



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## CONTRATO DE GESTÃO EMERGENCIAL Nº 05/2021

### **RELATÓRIO MENSAL**

REFERÊNCIA: 01/09/2021 a 30/09/2021

Itumbiara- Goiás  
Outubro/2021

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	1
2. PERFIL DA UNIDADE.....	1
3. QUADRO FUNCIONAL.....	2
3.1. ABSENTEÍSMO .....	2
3.2. TURNOVER.....	3
4. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS .....	4
5. ESTATÍSTICA EPIDEMIOLÓGICA.....	5
5.1. PACIENTES MONITORADOS .....	6
5.2. PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS.....	6
5.3. PACIENTES POR GÊNERO.....	7
5.4. PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA .....	8
6. ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO .....	9
6.1. ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA .....	10
6.2. SADT SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO .....	11
6.3. INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE.....	12
6.4. TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR.....	12
6.5. MÉDIA DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR (DIAS) .....	13
6.6. FARMACOVIGILÂNCIA – RAM.....	13
7. EQUIPE MULTIPROFISSIONAL .....	14
7.1. FISIOTERAPIA .....	15
7.2. NUTRIÇÃO .....	16
7.3. PSICOLOGIA.....	18
7.4. SERVIÇO SOCIAL .....	19
8. ATIVIDADES REALIZADAS .....	21
9. OUVIDORIA E SAU .....	23
9.1. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS .....	23
9.2. A OUVIDORIA EM NÚMEROS .....	25
9.5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU.....	28
9.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	29
9.7. COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS .....	31
10. GESTÃO DA QUALIDADE .....	36
11. FATURAMENTO/SAME .....	39
12. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	42
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51

## 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 Estadual de Itumbiara - São Marcos, de forma a garantir eficiência econômica, administrativa, operacional e de resultados.

Apresentamos o relatório mensal de ações e atividades, referente ao mês de **setembro 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 195 colaboradores, sendo 38 cargos administrativos e 157 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	
SETEMBRO/2021	8,56%

A equipe de trabalho é composta por colaboradores celetistas, que no mês de setembro obteve uma taxa de absenteísmo de 8,56%, conforme tabela demonstrada houve uma redução de 2,06%, em relação ao mês de agosto 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	SETEMBRO/2021
Administrativo	13
Assistente Social	01
Auxiliar de Farmácia	01
Enfermeiro	17
Farmacêutico	00
Fisioterapeuta	01
Higienização	03
Maqueiro	01
Médico	00
Nutricionista	00
Psicólogo	01
Recepcionista	02
Técnico de Enfermagem	54
Técnico de Informática	00
Vigilante	01
Outros	08
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

### 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	195
ADMITIDOS	09
DEMITIDOS	04
	<b>3,33%</b>

Para o mês de setembro de 2021, o HCamp obteve uma taxa de 3,33%, em relação ao mês anterior, houve uma redução de 0,35%.

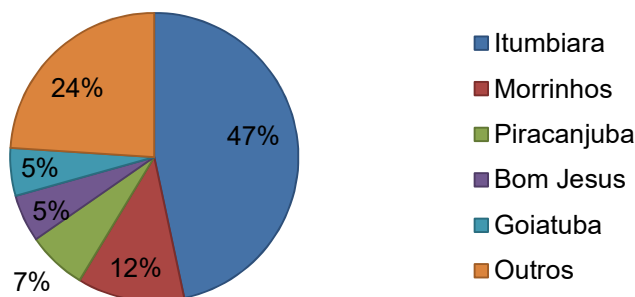
#### 4. ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/09/2021 a 30/09/2021 ocorreram admissões de diversos municípios do Estado de Goiás, verificando que os maiores índices foram no município de Itumbiara (35 pacientes), Morrinhos (09 pacientes), Piracanjuba (05 pacientes), Bom Jesus (04 pacientes), Goiatuba (04 pacientes) e 18 pacientes de outros municípios do Estado de Goiás.

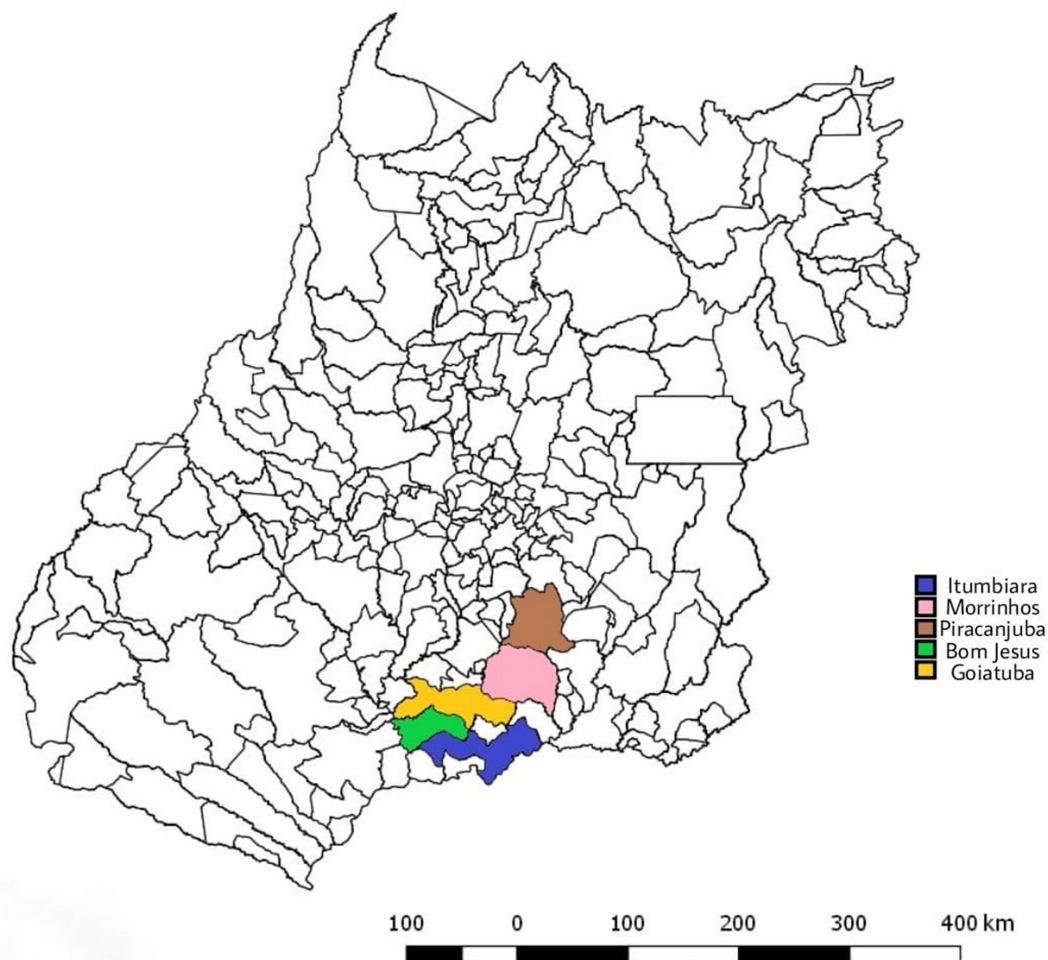
Abaixo segue mapeamento das cidades de origem, com maior número de pacientes atendidos no mês de setembro de 2021.

CIDADE	QUANTIDADE	%
Itumbiara	35	46,67%
Morrinhos	09	12,00%
Piracanjuba	05	6,67%
Bom Jesus	04	5,33%
Goiatuba	04	5,33%
Outros	18	24,00%
Total	75	100,00%

### Origem dos Pacientes



Segue abaixo mapa do Estado de Goiás, demonstrando as principais cidades atendidas no mês de setembro de 2021:



## 5. ESTATISTICA EPIDEMIOLÓGICA

Os aspectos abordados no mês de setembro de 2021 demonstram uma redução de 64% no número de admissões de pacientes e coletas realizadas de Swab RT-PCR em relação ao mês de agosto de 2021, no Hospital Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

Dentre os pacientes atendidos 65,33% receberam o esquema completo de vacinação, e 34,67% não foram imunizados com nenhuma dose da vacina.

