



**HEJ**  
Hospital Estadual de  
Jataí Doutor Serafim  
de Carvalho

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

**Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho - HEJ**

**Referência: 01/10/2023 à 31/12/2023**

**Sexto Termo Aditivo ao Termo de Colaboração nº 01/2020**

JATAÍ - GO

JANEIRO 2024



**HEJ**  
Hospital Estadual de  
Jataí Doutor Serafim  
de Carvalho

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## **FUNDAHC**

### **CONSELHO CURADOR FUNDAH/C/UG**

José Garcia Neto (Presidente do Conselho)

Cacilda Pedrosa de Oliveira

Camila Cardoso Caixeta

Edward Madureira Brasil

Lucilene Maria de Sousa

Marco César Chaul

Maurício Guilherme Campos Viggiano

Telma Alves Garcia

Waldemar Naves do Amaral

### **DIRETORIA EXECUTIVA DA FUNDAH/C/UG**

Lucilene Maria de Sousa

### **DIRETORIA DO HEJ – JATAÍ/GO**

Juliano Oliveira Rocha - Diretor Geral

Pedro Vínicius Leite de Sousa - Diretor Técnico

Marieli Rodrigues Andrade Costa – Diretora Administrativa



## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	5
1. CAPACIDADE INSTALADA.....	6
2. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR.....	7
3. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE .....	8
4. METAS DE PRODUÇÃO TRIMESTRAL.....	9
5. METAS DE DESEMPENHO .....	10
6. JUSTIFICATIVA DE RESULTADOS ALCANÇADOS E METAS DE DESEMPENHO ..	11
7. TAXA DE ABSENTEÍSMO.....	14
8. ENSINO E PESQUISA .....	14
9. NÚCLEO DE ENGENHARIA CLÍNICA .....	15
10. OUVIDORIA .....	16
11. CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO .....	17
12. OUTRAS ATIVIDADES REALIZADAS.....	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	20



**HEJ**  
Hospital Estadual de  
Jataí Doutor Serafim  
de Carvalho

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## **SIGLAS**

HEJ – Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho

FUNDAHC – Fundação de Apoio ao Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás

UFG – Universidade Federal de Goiás

SES-GO – Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

PGEMAS – Plano Geral de Materiais Médicos Hospitalares

RDC – Resolução da Diretoria Colegiada

SADT – Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

SAE – Serviços de Assistência Especializada

SIH – Sistema de Informações Hospitalares

UTI – Unidade de Terapia Intensiva

VVS – Vítima de Violência Sexual

MEC – Ministério da Educação

IHAC – Iniciativa Hospital Amigo da Criança

TMAT - Tempo máximo aceitável para tratamento

## APRESENTAÇÃO

Considerando o Termo de Colaboração nº 001/2020 e seus aditivos, firmados entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO e a Fundação de Apoio ao Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás – FUNDAHC, para o fomento, gerenciamento, operacionalização e execução das ações e atividades de saúde no Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho - HEJ, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **relatório trimestral de atividades, do período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2023.**

A FUNDAHC, gestora do Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho -HEJ, possui personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com objetivo de apoio à Universidade Federal de Goiás (UFG), criada na forma da Lei nº 8.958/10 e Portaria Interministerial nº 191/12 MEC/MCTI.

O HEJ, unidade de saúde pública, foi inicialmente fundado como Centro Médico Municipal de Saúde e, posteriormente, transformado no Hospital das Clínicas Dr. Serafim de Carvalho, ainda na Gestão Municipal.

A partir da estadualização de diversas unidades de saúde no Estado de Goiás, conforme Lei Ordinária Estadual nº 20.769, de 16 de abril de 2020, passou-se à gestão estadual, permanecendo com o mesmo nome. Entretanto, conforme o Decreto nº 1.597, de 10 de agosto de 2021 adotou-se o nome atual e oficial de “Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho.”

A gestão da FUNDAHC neste nosocômio, cuja parceria foi formalizada em 10 de junho de 2020, amparada pela Lei nº 20.795, passou a vigorar a partir de 30 de outubro de 2020, com a publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás, do referido Termo de Colaboração, e que se encontra no Plano de Trabalho e no 6º termo aditivo.

