



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL
Nº 05/2021

RELATÓRIO MENSAL

REFERÊNCIA: 01/06/2021 a 30/06/2021

Itumbiara- Goiás
Julho/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 5 DE JUNHO: DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE	4
4.2 HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	6
4.3 ALTA JUNINA.....	7
4.4 TREINAMENTO CODIGO DE ETICA E CONDUTA.....	8
5. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	9
6. ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO.....	10
6.1 ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	11
6.2 SADT SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO	12
7. INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE	13
7.1 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR	13
7.2 MÉDIA DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR (DIAS).....	14
7.3 FARMACOVIGILÂNCIA – RAM.....	14
8. ESTATÍSTICA EPIDEMIOLÓGICA.....	15
8.1 PACIENTES MONITORADOS	16
8.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS	16
8.3 PACIENTES POR GÊNERO	18
8.4 PACIENTES POR FAIXA ÉTARIA	18
9. OUVIDORIA E SAU.....	19
9.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	20
9.2 A OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	21
9.5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	25
9.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	27
9.7 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS.....	28
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	31
10.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	31
10.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO	32
10.3 INSTALAÇÕES.....	33
10.4 FUNÇÕES DIARIAS PERANTE O ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	33
10.5 DADOS DE ATENDIMENTO	35
10.6 INSTALAÇÕES, TROCAS E REMANEJAMENTOS.....	36
10.7 CONSULTORIA MV	39
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39

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, no dia 18/05/2020, através do contrato de gestão nº 018/2020, e no dia 04/05/2021 foi assinado o novo contrato nº 05/2021, para a gestão do Hospital Regional de Itumbiara - São Marcos, de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados.

Apresentamos o relatório mensal referente ao mês de junho 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 185 colaboradores, sendo 38 cargos administrativos e 147 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 motivo de atraso ou afastamento do trabalho por doença, acidente de trabalho, gestação e parto, motivos legais, faltas justificadas ou não justificadas ou diversas causas.

TAXA ABSENTEÍSMO	
JUNHO/2021	6,10%

A equipe de trabalho é composta por colaboradores celetistas, que no mês de junho obteve uma taxa de absenteísmo de 6,10% conforme tabela demonstrada houve uma redução de 2,60% em relação ao mês de maio de 2021.

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

COLABORADORES AFASTADOS	JUNHO/2021
Administrativo	10
Assistente Social	00
Auxiliar de Farmácia	01
Enfermeiro	13
Farmacêutico	01
Fisioterapeuta	01
Higienização	01
Maqueiro	02
Médico	00
Nutricionista	02
Psicólogo	01
Recepcionista	02
Técnico de Enfermagem	55
Técnico de Informática	00
Vigilante	01
Outros	16
TOTAL	106

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	182
ADMITIDOS	06
DEMITIDOS	06
	3,29%

Para o mês de junho de 2021, o HCamp obteve uma taxa de 3,29%, em relação ao mês anterior, houve uma redução de 6,65%.

4. ATIVIDADES REALIZADAS

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

4.1 5 DE JUNHO: DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE

Em comemoração ao dia mundial do meio ambiente, celebrado no mês de junho, a encarregada de manutenção, bióloga Tatiane Sousa com o apoio da supervisora de enfermagem, Tatiane Pires, realizou uma campanha com todos os colaboradores da unidade para mostrar o quanto é importante a segregação correta do resíduo hospitalar, pois é muito importante esse conhecimento dentro da unidade para que o resíduo infectante seja descartado no local correto, assim como o perfurocortante tendo consciência que nosso resíduo comum é recolhido pela coleta urbana.

Hoje o conhecimento de resíduo hospitalar é um repasse contínuo no dia a dia, pois o cansaço do trabalho leva a alguns vícios que acabam fazendo com que descartemos os resíduos em locais inadequados, por isso é importante essa informação com todos e mostrando que a preocupação com a segregação é de extrema importância na nossa unidade.

“Estou muito contente em poder organizar a campanha do Mês do Meio Ambiente pela primeira vez na unidade, ter esse contato com os colaboradores e poder falar com as equipes e refletir o quanto é importante nossa colaboração na separação adequada dos resíduos, desde dentro da unidade até o momento que ele é retirado”. Foram distribuídos saquinhos com sementes de girassóis para todos os colaboradores como incentivo de um pequeno gesto para mostrar que podemos fazer a diferença para o meio ambiente com um pequeno gesto de preservar e aplicar os 5Rs do meio ambiente.

Segue abaixo fotos da ação:



4.2 HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Nos dias 09 a 11 de junho, foi realizado pela SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) e SSO (Saúde e Segurança Ocupacional), treinamento e conscientização relacionados à higienização das mãos, foi feito uma dinâmica, onde o profissional realizou a lavagem das mãos da forma que estão habituados a fazer em suas rotinas do dia a dia, e logo após ele passa pela caixa reveladora, que mostra se a lavagem das mãos foi realizada de forma correta, após todo o processo o colaborador é orientado á como realizar uma correta higienização das mãos, no final do treinamento a enfermeira CCIH ofereceu um brinde para estímulo dos profissionais.

Foi esclarecido duvidas dos colaboradores e colhido assinaturas em listas de presença.



4.3 ALTA JUNINA

No mês das festas juninas, as equipes, assistencial e administrativa do Hospital Regional de Itumbiara - São Marcos, decidiram entrar no clima festivo e se vestiram a caráter para celebrar o momento mais esperado no hospital: a alta hospitalar. Nos dias 24 e 25 de junho de 2021, nos períodos diurno e noturno, com camisa xadrez, vestido típico, acessórios coloridos nos privativos e decoração junina pelo hospital, os profissionais homenagearam e se despediram de uma forma alegre e descontraída dos pacientes recuperados da Covid-19.

A ação que envolveu principalmente as equipes de enfermagem, fisioterapia, nutrição, psicologia, serviço social e equipe administrativa, foi consentida pelos gestores (coordenadores, direção administrativa e direção geral), os quais participaram de forma efetiva junto aos profissionais. Um ato simples que foi capaz de trazer de volta o sorriso dos pacientes e alegrar as famílias após dias de sofrimento e incerteza.

A seguir, serão apresentados os registros da ação:



4.4 TREINAMENTO CODIGO DE ETICA E CONDUTA

No mês de junho foram realizados sete treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta da Instituição como parte integrante das etapas da Campanha Assédio Moral no Trabalho totalizando oitenta e um colaboradores/terceirizados capacitados.