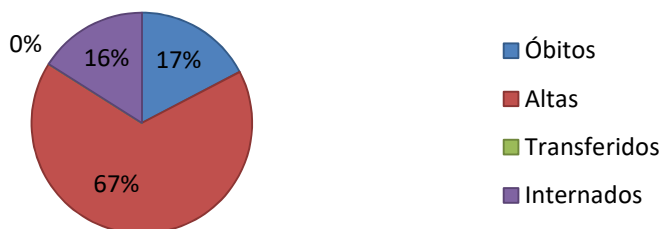
PACIENTES	QUANTIDADE	%
Não Imunizados	26	34,67%
Imunizados	49	65,33%
Total	75	100,00%

## 5.1 PACIENTES MONITORADOS

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/09/2021 a 30/09/2021, ocorreram 75 admissões, 13 óbitos, 50 altas hospitalares, 0 transferências de pacientes para outra unidade hospitalar, mantendo internados 12 pacientes.

ESTADO	QUANTIDADE	%
Óbitos	13	17,33%
Altas	50	66,67%
Transferidos	00	0,00%
Internados	12	16,00%
Total de admissões	75	100,00%

### Pacientes Monitorados



## 5.2 PACIENTES CONFIRMADOS E NEGATIVOS

Dentre os pacientes admitidos no período 01/09/2021 a 30/09/2021, confirmou a existência de 64 pacientes com exame positivo para COVID-19, 10 pacientes com exame negativo para COVID-19 e 01 paciente em caso não confirmado para COVID-19.

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



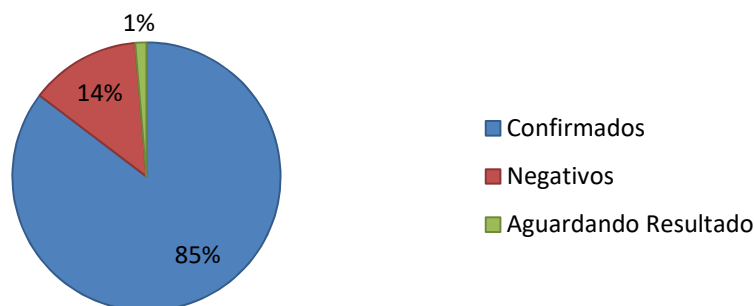
Os pacientes admitidos com algum exame comprobatório para COVID-19 foram acompanhados pela enfermeira responsável do NVEH (Núcleo de Vigilância Epidemiológica).

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	64	85,33%
Negativos	10	13,33%
Aguardando Resultado	01	1,33%
Total	75	100,00%

### Pacientes Confirmados e Negativos

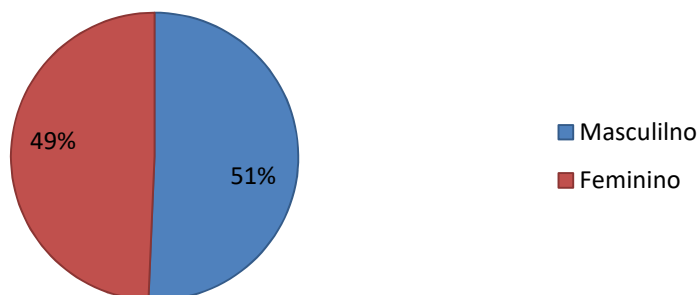


### 5.3 PACIENTES POR GÊNERO

Dentre os pacientes admitidos no período de 01/09/2021 a 30/09/2021, foram admitidos 37 pacientes do sexo feminino (34 pacientes confirmados por COVID-19) e 38 pacientes do sexo masculino (30 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	38	50,67%
Feminino	37	49,33%
Total	75	100,00%

### Relação de Gênero

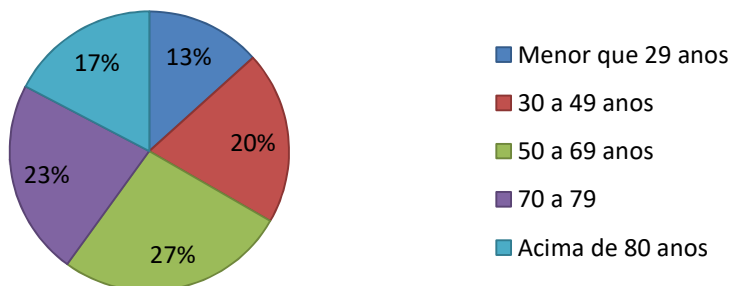


### 5.4 PACIENTES POR FAIXA ETÁRIA

Dentre pacientes admitidos no período de 01/09/2021 a 30/09/2021, foram 10 pacientes com menos de 30 anos; 15 pacientes na faixa etária de 30 a 49 anos de idade; 20 pacientes na faixa etária de 50 a 69 anos de idade; 17 pacientes na faixa etária de 70 a 79 anos de idade; 13 pacientes na faixa etária de 80 anos ou mais. O maior número de admissões foi de pacientes na faixa etária de 50 a 69 anos de idade no Hospital Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.

IDADES	QUANTIDADE	%
Menor que 29 anos	10	13,33%
30 a 49 anos	15	20,00%
50 a 69 anos	20	26,67%
70 a 79	17	22,67%
Acima de 80 anos	13	17,33%
Total	75	100,00%

## Relação de Idades



## 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	SETEMBRO/2021	%
Críticos	50	558	418	69,83%
Semicríticos	70	1.318	439	46,44%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>1.876</b>	<b>857</b>	<b>55,53%</b>

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 418 pacientes-dia, representando 69,83% 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 439 pacientes-dia, representando 46,44% 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 setembro de 2021, tivemos um total de 57 atendimentos de urgência e emergência, destes 12 pacientes tiveram seus atendimentos convertidos em internação, todos em leitos críticos.

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.

URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	SETEMBRO/2021
Atendimentos	57

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 setembro de 2021, um total de 4.969 exames, sendo 4.678 exames laboratoriais (análises clínicas), 33 exames de RT-PCR, 20 testes rápido (HIV, SARS-Covid, HBS, HCV), 35 eletrocardiogramas e 203 exames de imagem (TC, RX e USG).

DESCRIÇÃO	SETEMBRO/2021
1. Análises clínicas	4.678
2. Eletrocardiograma	35
3. Radiologia	104
4. Tomografia	99
5. Ultrassonografia	00
6. PCR	33
7. Teste Rápido	20
8. Outros	00
<b>TOTAL</b>	<b>4.969</b>

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.

### 6.3 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.

### 6.4 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	SETEMBRO/2021	%
Total de Paciente dia	857	<b>23,80%</b>
Total de Leitos Operacionais	3600	

No mês de setembro de 2021, a taxa de ocupação hospitalar ficou em 23,80%, sendo 27,86% para leitos críticos e 20,90% para leitos semicríticos.

## 6.5 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	SETEMBRO/2021	MÉDIA
Total de Paciente dia	857	<b>8,0</b>
Total de Saídas	107	

## 6.6 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.

No mês de setembro 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.

FARMACOVIGILÂNCIA		SETEMBRO/2021
<b>Média Total</b>		<b>0%</b>
<b>Leitos Críticos</b>		0%
Nº de pacientes que apresentaram reações adversas a medicamentos		0
Nº total de pacientes atendidos com medicação prescrita		0
<b>Leitos Semicríticos</b>		0%
Nº de pacientes que apresentaram reações adversas a medicamentos		0
Nº total de pacientes atendidos com medicação prescrita		0

## 7 EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

A Equipe Multiprofissional do Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos é formada pelas áreas de Fisioterapia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social. Realizam atendimentos individualizados e especializados (nas áreas correspondentes) aos pacientes hospitalizados, acolhimento e orientações aos familiares.

Os dados abaixo apresentam a produção de setembro de 2021, das áreas que compõe a equipe multiprofissional, em relação à quantidade de atendimentos prestados aos pacientes da internação semicrítica do hospital, desde a entrada até a alta hospitalar.

Vale ressaltar, que a equipe é responsável, também, pela realização de atividades na instituição que englobam (em alguns casos) pacientes e colaboradores, no mês de setembro foram realizadas duas ações.



A educação permanente é uma ferramenta que tem sido prioridade entre as áreas que compõe a equipe multiprofissional, pois os treinamentos propiciam um melhor agrupamento e fortalecimento das capacidades individuais e coletivas de toda equipe multiprofissional, portanto, no mês de setembro foram realizados dois treinamentos com as equipes de fisioterapia e serviço social.

Pelo exposto, o presente relatório apresenta a seguir, os registros de produtividade, ações e treinamentos da equipe multiprofissional desenvolvidas no mês de Setembro de 2021.

