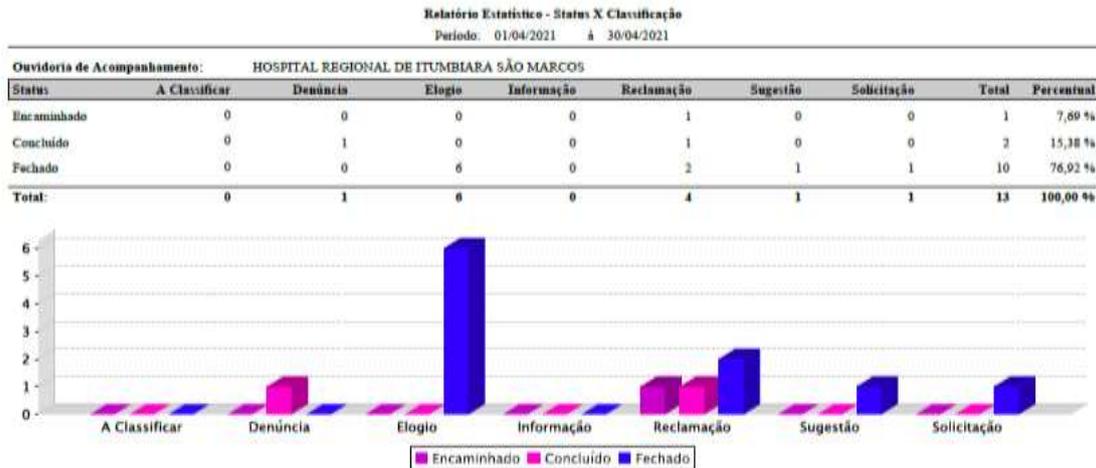
Denúncia: 01

Elogio: 06

Reclamação: 04

Solicitação: 01

Sugestão: 01



Para garantir a transparência e orientar o acompanhamento das manifestações, estabelecemos três unidades internas para onde as demandas são direcionadas. As unidades internas possui um papel essencial para o fornecimento de informações, elaboração técnica de devolutiva e tomada de providência:

- Diretoria Geral
- Diretoria Técnica
- Diretoria Administrativa

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Dir Geral	Dir Técnica	Dir Administrativa	Total
Denúncia	0	1	0	1
Elogio	5	1	0	6
Reclamação	2	2	0	4
Solicitação	1	0	0	1
Sugestão	1	0	0	1
Total	9	4	0	13

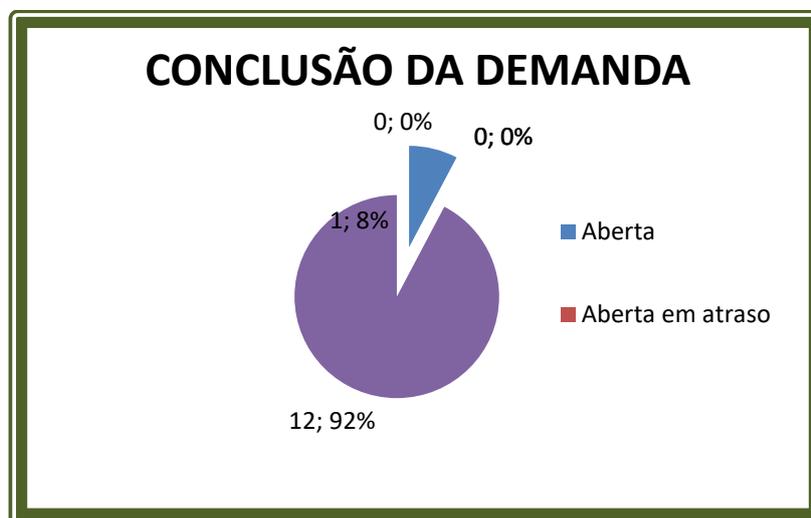
Como se apresenta na tabela acima, 09 demandas foram direcionadas para a Diretoria Geral, correspondendo a 69,2% e 04 para a Diretoria Técnica, correspondendo a 30,8% do total geral.

Em comparação com mês passado, tivemos uma redução de 56% de manifestações registradas, considerando que em março recebemos 23 manifestações, sendo que dezessete demandas foram direcionadas para a Diretoria Geral, correspondendo a 74% e seis para a Diretoria Técnica, correspondendo a 26% do total geral.

9.3 FECHAMENTOS DAS DEMANDAS

No que se refere ao tempo previsto para o fechamento das demandas, tivemos 12 das 13 manifestações respondidas, representando 92% do total geral, dentro do prazo para devolutiva, conforme estipulado em Lei1.

