



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL Nº 05/2021

RELATÓRIO MENSAL

REFERÊNCIA: 01/08/2021 a 31/08/2021

Itumbiara- Goiás
Setembro/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 Dia dos Pais	4
4.2 Workshop de Lideranças	5
4.3 INTS Reconhece	6
4.4 Agosto Lilás	7
5. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	7
6. ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO	8
6.1 ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	10
6.2 SADT SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO	11
7. INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE	11
7.1 TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR	12
7.2 MÉDIA DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR (DIAS)	12
7.3 FARMACOVIGILÂNCIA – RAM	13
8. ESTATÍSTICA EPIDEMIOLÓGICA	15
8.1 PACIENTES MONITORADOS	16
8.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS	16
8.3 PACIENTES POR GÊNERO	17
8.4 PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA	18
9. OUVIDORIA E SAU	19
9.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	19
9.2 A OUVIDORIA EM NÚMEROS	21
9.5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	24
9.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	25
9.7 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS	27
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	31
10.1 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	31
10.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO	32
10.3 INSTALAÇÕES	32
10.4 FUNÇÕES DIARIAS PERANTE A MANUTENÇÃO	33
10.5 FUNÇÕES DIARIAS PERANTE O ATENDIMENTO AO USUÁRIO	34
10.6 DADOS DE ATENDIMENTO	35
10.7 INSTALAÇÕES, TROCAS E REMANEJAMENTOS	37
10.8 TREINAMENTO DE NOVOS COLABORADORES	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 trabalha 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 é 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 na data de 04/05/2021 foi assinado novo contrato sob nº 05/2021, para a gestão do Hospital Regional de Itumbiara - São Marcos, de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados.

No dia 11 de agosto de 2021, foi publicado no Diário Oficial o decreto nº 9.922 de 10 de agosto de 2021, que alterou a nomenclatura do Hospital Regional de Itumbiara – São Marcos, para Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos.

Apresentamos o relatório mensal de ações e atividades, referente ao mês de agosto 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 Estadual de Itumbiara - 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 190 colaboradores, sendo 40 cargos administrativos e 150 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 imaginologia (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.

Destaca-se que 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

AGOSTO/2021

10,62%

A equipe de trabalho é composta por colaboradores celetistas, que no mês de agosto obteve uma taxa de absenteísmo de 10,62%, conforme tabela demonstrada houve um aumento de 4,40%, em relação ao mês de julho de 2021, os dados obtidos corroboram os resultados apresentados que indicaram a licença médica como principal fator do absenteísmo elevado.

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

COLABORADORES AFASTADOS	AGOSTO/2021
Administrativo	08
Assistente Social	00
Auxiliar de Farmácia	03
Enfermeiro	18
Farmacêutico	00
Fisioterapeuta	01
Higienização	00
Maquero	01
Médico	00
Nutricionista	00
Psicólogo	00
Recepcionista	02
Técnico de Enfermagem	64
Técnico de Informática	00
Vigilante	00
Outros	21
TOTAL	118

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	190
ADMITIDOS	09
DEMITIDOS	05

Para o mês de agosto de 2021, o HCamp obteve uma taxa de 3,68%, em relação ao mês anterior, houve um aumento de 2%, o principal fator para este resultado é devido ao aumento de quadro da equipe de fisioterapia da unidade.

4. ATIVIDADES REALIZADAS

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

4.1 Dia dos Pais

A ação foi realizada no Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos, no dia 06/08/2021, das 14h às 17h, momento em que os gestores entregaram um brinde em comemoração ao Dia dos Pais.

Os colaboradores receberam um balde de pipoca, com a seguinte mensagem “ESTRELANDO: PAI, A MELHOR COMPANHIA”, para uso em momentos especiais com seus filhos, como por exemplo, fazer uma pausa para assistir a um bom filme.



4.2 Workshop de Lideranças

O Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos participou entre os dias 17 a 19 de agosto de um Workshop de lideranças organizado pelo Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS), organização social (OS) que gere a unidade. Durante o curso, os líderes assistenciais e administrativos puderam refletir sobre as tendências de futuro e desafios para exercer a liderança, avaliar seu próprio perfil como líder e planejar ações futuras para refinar essa competência.

De acordo com supervisora de enfermagem da Diretoria Médica do INTS, Tatiane Florentino, a organização social vivenciou no último ano, um crescimento e, conseqüentemente, surgiu a necessidade de desenvolvimento dos líderes para o alcance das melhores performances e resultados assistenciais.

“O Workshop surgiu para discutir as competências comportamentais, as estratégias e desafios para as lideranças. Aprimorar os resultados, processos e projetos, através do planejamento, execução, controle e ação corretiva das atividades desenvolvidas pelos colaboradores e equipes. Além disso, Fortalecer as competências de comunicação e as estratégias para o feedback, explica a profissional.

Para o diretor administrativo do Hospital Estadual de Itumbiara, Tércio Michel Melo dos Santos, o desenvolvimento de lideranças tem sido um dos temas mais discutidos no meio corporativo e está cada vez mais evidente que a forma de liderar equipes impacta diretamente em resultados. “O workshop nos revelou perfis e estilos de liderança. “Nosso intuito é desenvolver competências e habilidade de quem está à frente das equipes”, afirmou.



4.3 INTS Reconhece

O evento INTS Reconhece foi realizado no Auditório ILES/ULBRA Itumbiara, no dia 24/08/2021, das 14h às 17h20, para 50 colaboradores do Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos.

Os colaboradores receberam uma placa de reconhecimento, um certificado e cartão voucher no valor de R\$150,00 para uso em estabelecimentos comerciais. A homenagem foi conduzida pela Sra. Neyla Carvalho, Gerente de Recursos Humanos do INTS.

A enfermeira Valéria Ferreira de Almeida Lourenço, disse que ao receber a notícia de ser homenageada sentiu-se muito feliz e também surpresa. “Fiquei muito emocionada quando recebi o convite para o evento”. Tenho muito a agradecer ao INTS por ter assumido o hospital e por fazer parte deste projeto desde o início. Ser homenageada, representar meus colegas, é uma satisfação muito grande. Estar entre os melhores significa que fiz meu trabalho de forma correta, com profissionalismo e amor. Saber que isso foi reconhecido não tem preço. “Agradeço e estou muito feliz, espero fazer parte dessa equipe por muitos anos”.