## 7.1 FISIOTERAPIA

A equipe de fisioterapeutas conta com 12 (doze) profissionais, divididos em plantões diurno e noturno, atuantes no atendimento dos pacientes suspeito e/ou confirmados com covid-19, hospitalizados na enfermaria da unidade hospitalar.

### Produtividade:

No mês de setembro foram realizados 813 (oitocentos e treze) atendimentos aos pacientes. Segue tabela de atendimentos no período de 01 à 30/09/2021.

ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA FISIOTERAPIA	
PROCEDIMENTO	QUANTITATIVO TOTAL
INTERCORRÊNCIA	17
INTUBAÇÃO	1
FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA + MOTORA	464
VENTILAÇÃO NÃO INVASIVA (VNI)	44
ADMISSÃO SALA VERMELHA E PRONTO SOCORRO	36
TRANSPORTE ADMISSÃO	33
TRANSPORTE INTRA HOSPITALAR	17
ALTA HOSPITALAR	73
TESTAGEM DE VENTILADOR MECÂNICO (SALA V. E VNI)	128
<b>TOTAL PROCEDIMENTOS MENSAL</b>	<b>813</b>

### Treinamento:

Nos dias 24 e 29 de setembro, a equipe participou do treinamento “Atuação da Fisioterapia na Urgência e Emergência”, ministrado pela fisioterapeuta RT Greice Ries. O treinamento foi relevante para o aprimoramento da capacidade de atendimento e intervenção da equipe referenciada.



## 7.2 NUTRIÇÃO

O Setor de Nutrição e Dietética atualmente é composto por duas nutricionistas que realizam atendimentos nutricionais aos pacientes hospitalizados na enfermaria, sejam eles suspeitos ou confirmados com covid-19. Além de programar e acompanhar a distribuição de todas as dietas que serão ofertadas durante a internação hospitalar, as nutricionistas atuam diretamente com a empresa terceirizada responsável pela elaboração e preparação das refeições para colaboradores e pacientes.

### Produtividade:

No mês de setembro foram realizados 833 (oitocentos e trinta e três) atendimentos. Segue tabela de atendimentos no período de 01 à 30/09/2021.

ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA NUTRIÇÃO	
PROCEDIMENTO	QUANTITATIVO TOTAL
AVALIAÇÃO INICIAL	63
MONITORAMENTO	476
VISITA DE ACOMPANHAMENTO	292
ORIENTAÇÃO ALTA	2
<b>TOTAL PROCEDIMENTO MENSAL</b>	<b>833</b>

### Ação:

Nos dias 22 e 23 de setembro, o setor de Nutrição e Dietética juntamente com a cozinha terceirizada, prepararam um almoço especial que contou com cardápio diversificado para os colaboradores que frequentam o refeitório, em alusão ao início da primavera, além de trazer uma perspectiva de mudanças na rotina que por diversas vezes é exaustiva para o colaborador que vem trabalhando no enfrentamento desta pandemia. Nestes dias foram servidos aos colaboradores sorvetes, com um layout de “festival de sabores”, onde foram disponibilizados vários complementos doces para serem servidos juntamente com o sorvete.



### 7.3 PSICOLOGIA

A equipe de Psicologia conta com uma psicóloga, atuante no atendimento dos pacientes suspeito e/ou confirmados com covid-19, hospitalizados na enfermaria da unidade hospitalar. A mesma também realiza atendimento, orientação e acolhimento aos familiares dos pacientes, durante o processo de hospitalização.

#### Produtividade:

No mês de setembro foram realizados 159 (cento e cinquenta e nove) atendimentos. Segue tabela de atendimentos no período de 01 à 30/09/2021.

ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA PSICOLOGIA	
PROCEDIMENTO	QUANTITATIVO TOTAL
ATENDIMENTO AO LEITO	107
VISITAS VIRTUAIS	45
PACIENTES DE ALTA	02
RECONHECIMENTO DE ÓBITO	01
ELABORAÇÃO DE EVENTOS	02
ATENDIMENTO AO FAMILIAR	02
<b>TOTAL PROCEDIMENTOS MENSAL</b>	<b>159</b>

#### Ação:

Nos dias 27 e 28 de setembro, foram realizadas Rodas de Conversa entre os colaboradores do administrativo e assistencial, com objetivo de promover a conscientização sobre a importância de realizar ações voltadas a campanha Setembro Amarelo, mês de valorização da vida e prevenção ao suicídio, e identificar através do diálogo os sinais de risco e reforçar a valorização da vida.



**RODA DE CONVERSA**  
**Setembro Amarelo**

**Mediadora:**  
Alexandra Maria da Silva Pinto  
Psicóloga

**Datas:**  
27 e 28/09

**Horários:**  
14h30 - Administrativo  
15h30 - Assistencial  
20h00 - Assistencial

**Local:**  
Pátio Interno do Hospital



Hospital Estadual de  
**Itumbiara**  
São Marcos

SUS  SES  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde

 GOIAS  
GOVERNO DO ESTADO



## 7.4 SERVIÇO SOCIAL

A equipe do Serviço Social conta com 06 (seis) Assistentes Sociais, dividido em plantões diurno e noturno, atuantes no atendimento dos pacientes suspeito e/ou confirmados com COVID-19, hospitalizados na enfermaria da unidade hospitalar e Unidade de Terapia Intensiva. Realizando atendimento, orientação e acolhimento aos familiares dos pacientes, durante o processo de hospitalização.

### Produtividade:

No mês de setembro foram realizados 159 (cento e cinquenta e nove) atendimentos. Segue tabela de atendimentos no período de 01 à 30/09/2021.

ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SERVIÇO SOCIAL	
PROCEDIMENTO	QUANTITATIVO TOTAL
ADMISSÃO DE PACIENTE/FICHA SOCIAL	74
ALTA	78
ATENDIMENTO NO LEITO	321
ATUALIZAÇÃO DE DADOS TELEFÔNICOS DOS PACIENTES	81
ATENDIMENTOS/ACOLHIMENTOS ORIENTAÇÃO PARA FAMILIARES	267
ENCAMINHAMENTO	6
RELATÓRIO SOCIAL	1
ORIENTAÇÃO E TRÂMITE APÓS ÓBITO	39
RECONHECIMENTO DE ÓBITO/ACOLHIMENTO	18
<b>TOTAL PROCEDIMENTO MENSAL</b>	<b>885</b>

### Treinamento:

No dia 07/09/2021 foi realizada reunião/treinamento da equipe, em prol da melhoria dos processos de trabalho.



### Ação:

No dia 14 de setembro 2021, foi realizada a celebração dos colaboradores da unidade hospitalar, juntamente com familiares e pacientes que receberam alta na referida data. Os profissionais formaram um corredor com palmas e balões para homenagear os pacientes que estavam de alta, dos quais representaram todos àqueles que receberam alta na unidade hospitalar desde o

início de suas atividades. O resultado foi satisfatório, já que o intuito da ação é celebrar a vida, a saúde e o bom trabalho executado pelos profissionais de saúde.



## 8ATIVIDADES REALIZADAS

A seguir segue outras atividades desenvolvidas na unidade no decorrer do mês de setembro de 2021.

### ANIVERSÁRIO PACIENTE NAIR RIBEIRO

No dia 09 de setembro de 2021, a paciente Nair Alves de Santana foi surpreendida pela equipe do Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos, com uma festa de aniversário surpresa. A paciente está internada há 33 dias na unidade em tratamento contra a Covid-19. Para levar alegria e esperança de dias melhores, os profissionais quebraram a rotina hospitalar e prepararam a homenagem à Nair. A pequena celebração, organizada pela equipe assistencial, aconteceu na enfermaria da unidade que foi decorada com vários balões coloridos. Por conta do risco de contaminação pela doença, a família da paciente não esteve presente, mas participaram virtualmente do aniversário por meio de uma chamada de vídeo. Com a surpresa, Nair viu os familiares e ficou emocionada.



## TORNEIO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Em alusão ao Dia Mundial da Segurança do Paciente, celebrado no dia 17 de setembro, o INTS promoveu o 1º Torneio Assistencial de Segurança do Paciente, organizado pelo setor de Qualidade Assistencial (Diretoria Médica) da Sede. A realização da atividade teve o objetivo de fortalecer esta cultura junto aos contratos do Instituto, além de revisar e rediscutir as inúmeras ações que vêm sendo realizadas nas unidades ao longo de todo o ano. O torneio foi iniciado no último dia 25 de agosto, quando os diretores gerais dos contratos receberam uma carta convite, o edital da competição com as orientações e uma placa de agradecimento pelo apoio à cultura de segurança.