Cumpra informar que a demanda de nº **4051387** encontra-se em apuração – dentro do prazo legal, e as demandas em aberto referente ao mês de março (nº **4003509**, **4012582**, **4012621**, **4012338**, **4015767**, **4015072**, **4025648** e **4004598**) foram concluídas no sistema dentro do prazo estabelecido em Lei.



9.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

A observância dos prazos é fundamental para dar confiabilidade ao procedimento de análise, incentivando o cidadão a assumir seu papel no controle social. Além disso, quanto mais rapidamente uma denúncia for encaminhada para apuração dos fatos, maior será a probabilidade de sucesso na resolução, com devolutiva efetiva ao manifestante.

MANIFESTAÇÃO	TEMPO DE PROCESSO	CONCLUSÃO
4029107	05	Concluída no prazo
4030620	09	Concluída no prazo
4035801	07	Concluída no prazo
4039462	04	Concluída no prazo
4040038	04	Concluída no prazo

4040111	04	Concluída no prazo
4041403	01	Concluída no prazo
4041900	02	Concluída no prazo
4049942	14	Concluída no prazo
4051387	-	Aberta no prazo
4052225	11	Concluída no prazo
4057181	07	Concluída no prazo
4062745	01	Concluída no prazo

Tempo médio de resposta: 5,7 dias

¹ De acordo com a lei nº 13.460/2017 a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula; e as solicitações devem ser respondidas pela respectiva área técnica, no prazo de 20 (vinte) dias prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



Ainda que 100% de nossas demandas foram concluídas dentro do prazo estabelecido em lei, nosso objetivo é atuar com a redução do tempo de resposta ao usuário.

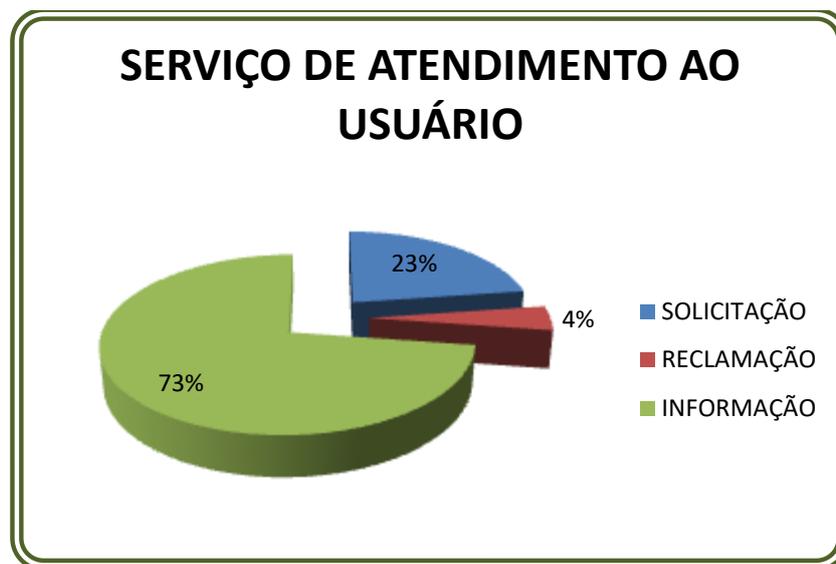
9.5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU é um canal de comunicação entre os usuários, familiares e o hospital e tem como objetivo colher sugestões, fornecer informações e esclarecer dúvidas.

Todas as manifestações são analisadas e documentadas diariamente através de planilha de controle.

Quando pertinentes são discutidas com a equipe para propor ações e mudanças gerenciais, buscando resolutividade do problema.

De acordo com relatório diário de demandas, foram registradas o total de 22 atendimentos durante o período de 01 a 30 de abril de 2021, de acordo com a seguinte distribuição:



Usuários do serviço entraram em contato neste período solicitando informações quanto:

- Boletim médico;
- Solicitação de prontuário de paciente;
- Vagas para pacientes;
- Pacientes hospitalizados;
- Vídeo chamadas – visita virtual com familiares;
- Status de manifestação na Ouvidoria;
- Atendimento ao colaborador interno;
- Alta hospitalar;
- Retificação de declaração de óbito;
- Acesso aos canais da Ouvidoria;

- Vagas de trabalho, envio de Curriculum, entre outras.

Todas as demandas foram respondidas e/ou encaminhadas ao setor responsável para resolução.