Os Srs. Ricardo Bricidio de Souza e Tércio Michel, Diretores do Hospital, afirmaram que a homenagem destinou-se a reconhecer os profissionais da unidade que trabalham diariamente para salvar vidas e amenizar a dor de pacientes com a Covid-19 e seus familiares. “É uma saudação simples e de gratidão aos nossos colaboradores que estão aqui para prestar o melhor atendimento e fazer do Hospital de Itumbiara, cada vez mais, uma referência em saúde pública humanizada”.



4.4 Agosto Lilás

No dia 31 de agosto de 2021, foi realizado no pátio do Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos - Hospital de Campanha de Itumbiara, uma ação que promoveu a educação e conscientização sobre situações de violências contra as mulheres, através da palestra ministrada à equipe pelo Dr. José César Naves de Lima (Promotor de Justiça e idealizador da Rede de Proteção à Mulher de Itumbiara) e pela senhora Silvia Clauredina Reis Cunha (Presidente da Rede de Proteção à Mulher de Itumbiara). Os colaboradores foram orientados como identificar, enfrentar e prevenir a violência doméstica, no âmbito da saúde pública.



5. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

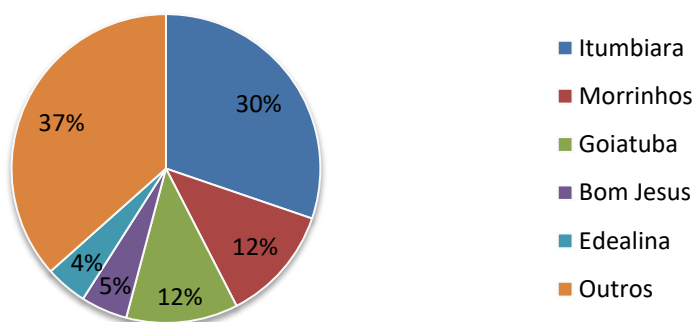
Dentre os pacientes admitidos no período de 01/08/2021 a 31/08/2021 ocorreram admissões de diversos municípios do Estado de Goiás, verificando que os maiores índices foram no município de Itumbiara (62 pacientes), Morrinhos (25

pacientes), Goiatuba (24 pacientes), Bom Jesus (10 pacientes), Edealina (09 pacientes) e 75 pacientes de outros municípios do Estado de Goiás.

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

CIDADE	QUANTIDADE	%
Itumbiara	62	30,24%
Morrinhos	25	12,20%
Goiatuba	24	11,71%
Bom Jesus	10	4,88%
Edealina	9	4,39%
Outros	75	36,59%
Total	205	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.

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 Estadual 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.

Atualmente a unidade dispõe de 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	AGOSTO/2021	%
Críticos	50	558	938	60,52%
Semicríticos	70	1.318	941	43,36%
Total	120	1.876	1.879	50,51%

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 938 pacientes-dia, representando 60,52% da taxa de ocupação dos leitos críticos.

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 941 pacientes-dia, representando 43,36% da taxa de ocupação dos leitos semicríticos.

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 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 agosto de 2021, tivemos um total de 143 atendimentos de urgência e emergência, destes 16 pacientes tiveram seus atendimentos convertidos em internação, todos 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	AGOSTO/2021
Atendimentos	143

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 internos, externos ou de emergência. Realizamos durante o mês de agosto de 2021, um total de 10.466 exames, sendo 9.884 exames laboratoriais (análises clínicas), 50 exames de RT-PCR, 63 testes rápido (HIV, SARS-Covid, HBS, HCV), 109 eletrocardiogramas e 360 exames de imagem (TC, RX e USG).

DESCRIÇÃO	AGOSTO/2021
1. Análises clínicas	9.884
2. Eletrocardiograma	109
3. Radiologia	169
4. Tomografia	191
5. Ultrassonografia	00
6. PCR	50
7. Teste Rápido	63
8. Outros	00
TOTAL	10.466

Os dados de produção de SADT são informativos, 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	AGOSTO/2021	%
Total de Paciente dia	1.879	50,51%
Total de Leitos Operacionais	3.720	

No mês de agosto de 2021, a taxa de ocupação hospitalar ficou em 50,51%, sendo 60,52% para pacientes críticos e 43,36% 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 o paciente fica no hospital, um alto nível de permanência nos leitos, pode mostrar caso de complexidade, por ser a COVID-19 uma doença que necessita de período longo de internação, principalmente quando se trata de UTI.

PERMANÊNCIA HOSPITALAR	AGOSTO/2021	
Total de Paciente dia	1.879	7,96
Total de Saídas	236	

A média de permanência hospitalar no mês de agosto de 2021 ficou em 7,96, sendo 3,97 para pacientes críticos e 3,99 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).

Cuida-se da 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.

Vislumbra-se, portanto, que 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.

ENFERMARIA 2º ANDAR E PRONTO ATENDIMENTO

No mês de agosto de 2021 houve um caso de RAM e dois casos de erro de dispensação de medicamentos. O primeiro relato é referente à administração de Dipirona 500 mg/ml solução injetável. Paciente com prescrição médica nº 14788149 onde a medicação Dipirona 500 mg/ml solução injetável estava prescrita de 6/6 horas, porém paciente não queixava de dor ou febre. Medicação foi administrada respeitando os horários prescritos. Ao receber o plantão diurno, o técnico de enfermagem relata que paciente estava com hipotensão, tontura e tremulo. Relata que foram realizadas duas administrações durante a noite da medicação em questão e que não houve questionamento da parte da responsável se o paciente estava queixoso de febre ou dor. A dose a ser administrada foi suspensa e a farmácia entrou em contato com o médico e o mesmo refez a prescrição colocando o medicamento como “SE NECESSÁRIO”. Não houve dano grave ao paciente.