02/06 - 14h00 – 17 colaboradores

02/06 - 15h00 – 24 colaboradores

02/06 - 16h00 – 07 colaboradores

02/06 - 19h40 – 12 colaboradores

02/06 - 21h00 – 14 colaboradores

16/06 - 14h00 – 03 colaboradores

22/06 - 13h00 – 04 colaboradores

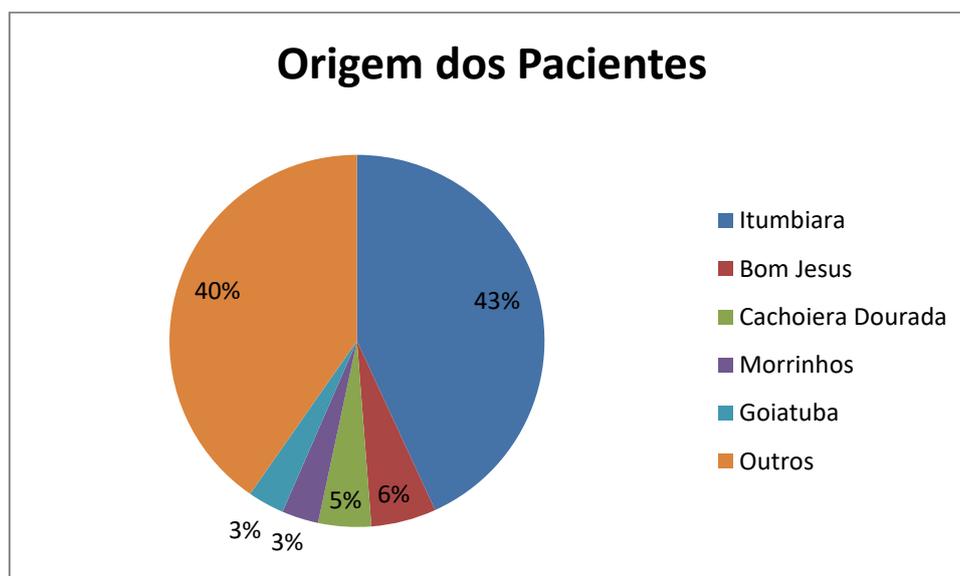


5. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/06/2021 a 30/06/2021 ocorreram admissões de diversos municípios do Estado de Goiás, onde os maiores índices foram no município de Itumbiara (123 pacientes), Bom Jesus (16 pacientes), Cachoeira Dourada (13 pacientes), Morrinhos (09 pacientes), Goiatuba (09 pacientes) e 115 pacientes de outros municípios do Estado de Goiás.

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

Cidade	Quantidade	%
Itumbiara	123	43,16%
Bom Jesus	16	5,61%
Cachoeira Dourada	13	4,56%
Morrinhos	09	3,16%
Goiatuba	09	3,16%
Outros	115	40,35%
Total	285	100,00%



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.

O contrato de gestão nº 05/2021, possui vigência de 04/05/2021 à 02/07/2021, no entanto, o mesmo é referente à gestão do Hospital Regional de Itumbiara, tendo suas metas e indicadores baseados na gestão regional. Desta forma o HCamp de Itumbiara, continuará utilizando as metas definidas no contrato de Gestão Emergencial nº 018/2020, que 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.

Do dia 01/06/2021 à 14/06/2021, tínhamos um total de 70 leitos semicríticos e 40 leitos críticos, diante do crescimento do número de casos de COVID-19 no estado, no dia 15 de junho de 2021, foram abertos mais 10 leitos críticos, passando a ter um total de 50 leitos críticos e 70 leitos semicríticos.

Segue a produção consolidada, estimativa de pacientes-dia com a repactuação das quantidades de atividades assistenciais estimadas e definidas no 1º Termo Aditivo do contrato nº 018/2020 – SES/GO.

TIPO DE INTERNAÇÃO	LEITOS OPERACIONAIS	ESTIMATIVA PACIENTE-DIA	JUNHO/2021	%
Críticos	50	558	1.310	87,02%
Semicríticos	70	1.318	2.100	51,14%
Total	120	1.876	3.410	64,93%

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 1.310 pacientes-dia, representando 87,02% 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 2.100 pacientes-dia, representando 51,14 % 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 junho de 2021, tivemos um total de 214 atendimentos de urgência e emergência, destes 25 pacientes tiveram seus atendimentos convertidos em internação, sendo 02 internações em leito crítico 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	JUNHO/2021
Atendimentos	214

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 junho de 2021, um total de 13.011 exames, sendo 12.347 exames laboratoriais (análises clínicas), 91 exames de RT-PCR, 59 testes rápido (HIV, SARS-Covid, HBS, HCV), 158 eletrocardiogramas e 356 exames de imagem (TC, RX e USG).

DESCRIÇÃO	JUNHO/2021
1. Análises clínicas	12.347
2. Eletrocardiograma	158
3. Radiologia	135
4. Tomografia	221
5. Ultrassonografia	00
6. PCR	91
7. Teste Rápido	59
8. Outros	00
TOTAL	13.011

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	JUNHO/2021	%
Total de Paciente dia	2.214	64,93%
Total de Leitos Operacionais	3.410	

No mês de junho de 2021, a taxa de ocupação hospitalar ficou em 64,93%, sendo 87,02% para pacientes críticos e 51,14% 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	JUNHO/2021	%
Total de Paciente dia	2.214	7,38%
Total de Saídas	300	

A média de permanência hospitalar no mês de junho de 2021, ficou em 7,38% sendo 3,80% para pacientes críticos e 3,58% 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.

A Farmacovigilância tem como objetivo principal a redução das taxas de morbidade e mortalidade associada ao uso de medicamentos, através da detecção

precoce de problemas de segurança desses produtos para os pacientes, além de melhorar a seleção e o uso racional dos medicamentos pelos profissionais de saúde.

ANÁLISE CRÍTICA

No mês de Junho/21 não houve nenhum caso de reações adversas 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, sendo assim a importância da colaboração e comunicação entre a equipe multiprofissional, comunicação entre médico coordenador sobre os protocolos de profilaxia, consequentemente assegura a minimização de casos da farmacovigilância e melhores benefícios o que tange a segurança do paciente em âmbito hospitalar.

No entanto, é importante destacar que existem ainda muitos casos de subnotificação, o que também pode justificar o baixo ou ausência de dados apresentados.

Vale destacar que se tem buscado melhoria na atuação da Farmacovigilância, como a implementação padronizada da notificação espontânea.

Ademais é adotado uma análise ativa entre médico coordenador e farmacêutico, no acompanhamento de tratamentos de antibioticoterapia e sedativos em BIC assim sendo o aumento na qualidade do atendimento prestado e minimização de erros relacionados ao tratamento do paciente.