O Hospital Estadual de Itumbiara foi representado pela equipe “Barões do Paciente”, que durante a etapa final do torneio (17/09/21), contou com o apoio e torcida dos colaboradores das áreas assistencial e administrativo, que se reuniram no pátio da unidade, o qual foi decorado especialmente para o evento.





## 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:

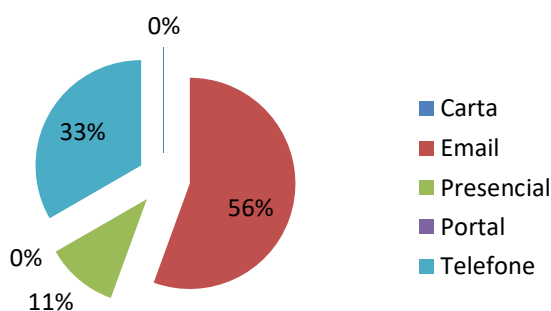
**E-mail** - através do endereço: [ouvidoria.hri@ints.org.br](mailto:ouvidoria.hri@ints.org.br).

**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 setembro de 2021, conforme **Relatório Estatístico – Tipo de Atendimento** emitido pelo Sistema OuvidorSUS, o meio de contato mais utilizado pelos usuários foi por meio de e-mail (05 manifestações), o que caracteriza 56% do total geral das manifestações, seguido pelo atendimento telefônico (03 manifestações) e pessoalmente (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 09 manifestações foram registradas durante o período de 01/09/2021 a 30/09/2021, de acordo com a seguinte distribuição:

**Elogio: 07**

**Reclamação: 02**

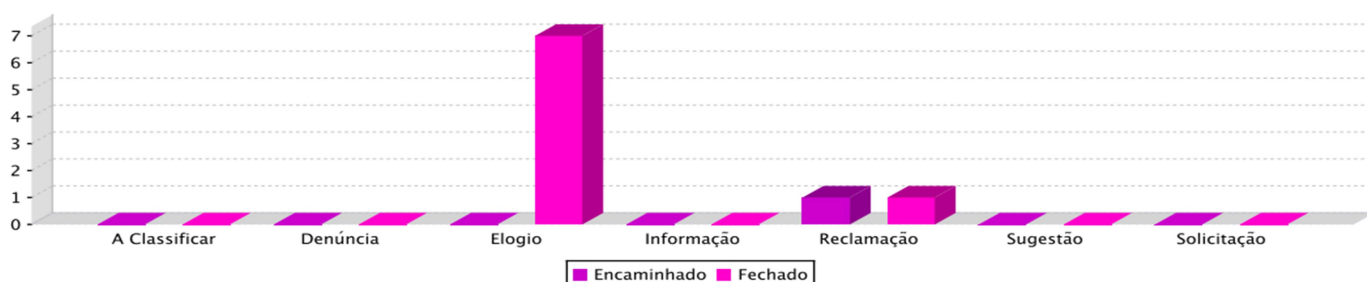
As demandas recebidas na Ouvidoria passam por um processo de tratamento e tipificação para, posteriormente, ser encaminhada para apuração. A demanda é classificada de acordo com o seu teor, conforme classificação em uma das categorias operacionais discriminadas no quadro a seguir:

Ministério da Saúde  
Sistema de Ouvidorias do SUS

### Relatório Estatístico - Status X Classificação

Período: 01/09/2021 à 30/09/2021

Ouvidoria de Acompanhamento:		HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS							Total	Percentual
Status	A Classificar	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Solicitação			
Encaminhado	0	0	0	0	1	0	0	1	11,11 %	
Fechado	0	0	7	0	1	0	0	8	88,89 %	
<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100,00 %</b>	



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

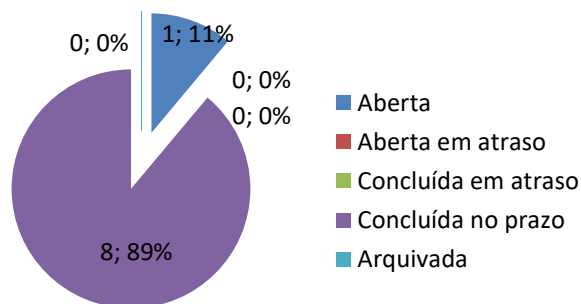
	Dir Geral	Dir Técnica	Dir Administrativa	Total
Denúncia	0	0	0	0
Elogio	7	0	0	7
Reclamação	1	1	0	2
Solicitação	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

Como se apresenta na tabela acima, 89% demandas foram direcionadas para a subrede de apuração – Diretoria Geral e 11% para a Diretoria Técnica.

### 9.3 FECHAMENTOS DAS DEMANDAS

No que se refere ao tempo previsto para o fechamento das demandas via OuvidorSUS local, tivemos 89% das manifestações concluídas e uma demanda que encontra-se em aberto, dentro do prazo legal para devolutiva.

## CONCLUSÃO DA DEMANDA



### 9.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

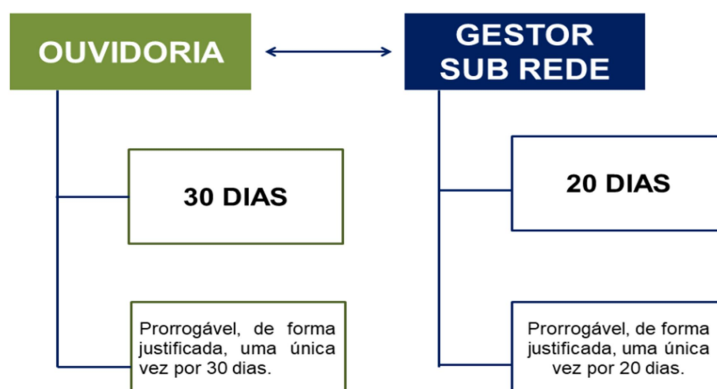
A observância dos prazos é fundamental para dar confiabilidade ao procedimento de análise, incentivando o cidadão a assumir seu papel no controle social. Além disso, quanto mais rapidamente uma denúncia for encaminhada para apuração dos fatos, maior será a probabilidade de sucesso na resolução, com devolutiva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

MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	CONCLUSÃO
4277761	Elogio	01 dia	Concluída no prazo
4279462	Elogio	02 dias	Concluída no prazo
4286501	Elogio	02 dias	Concluída no prazo
4288932	Elogio	01 dia	Concluída no prazo
4289223	Elogio	02 dias	Concluída no prazo
4328400	Elogio	03 dias	Concluída no prazo
4329516	Reclamação	-	Aberta no prazo
4331403	Reclamação	01 dia	Concluída no prazo
4331946	Elogio	01 dia	Concluída no prazo

**Tempo médio de resposta: 1,62 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.



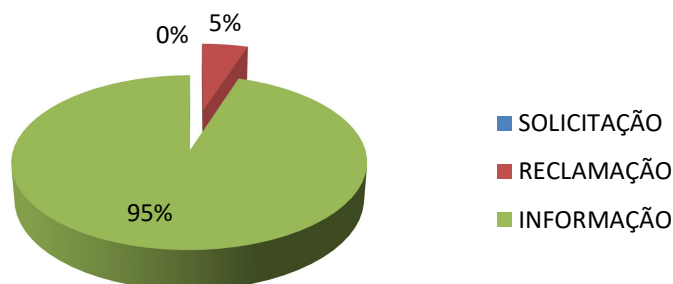
Ainda que 100% de nossas demandas foram concluídas dentro do prazo estabelecido em lei, nosso objetivo é atuar com a redução do tempo de resposta ao usuário.

## 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 12 atendimentos, durante o período de 01/09/2021 a 30/09/2021, 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;
- Informações sobre preenchimento de seguro;
- Envio de Currículo;
- Processo seletivo – farmacêutico;
- Homenagem aos colaboradores;
- Acesso aos canais da Ouvidoria;
- Atendimento sigiloso;
- Estágio no âmbito hospitalar, entre outros.

Todas as demandas foram respondidas a tempo e/ou encaminhadas ao setor responsável para resolução, exceto uma que se encontra em aberto, encaminhada à Coordenação de Recursos Humanos, para acompanhamento e providências.