Ademais, foi relatado e detectado dois casos de dispensação de medicações equivocadas. O primeiro relato foi referente ao medicamento Dipirona 500 mg/ml solução injetável, onde no kit haviam todas as descrições corretamente, porém ao preparar a medicação o técnico de enfermagem observa que não se tratava da medicação em questão e sim de furosemida que por sua vez tem a mesma cor âmbar, a mesma vai até a farmácia apontando o erro e a medicação foi substituída. O segundo relato é referente à medicação Dexametasona 4mg/ml solução injetável, onde continham em sua etiqueta todas as informações, porém dentro do kit continha a medicação Terbutalina 0,5 mg/1 ml. Ao detectarem o erro o técnico de enfermagem aciona a farmácia para relatar o caso e substituir a medicação. Não sendo em nenhuma das situações as administradas no paciente.

Vale destacar que se tem buscado melhoria na atuação da Farmacovigilância, como a implementação padronizada da notificação espontânea e treinamento com as equipes envolvidas.

ANÁLISE CRÍTICA– UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA (UTI A, UTI B, UTI C E UTI D).

No mês de agosto de 2021 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.

FARMÁCIA CLÍNICA

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

Ademais é adotada uma análise ativa entre médico infectologista e farmacêutico, no acompanhamento de tratamentos de antibioticoterapia e médico coordenador na análise clínica dos medicamentos e sedativos em BIC.

É adotado a revisão e acompanhamento de tratamentos e interações medicamentosas, com objetivo é aperfeiçoar o uso de remédios e a adesão ao tratamento.

Monitoramento do estado de saúde do paciente o que interfere diretamente na avaliação da consulta farmacêutica, contribuindo para a análise do paciente.

Assim sendo o aumento na qualidade do atendimento prestado e minimização de erros relacionados ao tratamento do paciente.

FARMACOVIGILÂNCIA	AGOSTO
Média Total	4,70%
Leitos Críticos	0%
Nº de pacientes que apresentaram reações adversas a medicamentos	0
Nº total de pacientes atendidos com medicação prescrita	0
Leitos Semicríticos	4,70%
Nº de pacientes que apresentaram reações adversas a medicamentos	3
Nº total de pacientes atendidos com medicação prescrita	64

8. ESTATISTICA EPIDEMIOLÓGICA

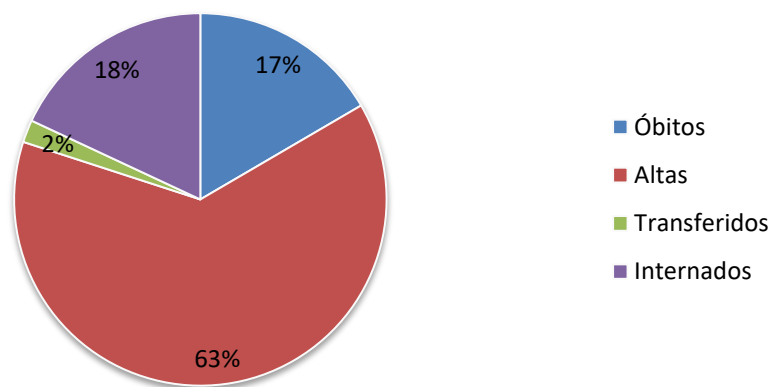
Os aspectos abordados no mês de agosto de 2021 demonstram uma redução de 23,51% no número de admissões de pacientes e coletas realizadas de Swab RT-PCR em relação ao mês de julho de 2021, no Hospital Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

8.1 PACIENTES MONITORADOS

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/08/2021 a 31/08/2021, ocorreram 205 admissões, 34 óbitos, 130 altas hospitalares, 04 transferências de pacientes para outra unidade hospitalar, mantendo internados 37 pacientes.

ESTADO	QUANTIDADE	%
Óbitos	34	16,59%
Altas	130	63,41%
Transferidos	04	1,95%
Internados	37	18,05%
Total de admissões	205	100,00%

Pacientes Monitorados



8.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS

Dentre os pacientes admitidos no período 01/08/2021 a 31/08/2021, confirmou a existência de 203 pacientes com exame positivo para COVID-19, e 02 pacientes em caso não confirmado para COVID-19.

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

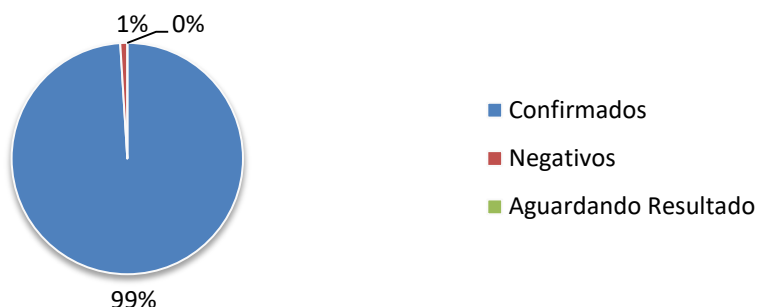
Os pacientes admitidos com algum exame comprobatório para COVID-19 foram acompanhados pela enfermeira responsável do NVEH (Núcleo de Vigilância Epidemiológica).

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	203	99,02%
Negativos	02	0,98%
Aguardando Resultado	00	0,00%
Total	205	100,00%

Pacientes Confirmados e Negativos

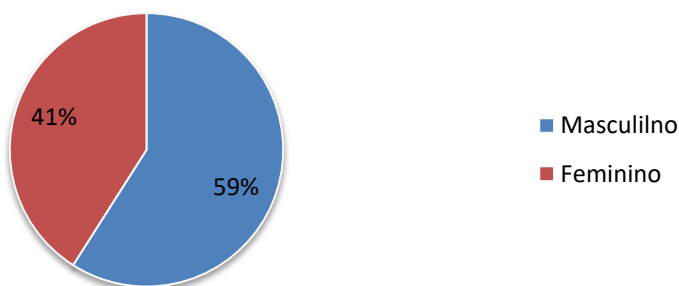


8.3 PACIENTES POR GÊNERO

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/08/2021 a 31/08/2021, foram admitidos 84 pacientes do sexo feminino (83 pacientes confirmados por COVID-19) e 121 pacientes do sexo masculino (120 pacientes confirmados por COVID-19). O maior número de admissões foi de pacientes do sexo masculino no Hospital Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