	JUNHO/2021
FARMACOVIGILANCIA	0%
Paciente que apresentaram reações adversas a medicamentos	0
Total de pacientes atendidos com a prescrição prescrita	0

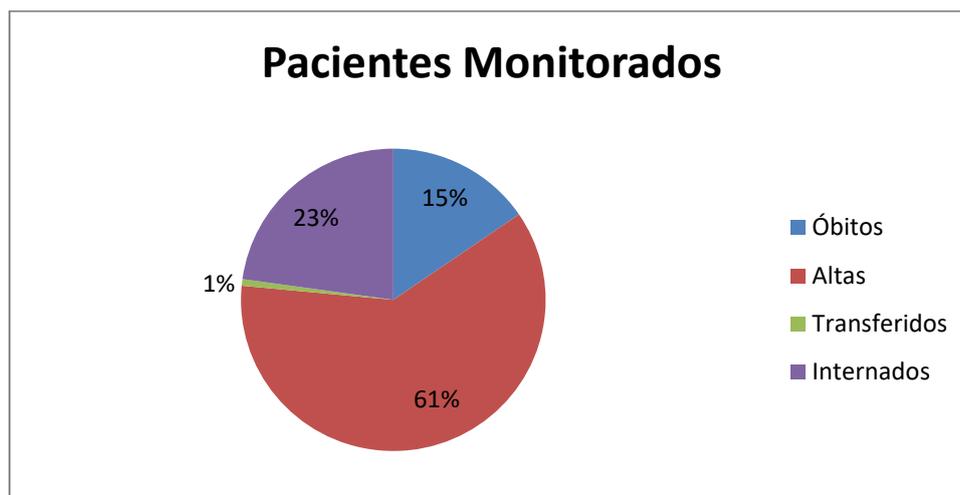
8. ESTATÍSTICA EPIDEMIOLÓGICA

Os aspectos abordados no mês de junho de 2021 demonstram um aumento no número de admissões de pacientes e coletas realizadas de swab RT-PCR em relação ao mês de maio de 2021, no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

8.1 PACIENTES MONITORADOS

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/06/2021 a 30/06/2021, ocorreram 285 admissões, 44 óbitos, 174 altas hospitalares, 02 transferências de pacientes para outra unidade hospitalar, mantendo internados 65 pacientes.

Estado	Quantidade	%
Óbitos	44	15,44%
Altas	174	61,05%
Transferidos	2	0,70%
Internados	65	22,81%
Total de admissões	285	100,00%



8.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS

Dentre os pacientes admitidos no período 01/06/2021 a 30/06/2021, confirmou a existência de 280 pacientes com exame positivo para COVID-19, 01 paciente em caso não confirmado para COVID-19 e 04 pacientes aguardando resultado.

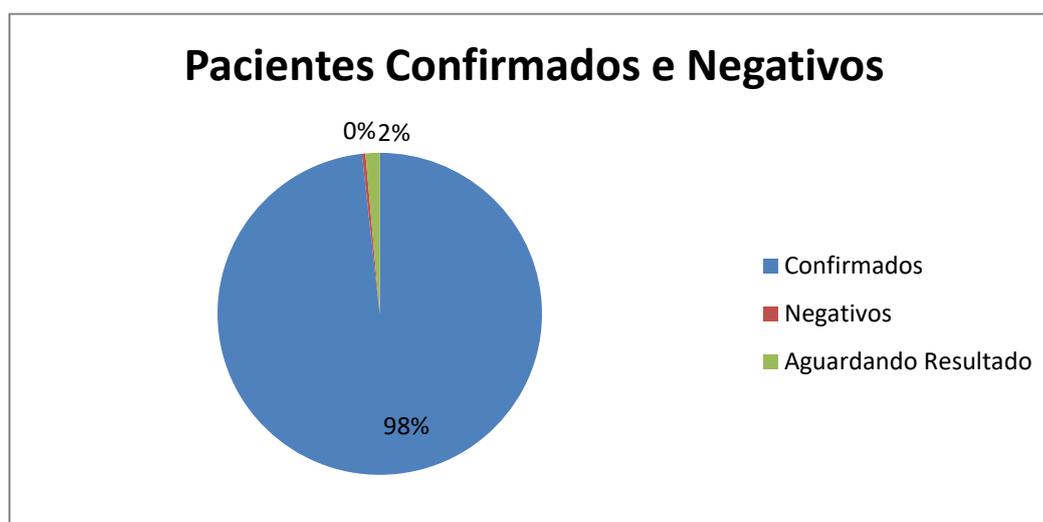
Todos os pacientes admitidos foram notificados no sistema SIVEP-Gripe, com SRAG (Síndrome Respiratória Aguda Grave).

Os pacientes 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.

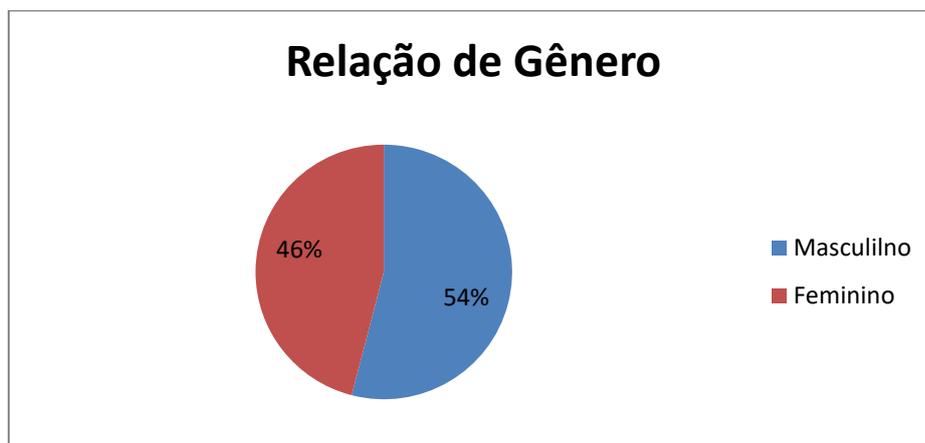
Condição	Quantidade	%
Confirmados	280	98,25%
Negativos	1	0,35%
Aguardando Resultado	4	1,40%
Total	285	100,00%



8.3 PACIENTES POR GÊNERO

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/06/2021 a 30/06/2021, foram admitidos 131 pacientes do sexo feminino (128 pacientes confirmados por COVID-19) e 154 pacientes do sexo masculino (152 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.

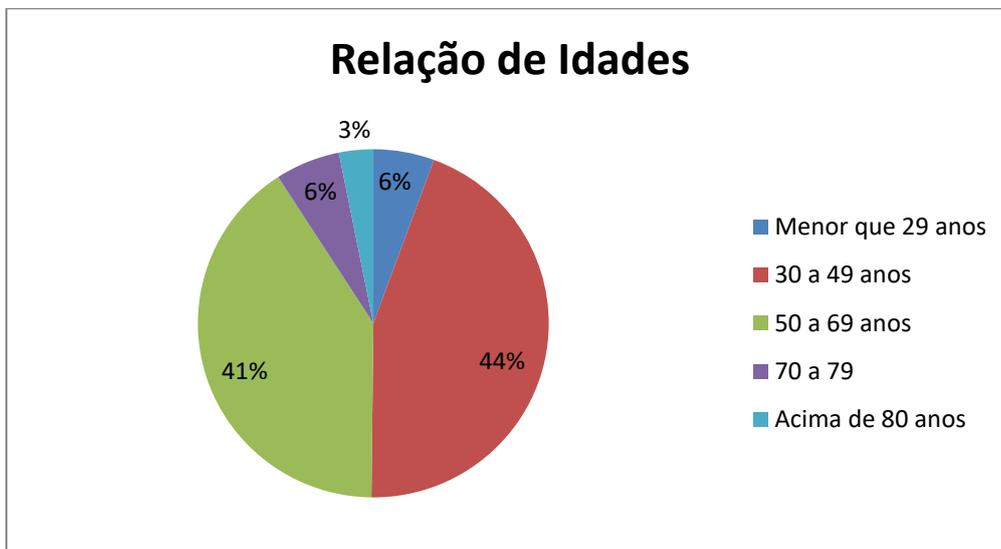
Gênero	Quantidade	%
Masculino	154	54,04%
Feminino	131	45,96%
Total	285	100,00%