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

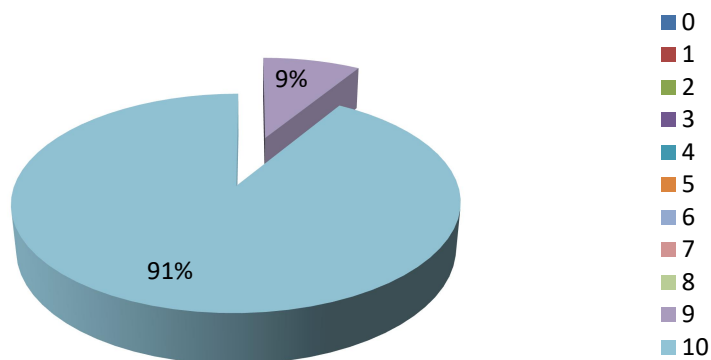
teórico estável e consensual sobre esse conceito (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006), a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde.

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 setembro 23 pacientes responderam 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, organização e limpeza, assistência farmacêutica e realização de exames.

## 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
<b>N.A.S.C</b>	Só tenho a agradecer os médicos, me trataram muito bem. Dr. Matheus muito educado, me trata muito bem.
<b>M.I.M.O</b>	Enfermagem nota 10, assistência muito boa, quero poder bater palmas de pé.
<b>M.I</b>	Bom demais, enfermeiras muito boas. Gosto demais do Dr. Matheus.
<b>E.M.B.S</b>	Equipe muito boa, fui muito bem atendida.
<b>L.M.S</b>	Aqui é maravilhoso, equipe excelente. Ana Patrícia, Larissa, Zilda Maria essas meninas fazem minha felicidade. Equipe médica ótima, fisioterapeutas excelentes. Nota 10 para o hospital, queria dar mais, "risos".
<b>T.E.M.L</b>	Pronto atendimento muito bom, equipe muito atenciosa. Enfermagem um amor, uns "anjos".
<b>P.H.B</b>	Atendimento excelente, nada a reclamar. Solicitei para trocar minha alimentação, fui atendido.
<b>C.R.D.A</b>	Enfermeiras me tratam muito bem, são anjos. Dr. Matheus um excelente médico, um amor. Alimentação perfeita.
	Atendimento mais de 1000.

<b>J.D.C.P</b>	Tudo de bom de ponta a ponta!
<b>J.B.D.O</b>	Enfermagem maravilhosa vem toda hora. Psicóloga maravilhosa (Alexandra), ela é diferenciada, tem uma fala que mexe com a gente, conversamos bastante.
<b>N.A.D.S</b>	Aqui o tratamento é VIP. Tratamento que nunca tive, nem minha família faria isto por mim. Me trataram muito bem.
<b>M.P.D</b>	Fui muito bem atendida.
<b>M.P.P</b>	Enfermeiros e médicos excelentes. Alimentação 5 estrelas. Gratidão!
<b>A.S.P</b>	Atendimento muito bom, tudo certo.
<b>P.H.B</b>	Enfermagem só falta por asas. Dr. Matheus é diferenciado. Fisioterapeutas são muito bons.
<b>Y.M</b>	Atendimento excelente, estrutura ótima. Enfermeiras muito atenciosas.
<b>C.C.P.B</b>	Dr. Matheus muito atencioso.
<b>P.G</b>	Muito bom o atendimento, as enfermeiras são muito boas.
<b>D.A.F</b>	Pedacinho do “Nosso Lar”, sou espírita e isso aqui é lindo. Nota 1000. Anjos na Terra, hospital 5 estrelas, é um verdadeiro SPA. Morro de medo de agulha, aqui agulha não dói, “risos”. Dr. Matheus é muito gentil.

## CRITICAS E PONTUAÇÕES:

NOME COMPLETO	COMENTÁRIOS
C.C.P.B	Dispensação de medicamento divergente da receita de uso contínuo.
P.G	Paciente relatou saudade dos filhos, chorou ao falar sobre a família, relatou: a gente sente abandonado, sozinho demais – segundo informações colhidas – ‘sic’
D.A.F	Meu desejo é conhecer a equipe da lavanderia, higienização, refeitório e homenagear toda a equipe que cuidou de mim durante o tempo de internação.
D.S.R	Paciente solicita momento para homenagear os profissionais de saúde que fizeram parte se sua recuperação.

## TRATATIVAS DEMANDAS BEIRA LEITO:

**DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTO DIVERGENTE:** Imediatamente após a escuta beira leito, a farmacêutica responsável técnica, Amanda Américo, foi sinalizada e prontamente averiguou e resolveu a situação.

**RELATO SAÚDE EMOCIONAL DE PACIENTE:** Imediatamente após a escuta beira leito a Coordenadora Multiprofissional, Layla Filardi, foi sinalizada e entrou em contato com a equipe de Serviço Social para realização de vídeo chamada para realizar a visita virtual, considerando o estado emocional do paciente.

**HOMENAGEM AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE E DEMAIS COLABORADORES:** Durante a pesquisa beira leito, a paciente solicitou um encontro com os profissionais da higienização, refeitório e lavanderia. Ela pediu ainda que no momento da alta estivesse vestida com o privativo, uniforme utilizado pelos profissionais de saúde.

Dona Divina também escreveu uma mensagem para os profissionais. “Sou grata a Deus pela vida. A todos os colaboradores do Hospital de Itumbiara, em especial, às equipes de higienização, refeitório, lavanderia, médica, enfermagem e multiprofissional, obrigada por todo cuidado que tiveram comigo, durante a internação”, disse. A paciente conta que fez a homenagem a todos os profissionais, pois todos fizeram parte da estadia e da melhora dela no hospital. “Todos os trabalhadores são importantes para mim. Eu vou sentir falta desse cuidado. Eu fui muito mimada e bem tratada, quando a gente fica mais velho vira criança, por isso estou achando ruim a minha alta”, falou emocionada.

Os colaboradores ficaram comovidos com a homenagem, e afirmaram que ter seu trabalho reconhecido é um incentivo a mais para continuar na luta contra o vírus. “Estou muito grata e feliz pela dona Divina. Foi muito lindo e emocionante. É uma honra ser reconhecido pelo nosso trabalho”, concluiu Franciele Rodrigues Gonzaga, copeira dietista do HCamp de Itumbiara.



## **PACIENTE HOMENAGEIA PROFISSIONAIS DO HOSPITAL DE ITUMBIARA:**

No dia 29 de setembro, a equipe foi presenteada com um vaso de suculentas, em agradecimento pela dedicação e desempenho com os pacientes.

O ato de gratidão é do jornalista Dioni Ribeiro, de 51 anos. Ele ficou internado no HCamp de Itumbiara para tratamento do novo coronavírus por seis dias. Durante o período de internação, Dioni ficou na enfermaria e utilizou máscara de Ventilação não Invasiva (VNI). Ele recebeu alta no dia 21 de agosto e seguiu em casa com a fase final da recuperação.

O jornalista ressalta que tem um profundo respeito pelos profissionais da unidade e afirma que os pacientes também devem ter foco no tratamento. “Foram dias difíceis, mas fui acolhido e aprendi muito com os colaboradores. Quando eu recebi alta, fiz um vídeo falando sobre a importância de cumprir rigorosamente as recomendações da equipe. Devemos canalizar nossa energia na recuperação, e assim auxiliar os profissionais no tratamento”, conta.

Dioni agradeceu à equipe que cuidou dele durante a hospitalização. “A minha gratidão foi expressada com vaso com suculentas, fabricados por uma amiga artesã. Nós devemos lembrar que uma pessoa grata é uma pessoa justa. É uma homenagem singela, mas muito verdadeira e emocionada. Foi uma forma de levar um afago aos profissionais que trabalham intensamente na pandemia. Muito obrigado por vocês existirem, atuarem e trabalharem”, concluiu o jornalista.

Os profissionais ficaram sensibilizados com a homenagem, e afirmaram que ter seu trabalho reconhecido é um incentivo a mais para continuar na luta contra o vírus. “As suculentas crescem em lugares que exigem resistência às situações adversas”. A escolha desta planta simboliza a persistência e dedicação dos profissionais de saúde durante a pandemia de coronavírus.