A FUNDAHC, comprometida em realizar uma gestão resolutiva e eficiente, pautada pela transparência de suas ações, nesta oportunidade apresenta o seu Relatório de Atividades, executadas conforme o plano de trabalho integrante do aludido Termo de Colaboração e seus aditivos, com o fim de demonstrar os resultados obtidos no período indicado no presente relatório.

Por oportuno, coloca-se a disposição para apresentar esclarecimentos ou dirimir dúvidas que possam advir dos dados e informações ora apresentados.

## 1. CAPACIDADE INSTALADA

O Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho possui edificação térrea e dois andares superiores. A Unidade possui recepção ambulatorial, laboratório, ambulatório, setor de exames por imagem, centro de testagem e aconselhamento, maternidade, centro cirúrgico, centro de material e esterilização, farmácia, almoxarifado e serviços de apoio.

O Hospital possui 136 leitos destinados à internação de pacientes adultos e pediátricos, bem como outros setores de suporte, distribuídos conforme tabela abaixo:

**Tabela nº 01 – Capacidade Instalada e Infraestrutura**

DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE
ENFERMARIA CIRÚRGICA	45
ENFERMARIA CLÍNICA	34
ENFERMARIA PEDIÁTRICA	06
ENFERMARIA OBSTÉTRICA	11
UTI ADULTO	20
LEITOS DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS NEONATAL	02
LEITOS DE SAÚDE MENTAL	10
LEITOS RPA	04
LEITOS DIA	10
OBSERVAÇÃO	12
SALAS CIRÚRGICA	04
SALA CIRÚRGICA - PEQUENOS PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	01
SALA DE PARTO NATURAL	01
SALA PPP	05
CONSULTÓRIOS AMBULATORIAIS	10
PRONTO SOCORRO GERAL	01
SALA DE CURATIVO AMBULATORIAL	02
SALA DE TOMOGRAFIA	01
SALA DE RAIO X	01
SALA DE ULTRASSONOGRAFIA	01
SALA DE ELETROCARDIOGRAMA	01
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	01
CTA/SAE	01

Fonte: Relatórios Gerenciais HEJ, dezembro/2024

## 2. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência em regime de hospitalização compreende o conjunto de serviços ofertados ao paciente desde sua admissão até a alta hospitalar, contemplando-se todos os atendimentos e procedimentos necessários à obtenção ou complementação do diagnóstico e as terapêuticas necessárias ao seu tratamento.

Os pacientes internados recebem atendimentos clínicos, cirúrgicos, e multiprofissionais, conforme a necessidade identificada, além dos serviços nas unidades de terapia intensiva, visando sua recuperação e alta.

Objetivando contemplar a demanda dos pacientes/usuários da Unidade, são ofertadas as especialidades médicas de Anestesiologia, Cardiologia, Clínica Geral, Clínica Cirúrgica, Cirurgia Vascular, Ginecologia/Obstetrícia, Infectologia, Nefrologia, Oftalmologia, Ortopedia/traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Psiquiatria e Urologia.

Ainda são ofertados os Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) disponibilizando exames laboratoriais e de imagens, radiografias, tomografias, eletrocardiograma e ultrassonografias.

Os Atendimentos de Urgência/Emergência são ofertados aos pacientes oriundos de demanda espontânea ou de forma referenciada, regulados pela Central de Regulação Estadual - CRE.





### 3. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

**Nome:** Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho - HEJ

**CNES:** 2535556

**Endereço:** Rua Joaquim Caetano, nº 1876 - Divino Espírito Santo, Jataí/GO - CEP 75.804-040

**Tipo de Estabelecimento:** Hospital geral de médio porte

**Gestão e Gerência da Unidade:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

**Funcionamento:** 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente. Ambulatório, no mínimo, de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h, sendo devidamente referenciado pelo Complexo Regulador Estadual

**Natureza:** Público

**Serviço de Maternidade:** Sim

**Habilitado em GAR (Gestação de Alto Risco):** Não

**Número de Leitos Geral:** 136 leitos ativos

**Serviço de Urgência e Emergência:** Sim

**Tipo:** Porta Aberta | Referenciado

**Alta Complexidade:** Não

**Inserção nas Redes Temáticas de Saúde:** Sim

**Quais?** Rede Cegonha, Iniciativa Hospital Amigo da Criança – IHAC

**Habilitações existentes:** Hospital Amigo da Criança, Unidade de Centro de Parto Normal Intra Hospitalar Tipo II 5 PPP; Laqueadura; Vasectomia e Serviços Hospitalares de Referência para atenção a pessoas com sofrimento ou transtorno mental incluindo aquelas com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas.