8.4 PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/06/2021 a 30/06/2021, foram 16 pacientes com menos de 30 anos; 127 pacientes na faixa etária de 30 a 49 anos de idade; 116 pacientes na faixa etária de 50 a 69 anos de idade; 17 pacientes na faixa etária de 70 a 79 anos de idade; 09 pacientes na faixa etária de 80 anos ou mais. O maior número de admissões foi de pacientes na faixa etária de 30 a 49 anos de idade no Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

Idades	Quantidade	%
Menor que 29 anos	16	5,61%
30 a 49 anos	127	44,56%
50 a 69 anos	116	40,70%
70 a 79	17	5,96%
Acima de 80 anos	9	3,16%
Total	285	100,00%



9. OUVIDORIA E SAU

A 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

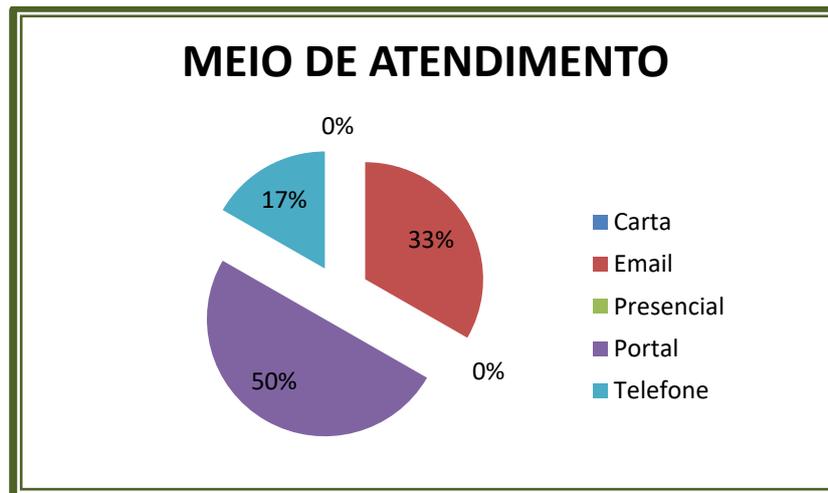
Para o cidadão registrar a sua manifestação, a Ouvidoria do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19, disponibiliza os seguintes canais:

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.

Em junho de 2021, conforme **Relatório Estatístico – Tipo de Atendimento** emitido pelo Sistema OuvidorSUS, o meio de contato mais utilizado pelos usuários foi o Formulário Web (03 manifestações), o que caracteriza 50% do total geral das manifestações, seguido pelo atendimento por e-mail (02 manifestações), e telefone (01 manifestação), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico:



As demais demandas foram recebidas via ofício por e-mail: diretoriaitumbiara@ints.org.br com cópia para: ouvidoria.hri@ints.org.br.

9.2A OUVIDORIA EM NÚMEROS

De acordo com as informações do Banco de Dados – Sistema de Ouvidorias do SUS foram registradas o total de 06 manifestações durante o período de 01/06/2021 a 30/06/2021, de acordo com a seguinte distribuição:

Elogio: 01

Reclamação: 01

Denúncia: 04

DEMANDAS ENCAMINHADAS POR OFÍCIO E/OU E-MAIL

Superintendência de Atenção Integral a Saúde

Cinco manifestações (4121120, 4143200, 4143279, 4143384,4152592) foram encaminhadas com a seguinte distribuição:

Denúncia: 05

Todas respondidas no prazo legal, conforme estipulado pela Superintendência.

Ouvidoria Regional SUL

Uma demanda encaminhada (4153949) com a seguinte distribuição:

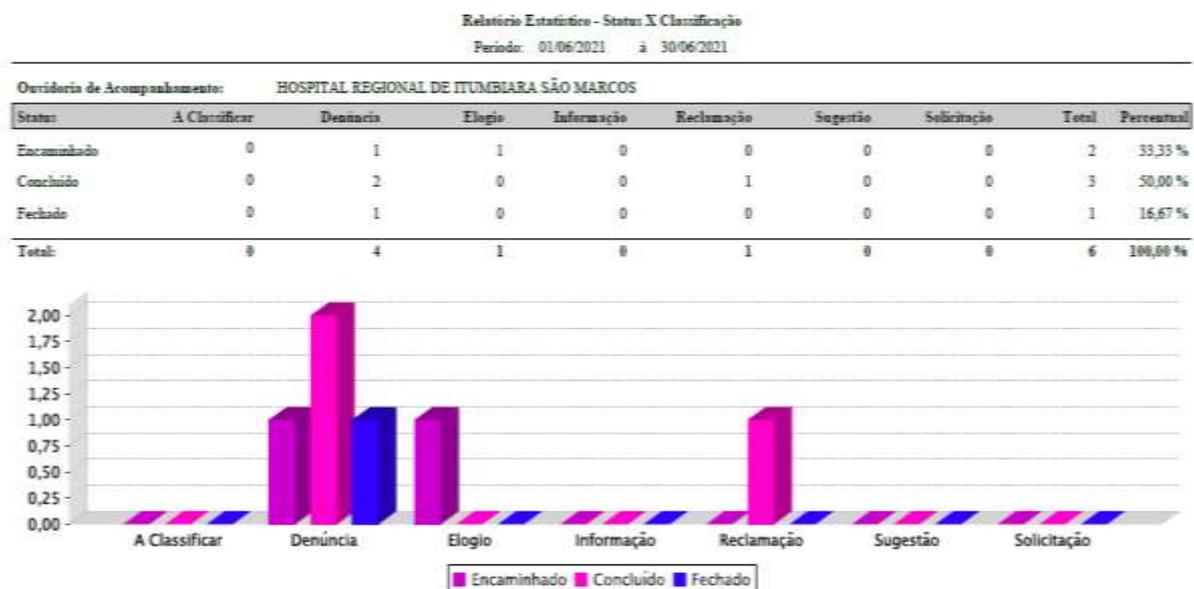
Reclamação: 01 – respondida no prazo legal.

Secretaria de Saúde

Uma demanda encaminhada (4121250), registrada em 31/05, encaminhada para o Hospital em 17/06 - com a seguinte distribuição:

Denúncia: 01 - – respondida no prazo legal.