GÊNERO	QUANTIDADE	%
Masculino	121	59,02%
Feminino	84	40,98%
Total	205	100,00%

Relação de Gênero

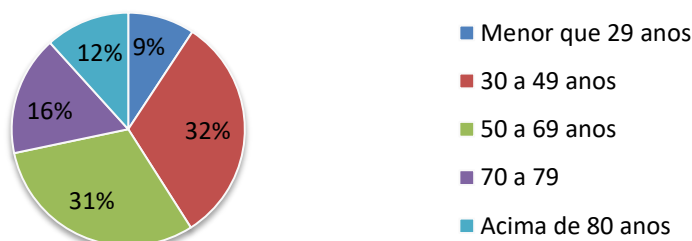


8.4 PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA

Dentre pacientes admitidos no período de 01/08/2021 a 31/08/2021, foram 19 pacientes com menos de 30 anos; 65 pacientes na faixa etária de 30 a 49 anos de idade; 63 pacientes na faixa etária de 50 a 69 anos de idade; 34 pacientes na faixa etária de 70 a 79 anos de idade; 24 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 Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

IDADES	QUANTIDADE	%
Menor que 29 anos	19	9,27%
30 a 49 anos	65	31,71%
50 a 69 anos	63	30,73%
70 a 79	34	16,59%
Acima de 80 anos	24	11,71%
Total	205	100,00%

Relação de Idades



9. OUVIDORIA E SAU

A ouvidoria do Hospital Estadual de Itumbiara - 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 Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19 disponibiliza os seguintes canais:

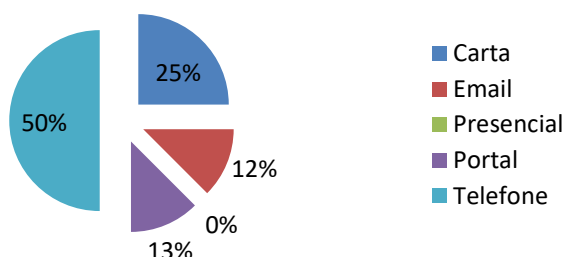
E-mail - através do endereço: ouvidoria.hri@ints.org.br.

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 agosto de 2021, conforme **Relatório Estatístico – Tipo de Atendimento** emitido pelo Sistema OuvidorSUS, o meio de contato mais utilizado pelos usuários foi por meio telefônico (04 manifestações), o que caracteriza 50% do total geral das manifestações, seguido pelo atendimento por carta (02 manifestações), e-mail (01 manifestação) e formulário web (01 manifestação), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico:

MEIO DE ATENDIMENTO



ANÁLISE DE ASSUNTOS – TIPIFICAÇÃO

Orientada pelo Manual de Tipificação do OuvidorSUS (Ministério da Saúde, 2017), a Ouvidoria obedece integralmente às regras de classificação de demandas.

Os assuntos manifestados no mês de agosto foram:

- Gestão – Estabelecimento de Saúde – Alimentação - Paciente;
- Gestão – Recursos Humanos – Insatisfação – Médico;
- Gestão – Estabelecimento de Saúde – Protocolos de Unidade;
- Gestão – Recursos Humanos – Satisfação – Outros;
- Gestão – Recursos Humanos – Satisfação – Fisioterapeuta;
- Gestão – Recursos Humanos – Satisfação – Equipe de Saúde;

9.2A OUVIDORIA EM NÚMEROS

De acordo com as informações do Banco de Dados – Sistema de Ouvidorias do SUS 08 manifestações foram registradas durante o período de 01/08/2021 a 31/08/2021, de acordo com a seguinte distribuição:

Elogio: 05

Reclamação: 03

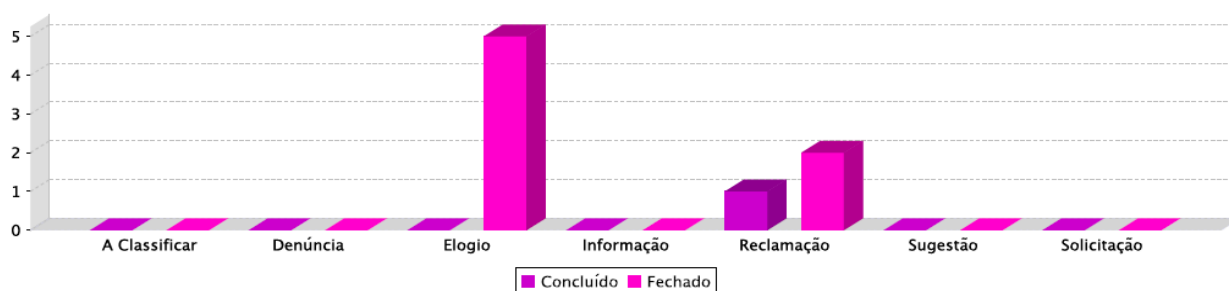
As demandas recebidas na Ouvidoria passam por um processo de tratamento e tipificação para, posteriormente, ser encaminhada para apuração. A demanda é classificada de acordo com o seu teor, conforme classificação em uma das categorias operacionais discriminadas no quadro a seguir:

Ministério da Saúde
Sistema de Ouvidorias do SUS

Relatório Estatístico - Status X Classificação

Período: 01/08/2021 à 31/08/2021

Ouvidoria de Acompanhamento:		HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS								
Status	A Classificar	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Total	Percentual	
Concluído	0	0	0	0	1	0	0	1	12,50 %	
Fechado	0	0	5	0	2	0	0	7	87,50 %	
Total:	0	0	5	0	3	0	0	8	100,00 %	