#### 4. METAS DE PRODUÇÃO TRIMESTRAL

O quadro a seguir apresenta os Indicadores e Metas de Produção de atividades do HEJ, referente ao quarto trimestre de 2023, comparando as metas propostas e os resultados obtidos.

Estes indicadores estão em acordo com o SEI nº 51619810, onde estão contratualizados os serviços elencados, conforme item 8.4, considerados como metas de produção.

**Quadro 01 – Indicadores e Metas de Produção**

Linhas de Serviços	Detalhamento	Out	Nov.	Dez	Meta trimestral	Apresentado trimestral	% do cumprimento da meta
INTERNAÇÕES HOSPITALARES	Saídas clínicas	359	329	286	585	974	127,26%
	Saídas cirúrgicas	460	441	370	1089	1271	
	Saídas clínicas pediátricas	33	23	25	87	81	
	Saídas cirúrgicas pediátricas	18	8	14	39	40	
	Saídas clínicas obstétricas	61	53	62	123	176	
	Saídas cirúrgicas obstétricas	57	50	68	216	175	
	Saídas psiquiátricas	26	17	27	51	70	
<b>TOTAL</b>		<b>1014</b>	<b>921</b>	<b>852</b>	<b>2190</b>	<b>2787</b>	
CIRURGIAS	Cirurgias eletivas adulto	117	126	93	330	336	94,60%
	Cirurgias eletivas pediátricas	8	4	5	39	17	
	Cirurgias oftalmológicas	193	192	155	600	540	
	Partos	81	58	89	216	228	
<b>TOTAL</b>		<b>399</b>	<b>380</b>	<b>342</b>	<b>1185</b>	<b>1121</b>	
HOSPITAL DIA	Pequenos procedimentos	51	46	14	60	111	100,61%
	Atendimentos oftalmológicos	195	197	161	600	553	
<b>TOTAL</b>		<b>246</b>	<b>243</b>	<b>175</b>	<b>660</b>	<b>664</b>	
ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	Consultas médicas	1766	1711	1438	5250	4915	119,25%
	Consultas multiprofissional	2192	2013	1791	3900	5996	
<b>TOTAL</b>		<b>3958</b>	<b>3724</b>	<b>3229</b>	<b>9150</b>	<b>10911</b>	
SADT EXTERNO	Eletrocardiograma	334	320	312	450	966	361,52%
	Radiografia	577	488	514	900	1579	
	Tomografia	187	161	144	300	492	
	USG convencional	132	128	102	240	362	
	USG doppler	73	61	68	180	202	
	Análise clínica	6339	4648	4321	3600	15308	
<b>TOTAL</b>		<b>7642</b>	<b>5806</b>	<b>5461</b>	<b>5670</b>	<b>18909</b>	
SADT interno**	Laboratório de análises clínicas	10887	10979	11477	33.343		
Atendimento às urgências**	Atendimento de urgência da atenção especializada	7197	7162	7200	21.559		

Fonte: Termo de Colaboração 001/2020 e SoulMV

## 5. METAS DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme Termo de Colaboração 01/2020 SES/GO, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

**Tabela nº 02 - INDICADORES DE METAS DE DESEMPENHO**

INDICADORES	VALOR	
	META	ALCANÇADO
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85 %	81,71% <sup>1</sup>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar	≤ 5 dias	5,23 dias
Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≤ 22	29,19 horas <sup>2</sup>
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	< 20%	6,9%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5%	2,78%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS	≤ 7%	0,74%*
Percentual de Suspensão de Cirurgias Eletivas por Condições Operacionais	≤ 5%	1,16 %
Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMA expirado (↓) para o primeiro ano	< 50%	0%
Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMA expirado (↓) para o segundo ano	< 25%	0%
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1,09
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	98%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%	0,12%
Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) Digitadas Oportunamente - até 7 dias	≥ 80%	99,05%

Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de  
Notificação Compulsório Imediata (DAEI) Investigadas

Oportunamente - até 48 horas da data da notificação	≥ 80%	78,82%
Percentual de partos cesáreos	≤15%	68,05% <sup>3</sup>
Taxa de Aplicação da Classificação de Robson nas parturientes submetidas à cesárea	100%	100%

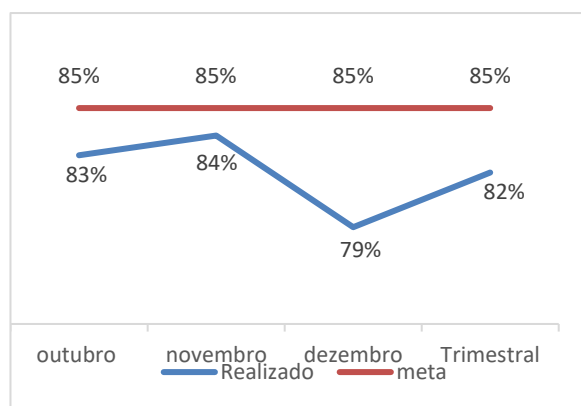
Fonte: Sistema MV/Soul

## 6. JUSTIFICATIVA DE RESULTADOS ALCANÇADOS E METAS DE DESEMPENHO

### 1 - Taxa de Ocupação Hospitalar

A taxa de ocupação hospitalar mede a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos dia no mesmo período. A meta contratualizada é ≥ 85%, sendo atingido no trimestre referido, uma taxa de 81,71%, que pode ser conferido no gráfico 02.

**Gráfico 02 – Taxa de Ocupação Hospitalar**



Fonte: relatório de gestão out/nov/dez 2023

Ressaltamos que mesmo o hospital cumprindo quase que de forma integral outras metas, como a de cirurgias eletivas, ainda não tem sido suficiente para atingir na totalidade a meta contratual para a taxa de ocupação.

A taxa de ocupação hospitalar, depende de diferentes fatores como a conversão de internações advindas do pronto socorro, pacientes eletivos e pacientes recebidos via

CRE, reforçamos que no período em questão, todos os movimentos necessários para que esta meta fosse alcançada foram feitos, como informar ao CRE das vagas disponíveis nesta unidade, assim como reforçar o perfil da unidade, enviados via e-mail para o setor competente na SES GO.

As internações advindas do PS, ocorrem por demanda espontânea, não sendo passível de interferência. No que se refere ao NIR do HEJ, a equipe tem sido treinada e acompanhada, para que o serviço seja ágil.

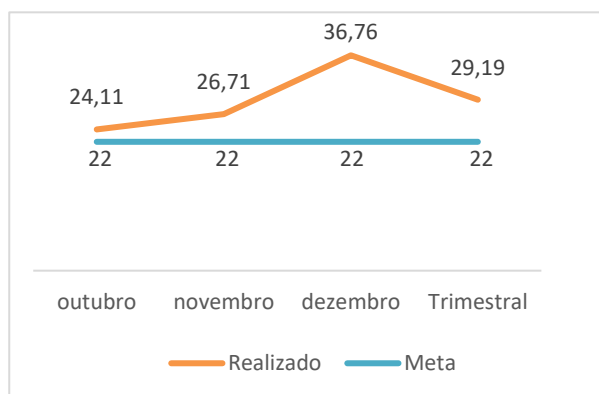
## 2 - Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)

Assinala o tempo médio em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência. A meta pactuada para este indicador é <21 horas, e para este trimestre o índice de intervalo de substituição de leito foi de 29,19 horas.

Quanto menor a taxa de ocupação, maior será o intervalo de substituição de leitos, portanto estes índices são inversamente proporcionais, e o mesmo reflexo que um sofre o outro também sofrerá. Sendo assim, a taxa de ocupação está inversamente proporcional ao alto índice de substituição de leitos.