A demanda recebida na Ouvidoria passa por um processo de tratamento e tipificação para, posteriormente, ser encaminhada para apuração. A demanda é classificada de acordo com o seu teor, conforme classificação em uma das categorias operacionais discriminadas no quadro a seguir:



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

As denúncias que apresentam conteúdo voltado ao descumprimento de valores éticos são direcionadas ao Setor de Qualidade e Compliance na Sede, e

denúncias com conteúdo mais gravoso são encaminhadas para a apuração da Comissão de Ética.

Com o dever de proteger a identidade quando solicitado, e pelo Princípio da Proteção ao Denunciante, garantimos o acesso restrito à identidade do requerente, os espelhos de demanda emitidos pelo sistema OuvidorSUS são encaminhados à unidade de apuração sem o nome do demandante, salvo se for indispensável para a apuração dos fatos que o denunciante seja identificado, hipótese esta em que a unidade de apuração ficará responsável por proteger o denunciante.

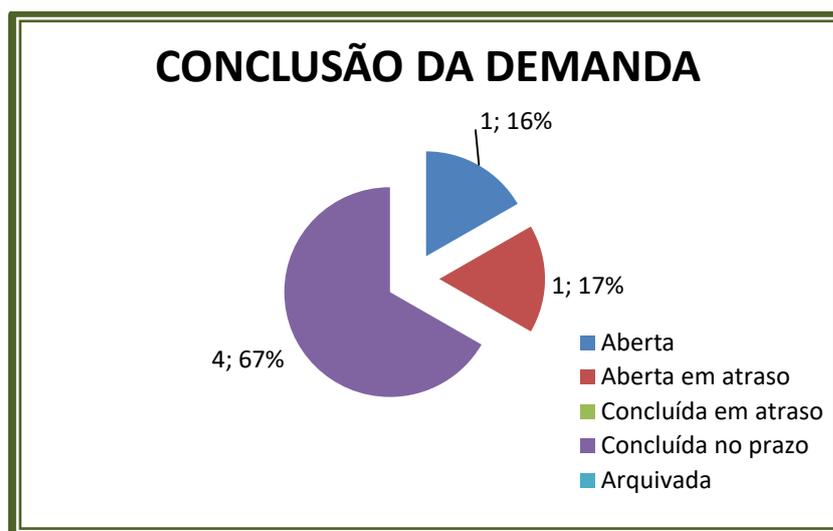
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Dir Geral	Dir Tecnica	Dir Administrativa	Total
Denúncia	4	0	0	4
Elogio	1	0	0	1
Reclamação	1	0	0	1
Solicitação	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0
Total	6	0	0	6

Como se apresenta na tabela acima, 100% demandas foram direcionadas para a Diretoria Geral.

9.3 FECHAMENTOS DAS DEMANDAS

No que se refere ao tempo previsto para o fechamento das demandas via OuvidorSUS local (considera-se 06 demandas), tivemos 67% das manifestações concluídas dentro do prazo para devolutiva, 01 demanda encontra-se aberta no prazo (4166481), conforme estipulado em Lei e 01 demanda aberta em atraso (4124640).



A demanda 4124640 – **aberta em atraso**, encontra-se em andamento investigação, através de sindicância pormenorizada, conforme resposta da Diretoria Geral em 28 de junho, de 2021. Conforme relato, a competente sindicância tem prazo de 30 (trinta), prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias para sua finalização, uma vez que a documentação será declinada à Comissão de Revisão de Prontuários do Hcamp de Itumbiara para análise.

Cumprе ressaltar que na mesma data, às 17h05 foi realizada comunicação oficial ao manifestante sobre o prazo prorrogado.

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
4121120 – SAIS	07 dias	Concluída no prazo
4143200 – SAIS	12 dias	Concluída no prazo
4143279 – SAIS	12 dias	Concluída no prazo
4143384 – SAIS	12 dias	Concluída no prazo
4152592 – SAIS	12 dias	Concluída no prazo
4153949 – Regional Sul	04 dias	Concluída no prazo
4124553	24 dias	Concluída no prazo

4124640	>30 dias	Aberta apuração/sindicância.
4166481	-	Aberta no prazo
4143641	13 dias	Concluída no prazo
4143340	13 dias	Concluída no prazo
4143451	13 dias	Concluída no prazo

*Quadro considerando todas as demandas recebidas.

Tempo médio de resposta: 12,2 dias.

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.

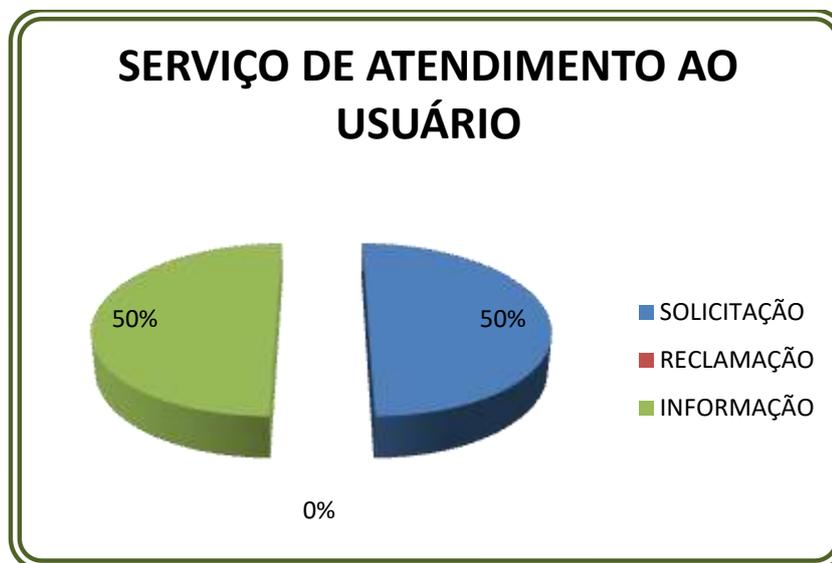
9.5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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 26 atendimentos durante o período de 01/06/2021 a 30/06/2021, de acordo com a seguinte distribuição:



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

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

- Boletim médico;
- Regulação de vaga para paciente;
- Solicitação de prontuário de paciente;
- Solicitação exames realizados pelo paciente;
- Informações sobre cateter nasal de alto fluxo;

- Pacientes hospitalizados;
- Visita médico particular do paciente;
- Solicitações exames gasometria;
- Informação de procedimento intubação;
- Atendimento ao colaborador interno;
- Informações sobre fluxo de reconhecimento corpo;
- Acesso aos canais da Ouvidoria;
- Atendimento sigiloso entre outros.

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

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU é também responsável pela Pesquisa de Satisfação do Usuário que, por meio de questionário diagnóstico avalia a qualidade dos serviços prestados através da opinião dos usuários.

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 junho de 2021, segundo relatório do *Sistema de Gerenciamento de Internação - SOULMV* foram emitidas 226 altas, sendo 199 melhoradas, 21 altas curadas e 01 alta a pedido, deste universo 11% dos pacientes de alta responderam à pesquisa de satisfação. As pesquisas foram realizadas por contato telefônico, por meio de questionário diagnóstico.

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.