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

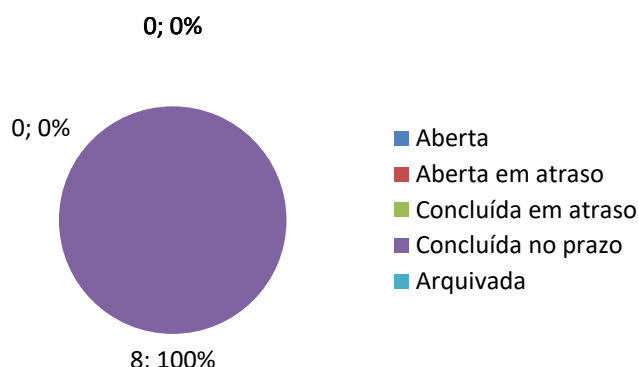
	Dir Geral	Dir Tecnica	Dir Administrativa	Total
Denúncia	0	0	0	0
Elogio	5	0	0	5
Reclamação	3	0	0	3
Solicitação	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0
Total	8	0	0	8

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

9.3 FECHAMENTOS DAS DEMANDAS

No que se refere ao tempo previsto para o fechamento das demandas via OuvidorSUS local, tivemos 100% das manifestações concluídas dentro do prazo legal para devolutiva.

CONCLUSÃO DA DEMANDA



9.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

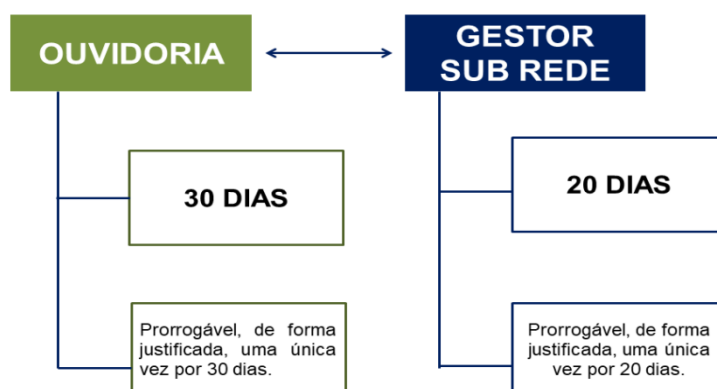
A observância dos prazos é fundamental para dar confiabilidade ao procedimento de análise, incentivando o cidadão a assumir seu papel no controle social. Além disso, quanto mais rapidamente uma denúncia for encaminhada para apuração dos fatos, maior será a probabilidade de sucesso na resolução, com devolutiva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

MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	CONCLUSÃO
4237448	Reclamação	03 dias	Concluída no prazo
4246050	Reclamação	14 dias	Concluída no prazo
4246285	Reclamação	14 dias	Concluída no prazo
4251398	Elogio	02 dias	Concluída no prazo
4253691	Elogio	01 dia	Concluída no prazo
4255915	Elogio	04 dias	Concluída no prazo
4269313	Elogio	03 dias	Concluída no prazo
4271010	Elogio	01 dia	Concluída no prazo

Tempo médio de resposta: 5,25 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.

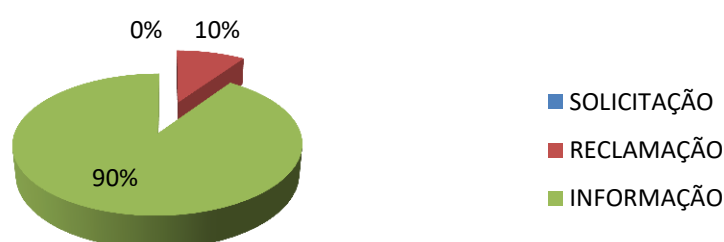
9.5 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

De acordo com relatório diário de demandas foram registrados o total de 21 atendimentos, durante o período de 01/08/2021 a 31/08/2021, de acordo com a seguinte distribuição:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



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, exceto uma que se encontra em aberto (campo de estágio), encaminhada à Coordenação de Recursos Humanos em 27/08/2021, com previsão de retorno ao usuário com parecer conclusivo em 08/09/2021.

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.

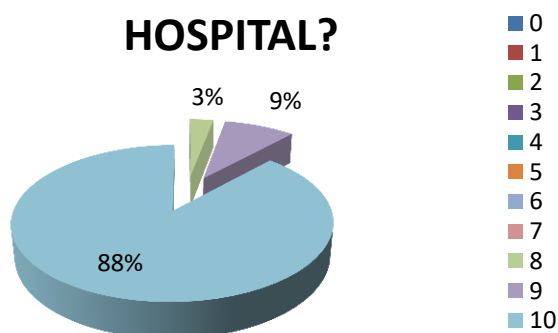
Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a *“condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida.”* De um modo geral, embora não haja um referencial 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 31 de agosto 34 pacientes aceitaram responder a pesquisa de satisfação, as pesquisas foram realizadas Beira Leito 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, equipe multidisciplinar, além de em sua maioria pontuarem positivamente os serviços de alimentação, assistência farmacêutica e realização de exames. No que tange a organização e limpeza a avaliação tem aumentado exponencialmente.

VOCÊ RECOMENDARIA O HOSPITAL?



Em linhas gerais, podemos concluir que os resultados foram positivos, o que reflete o constante acompanhamento dos gestores em relação a suas equipes

de trabalho, com treinamento e educação continuada, treinamento e desenvolvimento.