## 10 GESTÃO DA QUALIDADE

O sistema de gestão da qualidade pode ser definido como um conjunto de atividades ordenadas que constituem os objetivos e políticas da organização, assim como, o controle e direcionamento de assuntos relacionados a qualidade, que visam a melhoria contínua dos processos e a satisfação do cliente.

Um sistema de Gestão da Qualidade pode ser considerado [...] um conjunto de recursos, regras mínimas, implementado de forma adequada (funcionando) com o objetivo de orientar cada parte da empresa para que execute de maneira correta e no tempo devido a sua tarefa, em harmonia com as outras, estando todas direcionadas para o objetivo comum da empresa: ser competitiva (ter qualidade com produtividade) (MARANHÃO, 2001, p. 12).

O objetivo do SGQ, são estabelecidos a partir do planejamento estratégico e da política de qualidade e servem para nortear o INTS, em seu processo de monitoramento de resultados e melhoria contínua.

A principal atividade desenvolvida no mês de setembro de 2021, foi a revisão e elaboração de POPs (Procedimento Operacional Padrão), segue abaixo POPs aprovados:

- Serviço Social
- Farmácia

- Psicologia
- Nutrição.

## NEP (NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE)

A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS), foi criada no ano de 2004, para promover a mudança das práticas do trabalho, na área da saúde. O objetivo do NEP é planejar, organizar e fornecer apoio às ações de Educação Permanente em Saúde, tem o intuito de melhorar a qualidade do atendimento, buscando satisfação, humanização, aprimoramento técnico e dignidade para exercer o trabalho.

A Educação Permanente é aprendizagem no trabalho, onde o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e ao trabalho. A educação permanente se baseia na aprendizagem significativa e na possibilidade de transformar as práticas profissionais. A educação permanente pode ser entendida como aprendizagem-trabalho, ou seja, ela acontece no cotidiano das pessoas e das organizações. Ela é feita a partir dos problemas enfrentados na realidade e leva em consideração os conhecimentos e as experiências que as pessoas já têm. Propõe que os processos de educação dos trabalhadores da saúde se façam a partir da problematização do processo de trabalho, e considera que as necessidades de formação e desenvolvimento dos trabalhadores sejam pautadas pelas necessidades de saúde das pessoas e populações. Os processos de educação permanente em saúde têm como objetivos a transformação das práticas profissionais e da própria organização do trabalho. (BRASIL, Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Brasília: MS, 2009, p. 20 *in* <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/husm-ufsm/governanca/gerencia-administrativa/neps-nucleo-de-educacao-permanente-em-saude>)


Segue abaixo programação do NEP, para o ano de 2022, apresentando o seu cronograma com início em setembro de 2021:

### CRONOGRAMA ANUAL DE TREINAMENTOS - 2º SEMESTRE 2021

MÊS	SETOR	TREINAMENTO	PÚBLICO ALVO	HABILIDADE (TÉC. COMP)
<b>SETEMBRO</b>	5	Segurança do Paciente - Metas 1 (Identificação) e 2 (Comunicação)	Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem	Técnico
		Metodologia 5 S	Auxiliares de farmácia e farmacêuticos	Comportamental
	12	Treinamento Manipulação de dietas enterais	Nutricionistas, enfermeiros e técnico de Enfermagem.	Técnico
		Treinamento de Registros de Enfermagem	Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem	Técnico
	17	Mediação de conflitos em âmbito hospitalar	Assistentes sociais, Psicólogas e Enfermeiros.	Comportamental
		Segurança do Paciente - Metas 3 (Medicamentos) e 4 (Cirurgia)	Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem	Técnico
	6	Oxigenoterapia	Fisioterapeutas, médicos e enfermeiros.	Técnico
		Qualidade de vida no trabalho	Psicólogos, equipe multi e administrativo.	Técnico

Segue abaixo relatório mensal do Núcleo de Educação Permanente, realizado no mês de setembro de 2021:



 <small>Instituto Nacional de Amparo à Pesquisa, Tecnologia e Inovação na Gestão Pública.</small>	<b>RELATÓRIO MENSAL NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE</b>
<b>UNIDADE</b>	Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos
<b>PERÍODO</b>	20/09/2021 à 29/09/2021
<b>DESENVOLVIDA POR</b>	Enfermagem/ SCIH/ Fisioterapia
<b>RELATÓRIO TREINAMENTOS EM SAÚDE</b>	
<p>Em 20/09/2021 realizamos o treinamento Prolíder com os gestores e coordenadores, ministrado pela Zeni Silva com objetivo de desenvolver as competências.</p> <p>Em 21/09/2021 realizamos o treinamento Descarte adequado de todos os materiais utilizados e tempo de permanência dos dispositivos com objetivo de minimizar os acidentes com perfuro cortantes e alertar sobre risco de infecção dos dispositivos vencidos.</p> <p>Em 21, 24 e 29/09/2021 realizamos o treinamento de Urgência e Emergência voltado para a prática da Fisioterapia com o objetivo de demonstrar a atuação do fisio na Urgência e quais os procedimentos que são da nossa competência.</p> <p>Em 25/09/2021 realizamos o treinamento do DEA com o objetivo de manusear corretamente para prestar os primeiros socorros.</p> <p>Em 27/09/2021 realizamos o treinamento de Bomba de Infusão (Enfermaria e sala de emergência), Ventilação Mecânica, Uso do laringoscópio e Carrinho de Parada, Eletrocardiograma (ECG), com objetivo de melhorar a qualidade da assistência prestada aos nossos usuários.</p> <p>Em 29/09/2021 e 30/09/2021 realizamos o treinamento de Paramentação e Desparamentação (UTI, Enfermaria e Sala de emergência).</p> <p>Em 29/09/201 e 30/09/2021 realizamos o treinamento de Descarte correto de perfuro com o objetivo de evitar acidentes.</p>	

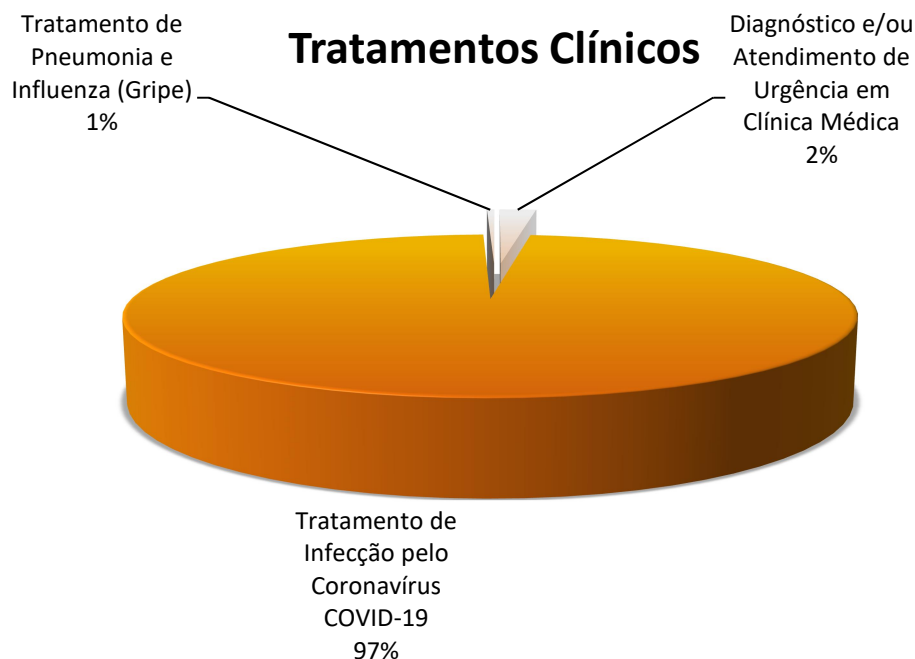
## 11 FATURAMENTO/SAME

O Setor do Faturamento e SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatístico) vêm desempenhando um papel fundamental na gestão do Hospital