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
S.P.S	Maravilhoso, me passou muita confiança. Enfermagem 100%, sem palavras.
T.N.M.M	Fui muito bem atendida, em todos setores.
M.D.O	Está de parabéns, fui muito bem recebido. Fui atendido na hora, cada dia comida melhor que a outra.
E.C.S	Estava nos braços de Deus e anjos da equipe, muito bem tratada, acolhida. Alimentação muito boa!
Q.P.R	100% muito organizado.
E.A.F	Fui muito bem atendida.
I.D.R	Hospital muito organizado, a gente acostumado com hospital público, vê nítida a diferença.
R.J.S	Atendimento muito bom, nada a reclamar.
J.F.S	Só tenho a agradecer. Se fosse possível seria nota 11.
C.R	Foi ótimo o atendimento. Nota 10.
V.D.S	Não tenho como agradecer. Atendimento maravilhoso. Unidade muito bem estruturada.
E.P.S	Nota 10. Alimentação ótima, inclusive pra mim que sou diabética.
C.R.S	Higiene do hospital excelente. Aqui em Itumbiara é referência em atendimento. Fui muito bem assistido.
S.H.P.S	Foi muito bom o atendimento.
C.A.N.M	Nota 10. Atendimento muito bom.
P.S.S.R	Profissionais muito atenciosos. Me senti muito acolhida. <i>“Aí nem parece hospital público”</i>
J.R.S.N	Só tenho a agradecer a todos, atendimento muito bom!
R.V.M	Fui muito bem atendida, fui muito bem tratada.

A.K.S	Atendimento muito bom.
F.J.M	O tempo que estive aí fui muito bem atendido.
A.R.S.H	Atendimento ótimo, fui muito bem atendida.
V.A	Atendimento muito bom, nunca vi algo assim!
R.C	Médico atenciosos. Gostei muito da alimentação.

CRITICAS E PONTUAÇÕES:

NOME COMPLETO	COMENTÁRIOS
V.D.S	Profissionais com pouca experiência na hora das coletas. “Me picaram muito” – segundo informações colhidas - “sic”
M.G.S	Os alimentos/frutas com casca (mamão, melão...), dificulta o paciente comer. Tive dificuldade de descascar. Sugiro as frutas picadinhas para facilitar o consumo.
R.C	Barulho demais – equipe conversando muito alto.

TRATATIVAS:

Profissionais com pouca experiência/coletas: sinalizamos com a Coordenadora de Enfermagem em exercício, Tatiane Pires, e obtivemos retorno conforme relato na íntegra: *“temos que correlacionar fatores que associam a dificuldade na coleta dos exames e haver a necessidade de realizar mais que uma punção no paciente. Além disso, pode-se solicitar uma recoleta de exames, conforme solicitação médica e dependendo do quadro clínico do paciente. Devemos ainda considerar os diversos biotipos de paciente, que dependendo da sua estrutura anatômica, dificulta no processo de coleta dos exames laboratoriais.”*

Alimentação: sinalizamos com a Responsável Técnica, Dinamara Roque e segue relato na íntegra: *“hoje nós já colocamos as frutas nas duas versões, picadas em*

porções individuais e fatiadas na casca também em porções individuais. Como o paciente relatou essa dificuldade, vamos sugerir ao refeitório que passe a servir essas porções de fruta apenas picadas para os pacientes”.

Barulho demais: Sobre este tópico a Coordenadora de Enfermagem em exercício, Tatiane Pires relatou que vem sinalizando a equipe sistematicamente sobre a importância do silêncio no ambiente hospitalar.

10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O setor de Tecnologia da informação foi implantado dia 01 de julho de 2020, sua função é padronizar, instalar e atender todas as demandas tecnológicas do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19. Seu foco é garantir que os sistemas de informação hospitalar sejam executados com desempenho e segurança completo é um dos ambientes vitais para o funcionamento de um hospital.

Há três objetivos centrais:

- I) Proporcionar os equipamentos e os ambientes de rede necessários para trabalhos de todos os setores do hospital;
- II) Proporcionar suporte ao sistema e aos usuários em tempo real, 24 horas por dia;
- III) Analisar e avaliar as necessidades tecnologias de todo o ambiente hospitalar.

10.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que se refere ao atendimento prestado, o setor de tecnologia da informação executa 24 horas por dia as seguintes demandas:

- **Gestão da Informação:** cabe ao técnico da informação criar o ambiente necessário para que o fluxo da informação seja contínuo de maneira segura e

sem falhas, um simples erro nesse ambiente pode reduzir drasticamente o desempenho das áreas críticas do hospital.

- Segurança da informação: é de função do setor de tecnologia da informação, proporcionar os equipamentos e ferramentas para manter a segurança dentro dos ambientes tecnológicos do hospital, a fim de bloquear e verificar os acessos de tudo que entra e sai nesses ambientes.
- Aquisição de equipamentos: compra e controle de equipamentos utilizados dentro do ambiente hospitalar, controlando notas fiscais de aquisição, contratos de manutenção e prazos de garantia.
- Preparação do inventário do hardware existente: análise e controle de todos os equipamentos tecnológicos do hospital, a fim de assegurar e de manter o numero necessário de reservas para trocas em momentos críticos.
- Manutenção: todo e qualquer equipamento de tecnologia que demonstre problemas de funcionamento, serão avaliados e corrigidos os erros no menor tempo possível, reduzindo assim o déficit do setor pela suposta deficiência do equipamento.
- Verificação controle dos sistemas: cabe ao setor de tecnologia da informação controlar e instalar os sistemas utilizados dentro do ambiente hospitalar, proporcionando os meios necessários para o funcionamento e para instalação dos mesmos.
- Treinamento dos usuários: é de função do setor de tecnologia da informação a capacitação dos usuários para manipulação e controles dos equipamentos tecnológicos.

10.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Dentro do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19, o usuário em livre acesso para acionar o setor de tecnologia da informação, 24 horas por dia, através dos seguintes canais:

- E-mail - através do endereço: suporteti.itumbiara@ints.org.br.
- Telefone da unidade - por meio dos ramais: 399 ou 499

- Através do ambiente para abertura de TICKET - através do endereço: ints.org.br/helpdesk.

10.3 INSTALAÇÕES

- **Instalações de computadores:** Foram instalados cerca de 4 computadores durante o mês de junho, esses equipamentos são avaliados e remanejados diariamente dependendo da necessidade estrutural e/ou informacional das áreas de atuação direta do hospital. O objetivo dessa atividade é manter a solidez e a dinâmica do fluxo da informação gerada em todo hospital.
- **Instalação de Impressoras:** Foram instaladas cerca de 4 impressoras de diferentes modelos em diferentes setores durante o mês de junho, a fim de organizar os processos e procedimentos diários dos funcionários do HRI.
- **Instalação do Sistema MV:** Foi feita a instalação do Sistema Digital de Saúde 'MV' em todas as máquinas do HRI, o que permitiu um maior controle da informação e uma comunicação direta entre todos os hospitais de campanha, podendo ver e entender os processos em tempo real.
- **Instalação Sistema CNES:** Foi feita a atualização do sistema CNES, sendo esse um programa de informação social e público utilizada por todos os estabelecimentos de saúde no país, independentemente de sua natureza jurídica ou de integrem o Sistema Único de Saúde (SUS).