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
V.M	Agradeço ao Dr. Renan, fui muito bem recebida, muito bem tratada. Equipe carinhosa. Aprendi aqui que devemos só agradecer.
M.S.A.F	Muito bom o atendimento.
L.S.L	Dra. Isabella muito atenciosa.
Z.M.G	Itumbiara precisava de uma equipe dessa, maravilhosa. Nota 100.
I.M.S	Dr. Matheus um amor de pessoa! Nota 10 o hospital.
E.A.J	Limpeza 100%, toda hora. Enfermagem toda hora procura para saber como estou.
O.M	Acostumada com hospital cheio, bagunçado, a gente fica com medo, mas aqui é diferente!
M.C	Atendimento ótimo.
N.F.S	Estou muito satisfeito com o atendimento.
V.M.A.B	Os doutores são ótimos. Dr. Matheus é maravilhoso, muito alegre.
J.G.S	Nota 10 para todos, não tenho nada a reclamar.
N.A.O	Equipe muito atenciosa.
J.D.V	Dr. Matheus muito bom, só elogios para toda a

	equipe.
M.M.S	Equipe muito boa. Nota 10 com louvor!!!
J.M.S	Atendimento excelente, senti em casa.
J.P.S	Tratamento excelente. Se continuar assim vai salvar 1 milhão de vidas!
D.S	Janete um anjo na minha vida aqui no hospital.
N.A.S.S	Muito bem atendida, muito bem recebida por toda equipe, nota 100.
A.P.C	Atendimento muito bom, muito bem atendida. Obrigada pela paciência que tiveram comigo.
M.P.C	Vocês foram meus pais aqui, atendimento 100%. Equipe 100%, diferenciada.
C.C.D	Atendimento excelente, muito limpo. Fui muito bem tratada.
E.P.G	Gostei muito do atendimento. Fui muito bem atendido.
V.M	Gostei da comida, muito boa.
	Sou muito grato ao Dr. Matheus, um anjo. Enfermeiras muito dedicadas.

CRITICAS E PONTUAÇÕES:

NOME COMPLETO	COMENTÁRIOS
J.A.S	Barulho insuportável no posto de enfermagem e elevador.
A.P.S	Paciente relatou atendimento inadequado por parte da enfermagem.
A.G.S	Houve uma falha de comunicação entre equipe de nutrição e cozinha, fiquei com fome neste dia. (jantar).
D.R.S	Sugiro um trabalho educativo com os pacientes

	sobre a importância de focar no tratamento e diminuir o uso do celular.
R.F.G.S	Fim de semana percebi um “certo afrouxamento” das equipes de enfermagem e médica. Assistência pode ser melhor.
N.A.O	Poderia melhorar assistência na hora do banho.

TRATATIVAS DEMANDAS BEIRA LEITO:

Barulho no ambiente hospitalar: Sobre este tópico a Coordenadora de Enfermagem em exercício, Tatiane Pires realizou um treinamento com a equipe de enfermagem sobre cuidado humanizado, a arte do silêncio, respeito no ambiente hospitalar e assistência de qualidade.

Coordenadora Multiprofissional, Layla Filardi, realizou uma abordagem coletiva para conscientização da equipe multi acerca da necessidade de adesão a pratica do silencio no ambiente hospitalar.

Atendimento inadequado por parte da enfermagem: Coordenadora de Enfermagem em exercício, Tatiane Pires, relatou que vem sinalizando a equipe sistematicamente sobre a importância da atenção ao paciente e que a orientação foi realizada através de treinamento com a equipe de enfermagem sobre cuidado humanizado, respeito no ambiente hospitalar e assistência de qualidade.

Falha de comunicação – Nutrição Clínica e Equipe do Refeitório: Sobre este tópico a Coordenadora Multiprofissional, Layla Filardi, relatou que em contato com a nutricionista Responsável Técnica – RT obteve seguinte devolutiva:

- No dia 13/08 a paciente recebeu alta, saindo do hospital às 16h33min, não sendo servido o jantar para a mesma, pois o jantar é servido aos pacientes a partir das 17:00.

- Em todas as evoluções médicas, da enfermagem e do serviço de nutrição e dietética relatam que a paciente está com "bom padrão alimentar", "aceitação de dieta boa", "Sem intercorrências referente a alimentação" para todo o período que esteve internada;
- Como a paciente ficou internada do período de 09/08 a 13/08, foi verificado que no dia 11/08 no horário do jantar ocorreu uma falta de atenção ao mapa enviado para a cozinha, o que fez com que a equipe da cozinha, não enviasse o jantar para a mesma, enviando apenas fruta;
- Como foi relatada pela paciente no dia seguinte para a nutricionista Renata Gabriela, a profissional de imediato questionou a equipe do refeitório e orientou para que a falha não mais voltasse a acontecer;
- Durante todo o período que a paciente esteve internada, a mesma solicitou a nutricionista de plantão itens extra como: água de coco, frutas, jantar diferente do padronizado para os outros pacientes (Normalmente no jantar é enviado sopas diversas, mas aquele paciente que sente a necessidade de outro tipo de alimentação é realizado a parte esta preparação), sendo enviado no lugar jantar da rampa (o mesmo padrão dos colaboradores da unidade), e todas essas solicitações foram atendidas neste período;
- Logo após o jantar é servido uma ceia leve a todos os pacientes sendo o início da sua distribuição por volta das 20h30min, ou seja, se esta falha aconteceu no jantar, logo em seguida ela recebeu a ceia leve.
- Foram respeitadas todas as preferências alimentares da paciente, retirando a margarina das preparações, incluindo frutas em todas as refeições e água de coco pelo menos 3 vezes ao dia.
- O Serviço de Nutrição e Dietética sempre preconiza o bem estar do paciente, realizando visitas diárias em todos os leitos, acompanhando cada paciente de forma exclusiva e individual, com todas as observações que forem necessárias para recuperação, mantendo a dieta ofertada ao paciente compatível com sua necessidade nutricional, atendendo sempre as particularidades de cada um.

Cabe informar, que as equipes responsáveis foram orientadas sobre a melhora na comunicação entre Nutrição Clínica e Equipe do Refeitório. Foi solicitado

também, a Supervisora de Enfermagem (Tatiane Pires), que socialize com sua equipe sobre a importância da comunicação e necessidade de acionar serviço de referência quando o paciente apresentar alguma situação.

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 Estadual de Itumbiara - 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 05 computadores durante o mês de agosto, 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.

Instalações de Impressoras: Foram instaladas 03 impressoras em diferentes setores durante o mês de agosto, a fim de organizar os processos e procedimentos diários dos funcionários do Hcamp.

Instalações do Sistema MV: Foram realizados ajustes no Sistema Digital de Saúde 'MV' em todas as máquinas do Hcamp, 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 do Sistema CNES: Foi realizada uma 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 integrarem o Sistema Único de Saúde (SUS).