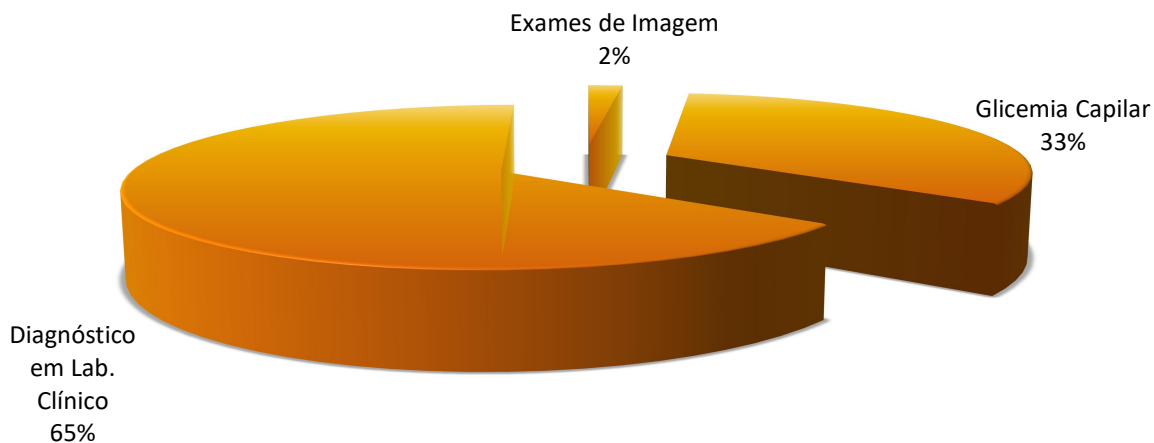
Estadual de Itumbiara. Garantindo a privacidade, preservação e a integridade dos registros contidos neles, incluindo a organização para assegurarmos que todos os procedimentos realizados e registrados no prontuário do paciente, sejam informados no processo do faturamento da conta hospitalar de maneira adequada, sendo ferramenta eficiente para mensurar qualidade da assistência prestada ao paciente.

## PRODUTIVIDADE

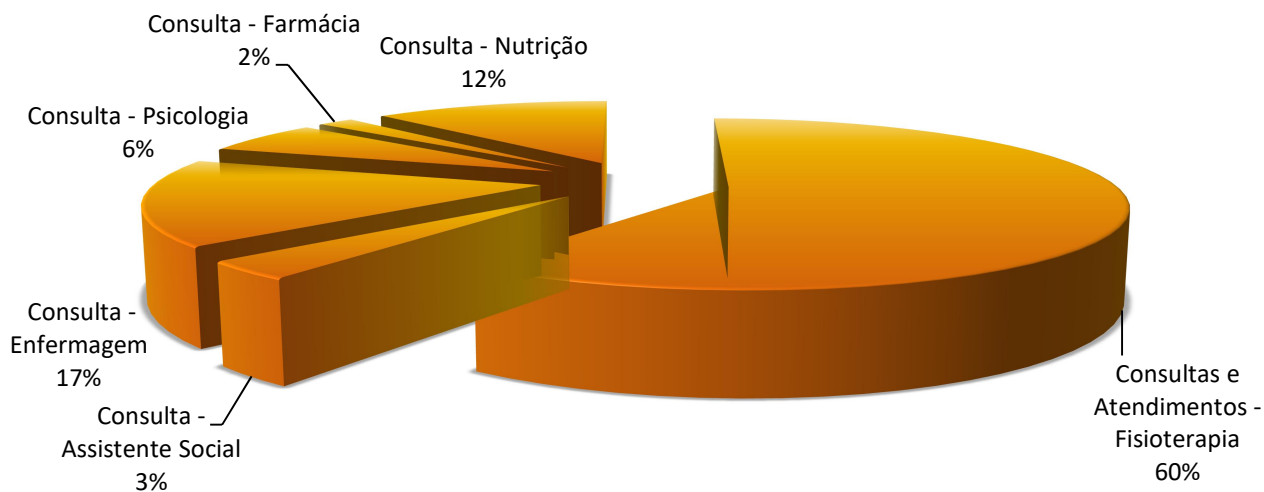
Os gráficos a seguir demonstram a produtividade do Setor de Faturamento no mês de setembro de 2021, baseados nas altas dos meses de julho, agosto e setembro de 2021, dos atendimentos a pacientes em caráter de urgência de internação e ambulatorial, que são adquiridos através de recurso digital que permite maior dinamismo no acesso às informações do paciente.



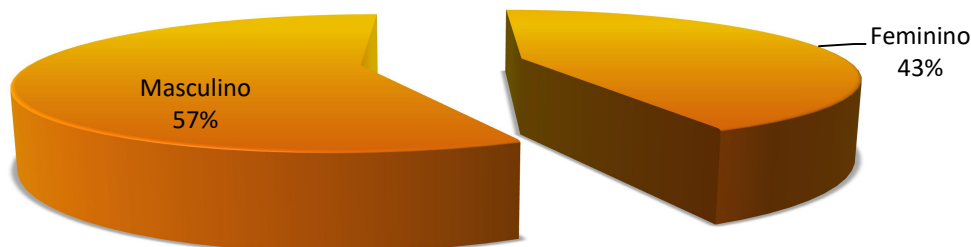
## Procedimentos com Finalidades Diagnósticas



## PRODUTIVIDADE EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



## PORCENTAGEM DE ÓBITOS OCORRIDOS POR SEXO



## 12 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.

### 12.1 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.

## 12.2 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](mailto: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](https://ints.org.br/helpdesk).

### 12.3 INSTALAÇÕES

**Instalações de Computadores:** Foram instalados 04 computadores durante o mês de setembro, 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 02 impressoras em diferentes setores durante o mês de setembro, 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).

### 12.4 FUNÇÕES DIARIAS 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 setembro foram atendidos mais de 39 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 setembro foram atendidos mais de 37 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 74 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 03 novos pontos de rede, todos mapeados e estruturados pela TI desta unidade a fim de melhorar a comunicação entre diferentes setores.

## 12.5 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 setembro foram criadas mais de 18 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 setembro foram atendidas mais de 74 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 243 intercorrências durante todo o mês de setembro, como o tempo médio foi de 5 a 10 minutos por atendimento.

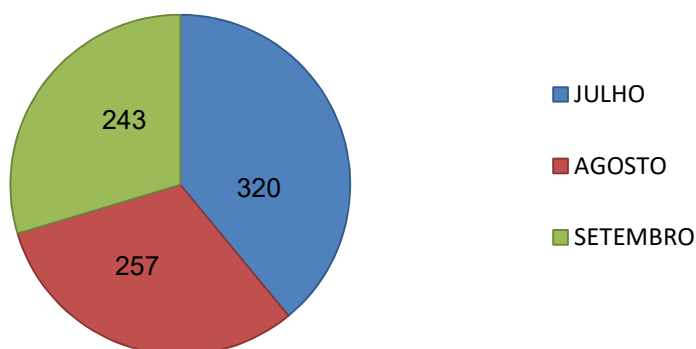
**Treinamento ao usuário:** Cabe ao técnico auxiliar nos treinamentos dos sistemas proporcionando uma primeira visão do usuário a todo processo de

movimentação do sistema, sendo esse direcionado a cada setor específico. Foram realizados mais de 10 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 público. Foi feita uma paralização do sistema onde não houve necessidade de entrar em contingência.

## 12.6 DADOS DE ATENDIMENTO

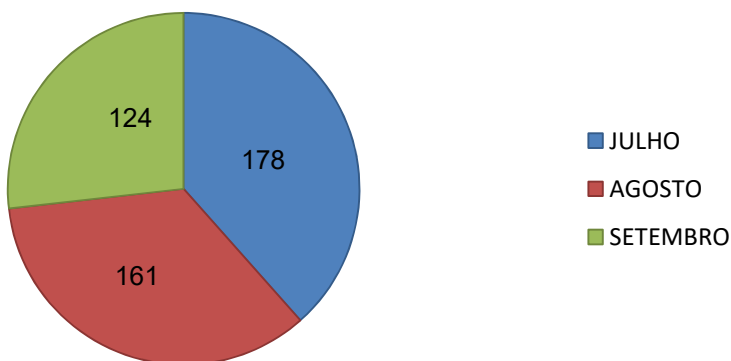
Durante o mês de setembro de 2021, foram abertos um total de 243 chamados pelos colaboradores do Hospital Estadual de Itumbiara - São Marcos: Hospital de Campanha – COVID-19.