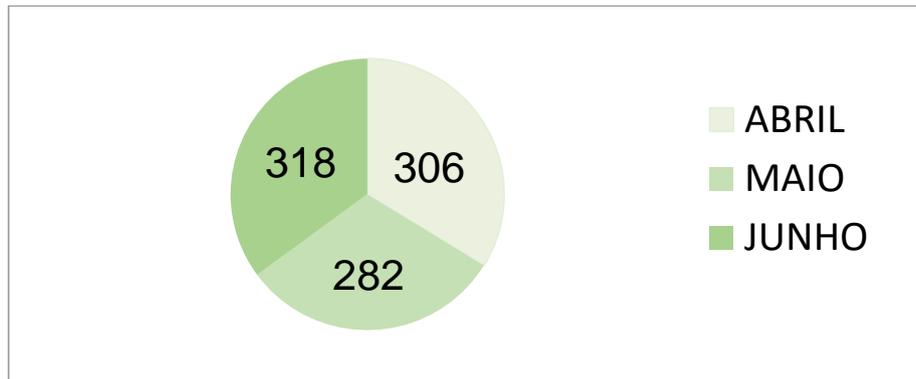
10.4 FUNÇÕES DIARIAS PERANTE O ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- **Criação de usuários:** São criados mensalmente uma série de usuários de acesso ao sistema MV, todos eles passam por um pré-cadastro desenvolvido pelos técnicos de informação e logo após as informações são direcionadas a secretária da saúde, onde são separadas por setor e dinâmica de trabalho. Durante o mês de junho foram criadas mais de 80 solicitações a Secretaria da Saúde entre cadastros e correções de erros no sistema MV.

- **Controle das informações do sistema MV:** É função do técnico também fazer a correções e controle do acesso dos usuários seja para estoque, unidade de internação ou mesmo setor, a fim de controlar o fluxo da informação para que a mesma não chegue às mãos erradas. Durante o mês de junho foram atendidas mais de 24 solicitações de liberação de acesso as unidades e estoque do Hospital.
- **Auxilio ao usuário:** É de função do técnico da informação auxiliar o usuário em todo processo de adaptação do sistema assim como nas intercorrências que possam a vir ocorrer durante o processo de movimentação do sistema, a fim de não travar o fluxo da informação. No total foram atendidas mais de 300 intercorrências durante todo o mês de junho, como falado acima o tempo médio foi de 5 a 10 minutos por atendimento.
- **Treinamento ao usuário:** Cabe ao técnico auxiliar nos treinamentos dos sistemas proporcionando uma primeira visão do usuário a todo processo de movimentação do sistema, sendo esse direcionado a cada setor específico. Foram realizados mais de 30 treinamentos aplicados em novos e antigos funcionários derivados de revisão processual perante as mudanças na plataforma de Gestão MV e dos procedimentos instalados dentro do Hospital.
- **Envio de informações:** É de função de o técnico fazer o envio das informações dos usuários para Secretária da Saúde a fim de organizar os acessos e atualizar solicitações feitas pelo órgão publico. Foram feitas duas paralizações do sistema onde houve a necessidade de entrar em contingência. Sendo essas uma paralização pré-estabelecida pela Secretária da Saúde e outra Emergência, em ambas os técnicos disponibilizaram os dados e arquivos necessários para contingência, assim com houve a disponibilização dos mesmos para auxilio após a volta do sistema.

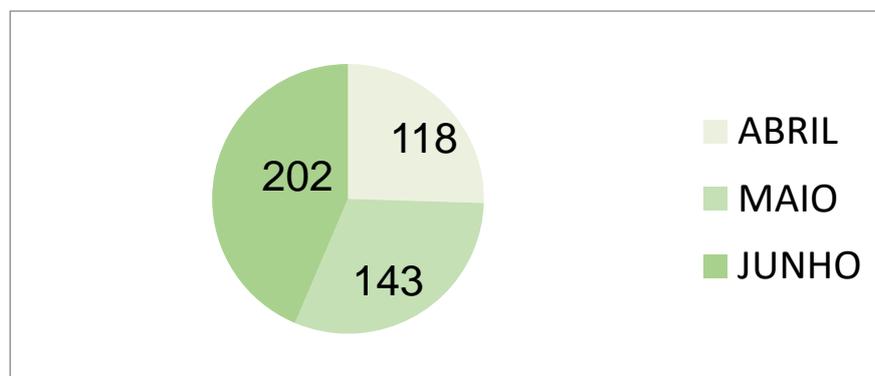
10.5 DADOS DE ATENDIMENTO

Durante o mês de junho de 2021, foram abertos um total de 318 chamados pelos colaboradores do Hospital e Maternidade São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.



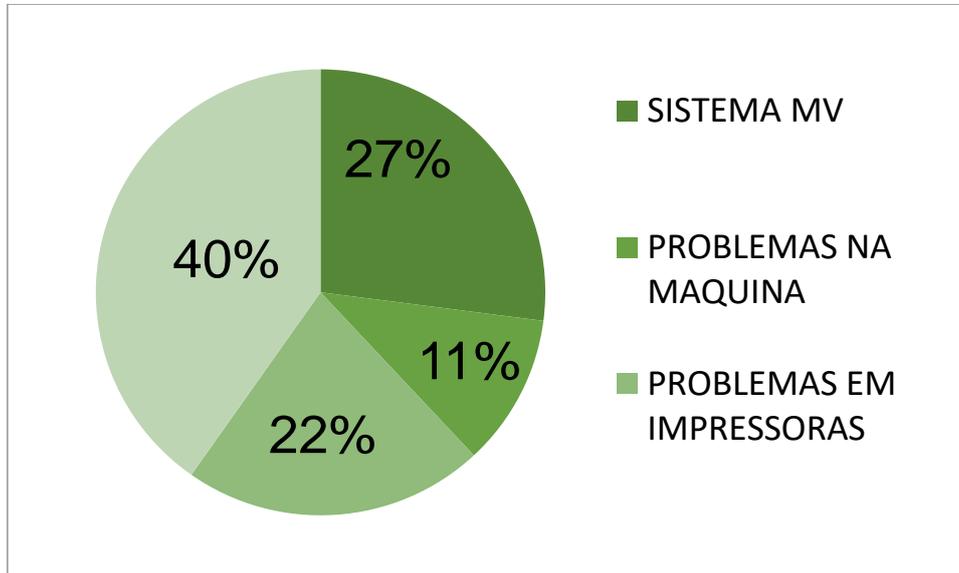
TEMPO EM ATENDIMENTO

Durante o mês de junho de 2021, os técnicos de informática destinaram 202 horas ao atendimento dos usuários, seja através de orientação ou mesmo em forma de manutenção no equipamento utilizados por eles naquele momento. É importante ressaltar que esse tempo em atendimento se refere somente aos tickets abertos, todo trabalho de controle, manipulação e instalação de equipamentos foi feito fora do tempo tabelado.