10.4 FUNÇÕES DIÁRIAS PERANTE A MANUTENÇÃO.

Manutenções em Computadores: Cabe ao técnico efetuar a manutenção contínua e diária de todos os computadores da instituição, é importante também manter um monitoramento contínuo, a fim de reduzir os danos por defeitos de mau uso ou por falta de manutenção. Durante o mês de agosto foram atendidos mais de 50 solicitações para correções de problemas em computadores locais

Manutenções em Impressoras: Cabe ao técnico efetuar a manutenção contínua e diária de todas as impressoras da instituição, é importante também manter um monitoramento contínuo, a fim de reduzir os danos por defeitos de mau uso ou por falta de manutenção. Durante o mês de agosto foram atendidos mais de 40 solicitações para correções de problemas em diferentes tipos de impressoras.

Manutenções em Sistemas: É função do técnico, manter atualizado e funcionando todos os sistemas utilizados dentro da unidade, a fim de proteger a integridade do processo. Foram atendidas 51 solicitações derivadas de problemas com **SISTEMA MV**, todas foram resolvidas com prazo médio de 5 a 10 minutos.

Manutenções em Rede: É função do técnico, analisar e controlar todos os processos derivados da rede, manipulando todos os pontos de conexão a fim de manter a integridade da rede e da informação. Foram Instalados 05 novos pontos de

rede, todos mapeados e estruturados pela TI desta unidade a fim de melhorar a comunicação entre diferentes setores

10.5 FUNÇÕES DIARIAS PERANTE O ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Criação de usuários: São criados mensalmente uma serie 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 agosto foram criadas mais de 40 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 unidade. Durante o mês de agosto foram atendidas mais de 58 solicitações de liberação de acesso as unidades e estoque do Hcamp.

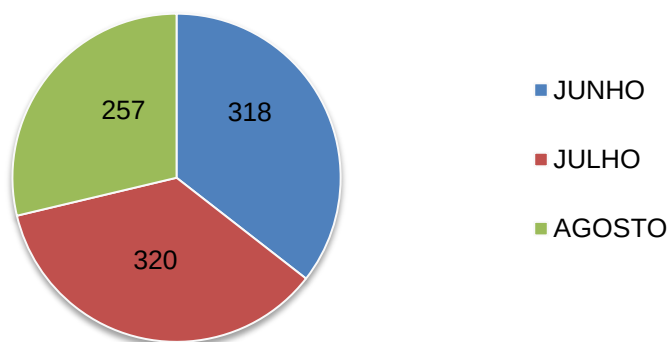
Auxilio ao usuário: É de função do técnico da informação auxiliar o usuário em todo processo de adaptação do sistema assim como nas intercorrências que possam a vir ocorrer durante o processo de movimentação do sistema, a fim de não travar o fluxo da informação. No total foram atendidas mais de 257 intercorrências durante todo o mês de agosto, como 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 especifico. Foram realizados mais de 20 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. Foi feita 01 paralização do sistema onde não houve necessidade de entrar em contingência.

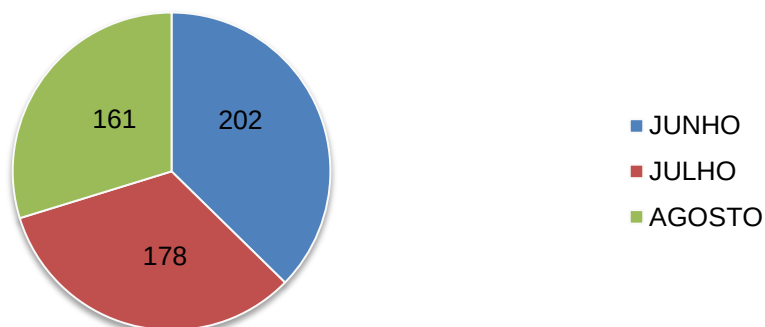
10.6 DADOS DE ATENDIMENTO

Durante o mês de agosto de 2021, foram abertos um total de 257 chamados pelos colaboradores do Hospital Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.



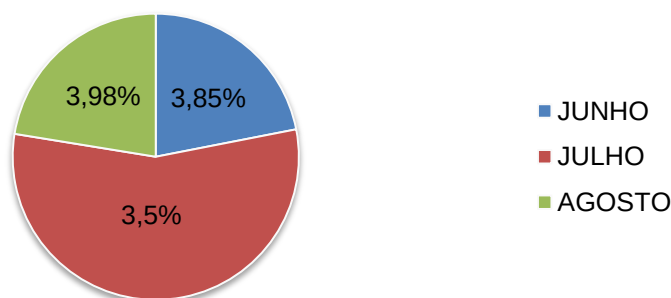
TEMPO EM ATENDIMENTO

Durante o mês de agosto de 2021, os técnicos de informática destinaram 161 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.



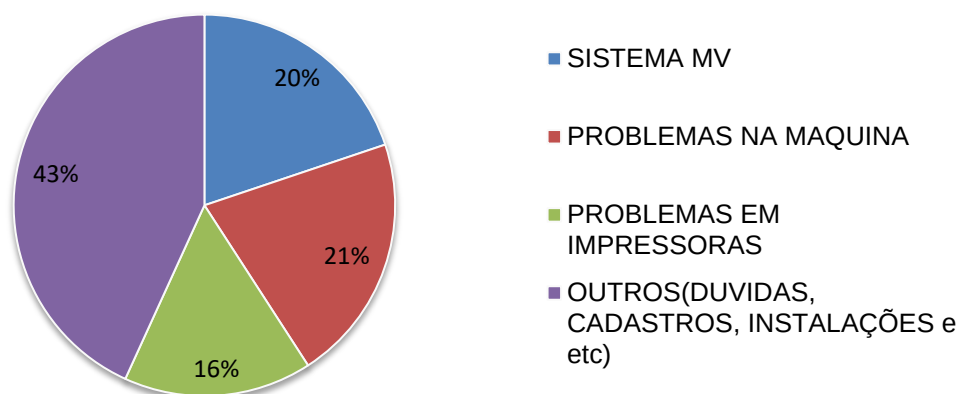
ÍNDICE DE INDISPONIBILIDADE LOCAL DO SISTEMA

Com base nos 257 tickets abertos durante o mês de agosto de 2021, o índice de indisponibilidade local do sistema foi de 3,98%, conforme demonstrado no gráfico abaixo.