Não foi possível elevar a taxa de ocupação e diminuir o índice de intervalo de substituição de leito, grande parte, porque as cirurgias de oftalmologia, que são consideradas cirurgias ambulatoriais, pois não necessitam de internação. Conclui-se que a perda primária de consultas eletivas, também influenciou fortemente no indicador.

**Gráfico 03 – Intervalo de Substituição de Leito (horas)**



Fonte: relatório de gestão out/nov/dez 2023

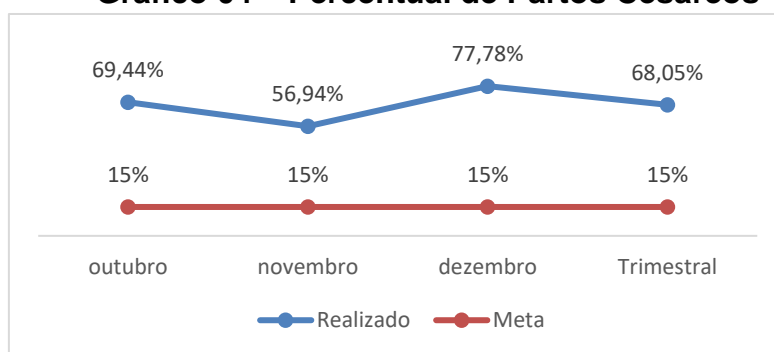
### 3 - Percentual de Partos Cesáreos

A meta desta taxa é não ultrapassar  $\leq 15\%$  de partos cesáreos em relação ao total de partos realizados no hospital. No quarto trimestre, o percentual de partos cesáreos foi de 68,05%.

Vale ressaltar que o HEJ recebe as gestantes da rede de atenção à saúde de alto risco, que são atendida no município de Jataí e da região de saúde, tendo muitas delas, a indicação de cesárea. Além disso, não possui o serviço de ambulatório de gestantes, o que não favorece o preparo das mulheres para o parto normal.

Para analisar o não atingimento desta meta deve-se pesar que o hospital não tem governabilidade sobre o número de partos ocorridos na unidade, por não conseguir controlar o número de gestantes e o período de parto, obviamente.

**Gráfico 04 – Percentual de Partos Cesáreos**



Fonte: relatório de gestão out/nov/dez 2023

### 4 - Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

Neste relatório foi corrigido o Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS, informamos que anteriormente a fórmula para cálculos estava sendo feito encima dos atendimentos da ouvidoria na unidade e não usando os dados ouvidor SUS, sendo assim foi feito a correção usando a fórmula correta sendo:  $\text{nº de reclamações queixosas (que são 3 grupos: denuncia, reclamações e solicitações apuradas no sistema Ouvidor SUS)} \div \text{total de atendimentos} \times 100$ . Como descrito na tabela 02 acima.



## 7. TAXA DE ABSENTEÍSMO

Consoante previsão do SEI nº 51619810, e item 13.22 do Plano de Trabalho, deve informar a taxa de absenteísmo mensal dos colaboradores da Unidade Hospitalar. Este indicador é medido pelo setor de Recursos Humanos do HEJ e este índice teve um percentual de 0,60% no quarto trimestre de 2023.

## 8. ENSINO E PESQUISA

A residência médica é um salto para a formação de profissionais qualificados. Um dos principais objetivos deste programa é oportunizar e potencializar a interação do HEJ com a sociedade, fazendo com que o conhecimento produzido na universidade atenda as demandas práticas do dia a dia do segmento da saúde. A unidade oferta residências nas especialidades de Clínica Médica e Medicina Intensiva.

**Tabela nº 03 – Residência**  
**4º trimestre 2023**

<b>Especialidade</b>	<b>Q. de alunos</b>
Clínica Médica	06
Medicina Intensiva	06

A unidade atua como campo para práticas de estágios curriculares obrigatórios de estudantes dos cursos técnicos e graduação da área da saúde.

As atividades de estágio desenvolvidas na instituição visam o exercício prático de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho, proporcionadas pela aprendizagem social, profissional e cultural em ambiente real.