9.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19, é uma iniciativa do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos pacientes que receberam alta com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a *“condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida.”* De um modo geral, embora não haja um referencial teórico estável e consensual sobre esse conceito (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006), a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde.

Este relatório apresenta um estudo exploratório descritivo de abordagem quantitativa cujo objetivo foi analisar o grau de satisfação dos usuários internados no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

No período de 01 a 30 de abril de 2021, segundo relatório do *Sistema de Gerenciamento de Internação - SOULMV* foram emitidas 179 altas, sendo 136 melhoradas, 38 alta curada e 01 alta a pedido e 04 altas por outros motivos, deste universo 11% dos pacientes de alta responderam à pesquisa de satisfação. As pesquisas foram realizadas por contato telefônico, por meio de questionário diagnóstico em anexo.

Os resultados permitem concluir que de maneira geral os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelas equipes de enfermagem, médica, serviço social, psicologia, fisioterapia e nutrição, além de pontuarem positivamente os serviços de alimentação, realização de exames, segurança, organização, limpeza e qualidade da rouparia.



Os pacientes que não recomendariam o hospital relataram que o fato é exclusivamente pelo atendimento médico recebido e que por este motivo buscaram atendimento em outra unidade hospitalar.

Em linhas gerais, podemos concluir que os resultados foram positivos e refletem o constante acompanhamento dos gestores em relação a suas equipes de trabalho, com treinamento e educação continuada.

9.7 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS

Alguns usuários aproveitaram o campo Comentários do Formulário da Pesquisa para registrar sugestões e críticas e, ainda, elogiar e agradecer o hospital pelo apoio proporcionado. Com base nos comentários, separamos os tipos de comentários em tabelas e de acordo com seus tipos:

ELOGIOS E AGRADECIMENTOS:

MANIFESTANTE	COMENTÁRIOS
C.G.R	Fui muito bem atendido. Um privilégio conseguir uma vaga, hospital muito bom.
E.R.V	Fui muito bem atendida. Tudo muito bom. Não tenho nada a reclamar.

M.J.S	Agradecimentos a todos os profissionais. Nota 10 o hospital.
D.F.S	Hospital nota 10, só tenho a agradecer.
A.P.A.S	Me trataram muito bem, como se fosse minha mãe. Só tenho elogios.
A.M.A	Tudo 100%, todas enfermeiras. Pessoal muito bem treinado. Só tenho a agradecer.
S.S.G	A melhor estrutura, atendimento “vip”.
J.M.C	Ótimo atendimento.
D.S.M	Nunca vi um hospital tão organizado.
J.G.C	Hospital excelente. Indiquei a outras pessoas, se precisarem.
J.L.S.A	Tudo ótimo, atendimento muito bom.
M.A.S	Fui muito bem atendida, pessoal muito educado. Gratidão.
R.C.M	Agradeço todo atendimento que recebi. Todos me atenderam muito bem.
A.I.J	100% o hospital. Equipe muito preparada, só tenho a agradecer.
A.P.S	Atendimento muito bom, obrigada a todos.
M.V.D.S	Foi tudo bom, fui bem atendida.
E.C.N.M	Quero fazer um agradecimento por escrito (quando eu melhorar), fui muito bem atendida. Fiquei impressionada.

CRITICAS E PONTUAÇÕES:

NOME COMPLETO	COMENTÁRIOS
M.I.M.R	Insatisfeita com a médica que me atendeu. Minha filha inseriu na Ouvidoria.
A.R.N	Fui bem atendido como hospede, não como paciente. Recebi alta e fui para outro hospital.

J.C.B	No banheiro do meu quarto tinha um vazamento, avisei a enfermagem e foi resolvido. Técnica de Enfermagem muito jovem (coleta de exame) com dificuldade imensa de realizar o procedimento, sem experiência.
M.D.M	Alguns profissionais da equipe de enfermagem deixam a desejar. Não me adaptei a alimentação também. Mesmo com pontos negativos, nota 10 pelo atendimento que eu recebi.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram apresentados os resultados obtidos no mês de Abril de 2021, no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19, por meio de relatórios e gráficos apresentados pelos setores responsáveis, as somatórias desses resultados são a demonstração de que o INTS busca acima de tudo prezar pela vida e integridade das pessoas e considera esta diretriz mandatória nas atividades de assistência à saúde.

Itumbiara, 10 de maio de 2021.

Ricardo Bricídio de Souza
Diretor Geral / INTS
Hospital de Campanha
Itumbiara



RICARDO BRICÍDIO DE SOUZA
Diretor Geral do Hospital de Campanha de Itumbiara
Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde-INTS