## TEMPO EM ATENDIMENTO

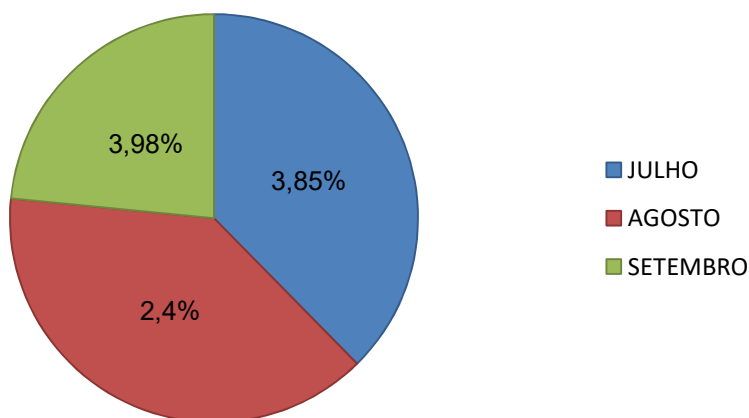
Durante o mês de setembro de 2021, os técnicos de informática destinaram 124 horas ao atendimento dos usuários, seja através de orientação ou mesmo em forma de manutenção no equipamento utilizados por eles naquele momento. É importante ressaltar que esse tempo em atendimento se refere somente aos tickets abertos, todo trabalho de controle, manipulação e instalação de equipamentos foram feito fora do tempo tabelado.





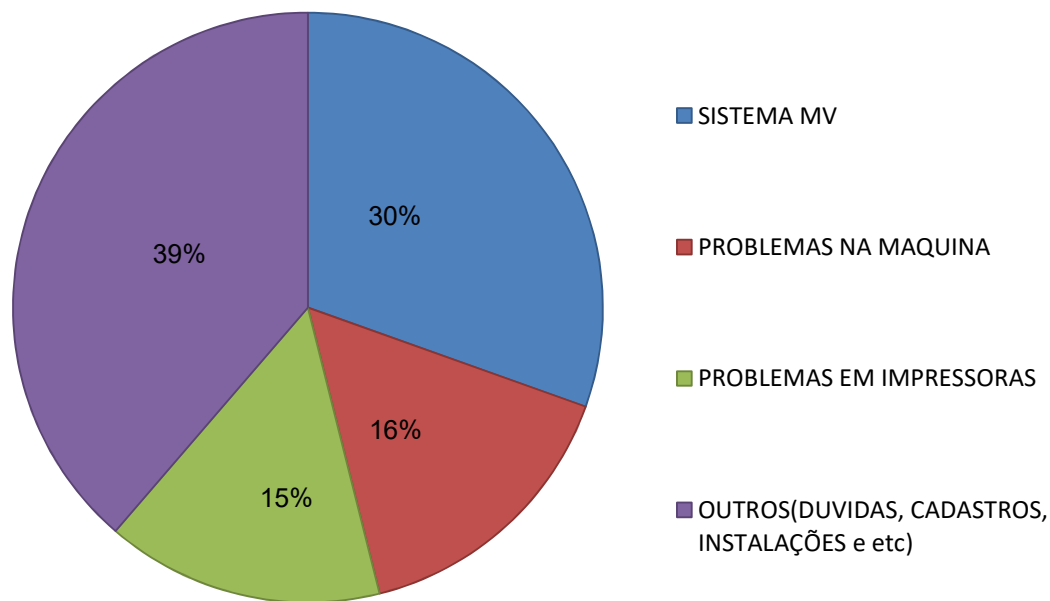
### INDICE DE INDISPONIBILIDADE LOCAL DO SISTEMA

Com base nos 243 tickets abertos durante o mês de setembro de 2021, o índice de indisponibilidade local do sistema foi de 3,98%, conforme demonstrado no gráfico abaixo.



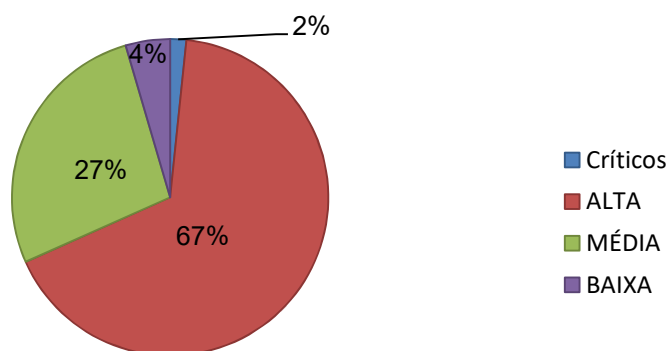
### PRINCIPAIS PROBLEMAS RELATADOS NOS TICKETS

Com base nos 243 tickets abertos durante o mês de setembro de 2021, estes foram os principais problemas relatados pelos usuários.



## SOLICITAÇÕES POR CATEGORIA

Com base nos 243 tickets abertos durante o mês de setembro de 2021, essas foram as classificações dadas pelos usuários.



## 12.7 INSTALAÇÕES, TROCAS E REMANEJAMENTOS.

### ORGANIZAÇÃO E RESTRUTURAÇÃO DOS PONTOS DE REDE 2º

**ANDAR:** Foi desativado um total de 4 pontos de rede que estavam sem utilização, sendo reestruturado os cabeamentos para melhor adaptar o ambiente e para

umentar a proteção dos equipamentos. Após o processo foram realizados testes para verificação da condição da rede.

**MANUTENÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO COMPUTADOR 4 ANDAR:** Foi efetuada a manutenção dos equipamentos da enfermaria do 4º andar, foi efetuada a limpeza dos equipamentos devido a superaquecimento de algumas maquinas, foi observado que existia um bloqueio na saída de ar dos coolers. A manutenção foi feita e houve um aumento no desempenho e uma grande redução no aquecimento.

**REALIZADO O TREINAMENTO DE MOVDOC:** Foi realizado um treinamento pela consultora do MV aos colaboradores que movimentam os prontuários do paciente no sistema, o treinamento realizado padronizou a forma de protocolo dos documentos diante o ambiente de faturamento.

**MAPEAMENTO DO AMBIENTE DE ACESSO AS PASTAS EXTERNAS SEDE:** Foi realizado o mapeamento de todas as pastas de acesso externo utilizando os novos dados, onde as informações de acesso foram padronizadas seguindo o formato enviado pelo setor, todos os acessos foram testados e verificados juntamente ao colaborador.

**MANUTENÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO COMPUTADOR FISIOTERAPIA:** Foi efetuado a manutenção dos equipamentos da Fisioterapia, a limpeza dos equipamentos foi efetuada devido a problemas no cooler, foi observado que existia um bloqueio na saída de ar do cooler. A manutenção foi feita e houve um aumento no desempenho e uma grande redução no aquecimento.

**RETIRADA DOS COMPUTADORES DO 4º ANDAR:** Devido aos problemas ocorridos com a chuva, os equipamentos do 4º andar tiveram que ser retirados do local, onde 4 computadores e 1 impressora tiveram que ser remanejados para TI, o Rack e os equipamento também foram desligados de maneira preventiva.

### **INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE MÍDIA PARA AS REUNIÕES:**

Foi realizada a instalação dos equipamentos de mídia (PROJETO, TELA DE PROJEÇÃO) na sala de ADM, para reuniões e treinamentos por 3 vezes durante o mês, os equipamentos eram retirados sempre ao final do treinamento para prezar o bom estado do mesmo.

### **MANUTENÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO COMPUTADOR ENFERMÁRIA:**

Foi efetuado a manutenção dos equipamentos da Enfermaria 2º andar, foi efetuado a limpeza dos equipamentos devido a problemas no cooler, o mesmo se encontrava travado, o que aumentava o aquecimento da maquina. A manutenção foi feita e houve um aumento no desempenho e uma grande redução no aquecimento.

### **PADRONIZAÇÃO DA NOMECLATURA DE EQUIPAMENTOS:**

Foi realizada a estruturação e a organização dos HOSTNAME de todos os equipamentos do hospital, os mesmos foram padronizados e atualizados, foram efetuados vários testes e tudo funcionou normalmente após a atualização.

### **ANALISE:**

ATIVIDADE	TIPO	QUANTIDADE
Remanejamento de equipamento	Computador	4
Substituição de equipamentos	Computador	2
Instalação de equipamento	Computador/Impressoras	2
Treinamentos	Uso do <b>SISTEMA MV</b>	10
Instalação de rede	Rede	6
Manutenção Corretiva	TI	10
Manutenção Preventiva (Computadores/Impressoras)	TI	75
Configuração de Equipamentos	TI	21

## 12.8 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.

## 13 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram apresentados os resultados obtidos no mês de setembro 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 outubro de 2021.



**RICARDO BRICIDIO DE SOUZA**

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