O HEJ vem ofertando estágios para os cursos de enfermagem, biomedicina, medicina, assistência social e fisioterapia, cujos quantitativos de alunos estagiando no Hospital seguem demonstrados na tabela nº 04.

## Tabela nº 04 – Estágios e aulas práticas

4º trimestre 2023

Estágio/ Curso	Q. de alunos	Instituição
Técnico de Enfermagem	61	SENAC
Biomedicina	16	UFJ
Medicina	252	UFJ
Fisioterapia	23	UFJ
Assistência Social	06	Unicesumar
Aulas práticas/ Curso	Q. de alunos	Instituição
Enfermagem	61	UFJ

Fonte: Centro de ensino HEJ.

## 9. NÚCLEO DE ENGENHARIA CLÍNICA

A Engenharia Clínica é responsável por realizar o gerenciamento do parque tecnológico em saúde que é o conjunto dos procedimentos de gestão, planejado e implementado a partir de base científica, técnica, normativa e legal, com o objetivo de garantir a rastreabilidade, qualidade, eficácia, efetividade, segurança e em alguns casos o desempenho da tecnologia de saúde. Abrange cada etapa do gerenciamento, desde o planejamento e entrada do Equipamento Médico Hospitalar (EMH) no Estabelecimento até seu desuso, visando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública e do meio ambiente e a segurança do paciente.

A Engenharia Clínica, envolve manutenção preventiva e corretiva com peças, calibração, validação, qualificação e demais itens exigidos na RDC Nº 509 e demais legislações em todo o parque tecnológico de equipamentos médicos hospitalares, laboratoriais e odontológicos.

O quadro a seguir apresenta metas e os resultados alcançados, conforme contratualizado com a empresa responsável.



### Quadro nº 02 – Metas Contratuais

INDICADOR	OBJETIVO	CÁLCULO DO INDICADOR	META	VALOR ALCANÇADO
<b>1</b> <b>Cumprimento do Plano de Manutenção Programada</b>	Monitorar a realização de manutenções programadas para o período (relacionado a otimização de custos, de recursos tecnológicos e segurança)	Manutenções Programadas realizadas no período/ Manutenções programadas previstas no período (%)	<b>≥90%</b>	99,29%
<b>2</b> <b>Conclusão de Manutenção Corretiva</b>	Mensurar a resolatividade do total de ordens de serviço de um período (relacionado a resolatividade e segurança)	Ordens de serviço corretivas fechadas no período/ Ordens de serviço corretivas abertas no período (%)	<b>≥85%</b>	88,21%
<b>3</b> <b>Conclusão de Manutenção Corretiva Internamente</b>	Indicar a eficácia da engenharia clínica em resolver as ocorrências sem que seja necessário serviço externo (relacionado a resolatividade, otimização de recursos e redução de custos)	Ordens de serviço concluídas internamente no período/Ordens de serviço fechadas no período (%)	<b>≥80%</b>	95,96%
<b>4</b> <b>Tempo Médio de Atendimento</b>	Monitorar tempo para primeiro atendimento para os equipamentos críticos após a abertura do chamado	Tempo médio em horas desde a abertura do chamado até o primeiro registro de atendimento	<b>≤24h</b>	0,30h
<b>5</b> <b>Tempo Médio de Reparo (MTTR)</b>	Monitorar tempo das execuções das Manutenções Corretivas até a finalização	Tempo médio das ordens de serviço corretivas fechadas no sistema / total de ordens de serviço corretiva fechadas	<b>≤10dias</b>	8,64dias
<b>6</b> <b>Disponibilidade</b>	Monitorar a prontidão do parque tecnológico relacionado a segurança do paciente e a preservação da imagem institucional)	Equipamento inoperante no período/Equipamentos operantes no período	<b>≥97%</b>	99,15%

Fonte: SEOH.

## 10. OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal democrático de comunicação entre o cidadão e a unidade de saúde destinado a esclarecer dúvidas, receber elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias dos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS que permite a oportunidade de buscar melhorias e consequentemente entregar qualidade no atendimento prestado à sociedade.

É papel da Ouvidoria efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda, e o retorno ao cidadão, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada

aos problemas apresentados, de acordo com os princípios ediretrizes do SUS.