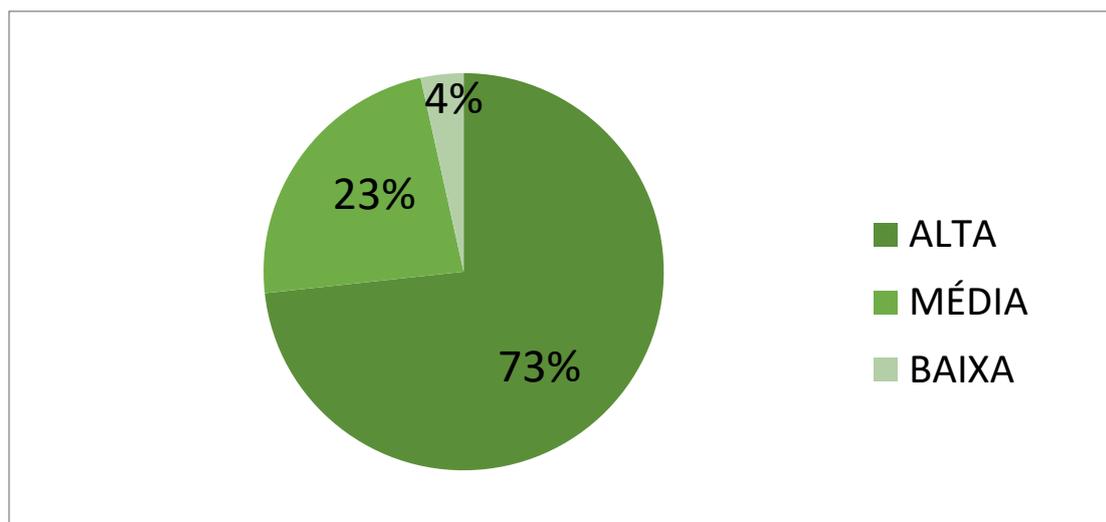
PRINCIPAIS PROBLEMAS RELATADOS NOS TICKETS

Com base nos 318 tickets abertos durante o mês de junho de 2021, estes foram os principais problemas relatados pelos usuários.



SOLICITAÇÕES POR CATEGORIA

Com base nos 318 tickets abertos durante o mês de junho de 2021, essas foram as classificações dadas pelos usuários.



10.6 INSTALAÇÕES, TROCAS E REMANEJAMENTOS

FORMATAÇÃO E INSTALAÇÃO DO COMPUTADOR DA DIRETORIA ADMINISTRATIVA

No mês de Junho de 2021, foi feito a formatação e a instalação dos programas no computador do novo diretor administrativo, nesse computador foi instalado o Windows 10 PRO, com o pacote Office completo, o sistema de Gestão MV e outros sistemas de cunho analítico solicitado pelo setor de diretoria.

FORMATAÇÃO E INSTALAÇÃO DO COMPUTADOR DA COORDENAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

No mês de Junho de 2021, foi feito a formatação e a instalação dos programas no computador da coordenação de Recursos Humanos, nesse computador foi instalado o Windows 10 PRO, com o pacote Office completo, o sistema de Gestão MV e outros sistemas de cunho analítico solicitado pelo setor de Recursos Humanos.

REMANEJAMENTO DE COMPUTADOR

No mês de Junho de 2021, foi feito o remanejamento do computador 03 do setor de Recursos Humanos devido a problemas na fonte, o mesmo foi verificado e trocado. Durante o período de manutenção um computador temporário foi colocado no local para que o setor não sofra por consequência da retirada da máquina.

INSTALAÇÃO DO COMPUTADOR DE PRESCRIÇÃO NO 4º ANDAR

No mês de Junho de 2021, foi feito a instalação de um computador específico para prescrição e para controle médico no 4º andar, no mesmo foi instalado o Windows 10 PRO, com o pacote Office completo e o sistema de Gestão MV. Tudo foi testado e exemplificado ao setor responsável. Para essa demanda foi necessário também à ativação dos pontos de rede que conectam o computador à rede de internet do Hospital.

INSTALAÇÃO IMPRESSORA NO 4º ANDAR

No mês de Junho de 2021, foi feita a instalação de uma impressora KYOCERA FS-4200DN, a mesma foi instalada nos três computadores vinculados ao setor de prescrição e enfermaria do 4º andar. Todo o fluxo foi direcionado e exemplificado para o setor responsável. Para essa demanda foi necessário também à ativação dos pontos de rede que conectam a impressora à rede do Hospital.

SUBSTITUIÇÃO DA IMPRESSORA 2º ANDAR

No mês de Junho de 2021, foi feita a substituição da impressora do 2º andar invista que a mesma não estava conseguindo manter os padrões necessários de impressão devido ao grande fluxo de processos, foi instalado uma impressora KYOCERA FS-4200DN, a mesma foi instalada nos sete computadores vinculados ao setor de prescrição e enfermaria do 2º andar. Todo o fluxo foi direcionado e exemplificado para o setor responsável.

REMANEJAMENTO DO COMPUTADOR DO FINANCEIRO

No mês de Junho de 2021, foi feito o remanejamento do computador do financeiro devido a problemas na fonte, o mesmo foi verificado e trocado. Durante o período de manutenção um computador temporário foi colocado no local para que o setor não sofra por consequência da retirada da maquina.

INSTALAÇÃO DA REDE QUE CONECTA O LABORATORIO A UTI

No mês de Junho de 2021, foi feita a instalação da rede conectando a UTI A e o laboratório de análises clínicas a fim de alimentar a conexão de dados entre o novo equipamento e os dados do laboratório, a configuração do mesmo ficou a cargo do laboratório, sendo feito somente a estrutura, a clipagem e instalação pela TI-Itumbiara.

ANALISE:

ATIVIDADE	TIPO	QUANTIDADE
Remanejamento de equipamento	Computador	02
Instalação de impressoras	Ramal	02
Troca de equipamentos	Computador	03
Instalação de Rede	Rede	03

10.7 CONSULTORIA MV

Foi solicitada pelo setor de TI, uma consultoria do Sistema MV para avaliação e busca de melhorias nos procedimentos perante o uso do sistema. A consultora ficou na instituição dos dias 12/06/2021 até dia 16/06/2021, durante esse período a consultora visitou todos os ambientes assistenciais do Hospital Regional de Itumbiara. Foi sugerido a abertura de 2 tickets para o sistema MV, desses: primeiro voltado ao erro na entrada de nota fiscal de doação; segundo destinado a lentidão do sistema. A mesma também fez algumas orientações sobre procedimentos como processo de solicitação no fluxo de balanço hídrico, acesso aos laboratórios e outros pontos relacionados a processos de prontuários no ambiente assistencial.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram apresentados os resultados obtidos no mês de junho 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 mandatária nas atividades de assistência à saúde.

Itumbiara, 09 de julho 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