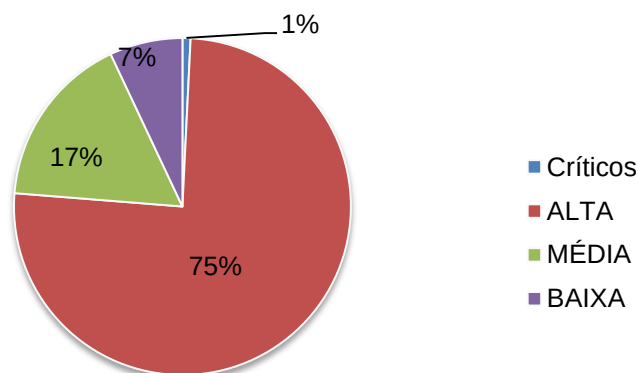
PRINCIPAIS PROBLEMAS RELATADOS NOS TICKETS

Com base nos 257 tickets abertos durante o mês de agosto de 2021, estes foram os principais problemas relatados pelos usuários.



SOLICITAÇÕES POR CATEGORIA

Com base nos 257 tickets abertos durante o mês de agosto de 2021, essas foram as classificações dadas pelos usuários.



10.7 INSTALAÇÕES, TROCAS E REMANEJAMENTOS.

MONTAGEM DA REDE DO SETOR CAF: Foram instalados 05 pontos de rede na nova sala da Farmácia/CAF da UTI, os pontos foram remanejados através de cabeamento para adaptar a necessidade estrutural do setor. O cabeamento foi organizado até a central de processamento de dados onde foram ativados os pontos que seriam utilizados, para as máquinas e impressoras.

INSTALAÇÃO DOS COMPUTADORES DA CAF: Foram instalados 03 computadores para utilização da CAF (Central de Abastecimento Farmacêutico - UTI), nos mesmos foram instalados o **SISTEMA MV** e as impressoras de etiquetas como solicitado pelos líderes do setor.

CONFIGURAÇÃO DOS RÁDIOS E DA FREQUÊNCIA DOS RÁDIOS: Foram configurados todos os rádios utilizados pela equipe da enfermagem da UTI, o objetivo foi melhorar a comunicação dos setores em tempo real. Após o procedimento os rádios foram testados e todos funcionaram corretamente.

INSTALAÇÃO DE COMPUTADOR NO SETOR DE FISIOTERAPIA: Foi instalado um computador para utilização das Fisioterapeutas, nos mesmos foram instalados o **SISTEMA MV** os aplicativos padrões da empresa e o antivírus. Para a instalação do mesmo foi necessário à instalação de um ponto de rede saindo do Rack do 2º andar até a sala de apoio '2'.

INSTALAÇÃO DE COMPUTADOR NO SETOR DE NUTRIÇÃO: Foi instalado um computador para utilização das nutricionistas, nos mesmos foram instalados o **SISTEMA MV** os aplicativos padrões da empresa e o antivírus. Para a instalação do

mesmo foi necessário à instalação de um ponto de rede saindo do Rack do 4º andar até a sala de apoio '1'.

DESLOCAMENTO DE COMPUTADORES FARMÁCIA SATÉLITE: Foi realizada a mudança dos computadores e impressoras da farmácia satélite do 2º andar para a sala temporária no 4º andar. Para efetuar essa mudança foi necessário instalar a rede no local solicitado e a ativação de 03 pontos, sendo 2 para os computadores e 1 para impressora em rede.

TROCA DE COMPUTADOR DO SETOR MÉDICO: Foi realizada a troca do computador dos médicos do pronto atendimento devido a problemas na fonte, o mesmo foi reconfigurado, e reinstalado o **SISTEMA MV** e as impressoras como solicitado pelos líderes do setor.

REMANEJAMENTO DE COMPUTADOR DA PRESCRIÇÃO: Foi remanejado o computador da prescrição para a recepção de emergência temporariamente devido à manutenção na sala para reforma da mesma. Os pontos de rede foram desativados e reativados no novo setor.

CONFIGURAÇÃO DE NOTEBOOKS DO SETOR DE DIRETORIA: Foram realizados instalação e a configuração de 2 notebooks para uso da secretária e recepcionista da diretoria. Ambos os computadores foram formatados e instalados o sistema operacional Windows PRO 64bits, além do pacote Office e os programas escolhidos pelas colaboradoras.

TROCA DE HD (HARD DISK) DO NOTEBOOK DA COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM: Foi realizada a troca do HD (HARD DISK) do notebook da coordenação de enfermagem, no lugar foi instalado um SSD 250GB M2, após o processo foi inserido a imagem do notebook no SSD e o mesmo foi configurado e testado.

ANALISE:

ATIVIDADE	TIPO	QUANTIDADE
Remanejamento de equipamento	Computador	04
Substituição de equipamentos	Computador	02
Instalação de equipamento	Computador/Impressoras	02

Treinamentos	Uso do SISTEMA MV	20
Instalação de rede	Rede	05
Manutenção Corretiva	TI	10
Manutenção preventiva de Equipamentos	TI	04
Configuração de Equipamentos	TI	38

10.8 TREINAMENTO DE NOVOS COLABORADORES

Foi ministrado o treinamento para os novos colaboradores do Hospital, onde foram exemplificados todos os processos de acesso e de movimentação do sistema de Gestão MV. Após o treinamento foram demonstrados os processos de acesso à abertura de ticket e do site feito pela TI-ITUMBIARA, que permite a criação de diferentes tipos de formulários.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram apresentados os resultados obtidos no mês de agosto de 2021, no Hospital Estadual de Itumbiara - 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 setembro de 2021.



RICARDO BRICÍDIO DE SOUZA

Diretor Geral do Hospital de Campanha de Itumbiara
Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde – INTS