O processo de atendimento da Ouvidoria ocorre, em primeiro lugar, por meio do recebimento das manifestações apresentadas pelo cidadão através dos canais de comunicação. Após o recebimento da manifestação, a Ouvidora analisa se o pedido está dentro do escopo de suas atribuições e busca informações que permitam a resposta ao interessado. Nesta etapa são feitas todas as tratativas internas e averiguações nas áreas responsáveis a fim de apresentar resolutividade. O Serviço de Atendimento ao Usuário realiza os registros no Sistema Ouvidor SUS e Ouvidoria/SAU do HEJ, cujos registros ocorrem simultaneamente.

Outra atividade do Serviço é a coleta de informações realizada junto aos usuários por meio da busca ativa, utilizando-se a entrevista presencial, por telefone, caixas de sugestão.

No quarto trimestre de 2023, foram realizados 92 atendimentos, podendo ser conferidos abaixo.

**Tabela 09 – Atendimentos da ouvidoria**

<b>Elogio</b>	<b>43</b>
<b>Solicitação</b>	<b>7</b>
<b>Reclamação</b>	<b>29</b>
<b>Denúncia</b>	<b>10</b>
<b>Informação</b>	<b>2</b>
<b>Mediação</b>	<b>0</b>
<b>Sugestão</b>	<b>1</b>
<b>Total dos atendimentos</b>	<b>92</b>

#### **11. CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO**

O Centro de Testagem e Aconselhamento – CTA, presente neste Hospital, presa relevante atendimento à comunidade local e circunvizinha, disponibilizando informações adequadas, testagens e acompanhamento de doenças próprias doescopo deste Serviço, correlatas as Doenças Sexualmente – DST.

Os serviços são ofertados gratuitamente, recebendo demanda espontânea oupor

encaminhamentos de outras unidades de saúde.

A atenção deste serviço é disponibilizada nas atividades próprias do Centro de Testagem e Aconselhamento, quando são realizados testes rápidos adequado a cada caso, e se positivo o resultado, ou outros sintomas, é disponibilizado o tratamento ao paciente.

Outra importante contribuição é dada pelo Serviço de Atendimento Especializado – SAE, que presta acompanhamento profissionais aos pacientes nas especialidades médicas, de enfermagem, psicologia e assistência social. Além da atenção especializada, também são disponibilizados os medicamentos necessários para o tratamento e os exames laboratoriais.

## **12. OUTRAS ATIVIDADES REALIZADAS**

### **a. Campanhas**

No quarto trimestre de 2023 foram realizadas as campanhas de outubro, novembro e dezembro;

- Outubro Rosa
- Novembro Azul
- Projeto Nascer HEJ
- Dia Mundial do AVC
- Dia Mundial de Combate à AIDS
- Ação Brinquedoteca
- 28 Anos HEJ

### **b. Atividades terapêuticas**

- Projeto Estimulação Neurocognitiva Multissensorial
- Projeto Ginastica e Saúde Mental
- Humanização
- Caixinha Anticrise

- Impacto na Saúde Mental de Pais Diante de Óbitos

### **c. Capacitações**

No quarto trimestre as equipes do HEJ participaram de diversas capacitações, como:

- I Jornada de Fisioterapia do HEJ
- Semana da Qualidade
- Semana Mundial de Conscientização sobre a Resistência Antimicrobiana (RAM)
- I Simpósio Odontológico Hospitalar HEJ

### **d. Conquistas HEJ**

Com muita satisfação foi comemorado grandes conquistas para nossa instituição, como:

- 4 Aparelhos de hemodiálise e Osmose portáteis



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho mantém integralmente o seu compromisso de prestar atendimento resolutivo e de qualidade aos seus usuários.

Para tanto, tem empreendido esforços no sentido de oportunizar atenção integral aos seus pacientes considerando a oferta de consultas médicas e não-médicas, disponíveis em sua carteira de serviços.

A FUNDAHC assegura seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HEJ.

Juliano Oliveira Rocha  
Diretor Geral - HEJ

Lucilene Maria de Sousa  
Diretora Executiva – FUNDAHC