

## **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

### **HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ DR. SERAFIM DE CARVALHO - HEJ**

**TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 01/2020 – SES/GO  
(PLANO DE TRABALHO item 7.1.1)**

**REFERENTE AOS MESES DE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2021**

**JATAÍ/GO  
2021**

## **CONSELHO CURADOR FUNDAHC/UFG**

José Garcia Neto (Presidente do Conselho)

Antônio Fernando Carneiro

Cacilda Pedrosa de Oliveira

Claci Fátima Weirich Rosso

Edward Madureira Brasil

Enilza Maria Mendonça de Paiva

Marco César Chaul

Maurício Guilherme Campos Viggiano

Telma Alves Garcia

Virginia Visconde Brasil

## **DIRETORIA EXECUTIVA DA FUNDAHC/UFG**

Enilza Maria Mendonça de Paiva

## **DIRETORIA DO HEJ – JATAÍ/GO**

Diretor Geral: Darlan Dias Santana

Diretor Técnico: Dr. Juliano Oliveira Rocha

Diretor Administrativo: Paulo de Tarso Ferreira Castro

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPACIDADE INSTALADA .....</b>	<b>5</b>
<b>ASSISTENCIA HOSPITALAR .....</b>	<b>6</b>
<b>COVID - 19 .....</b>	<b>7</b>
<b>ANÁLISE DAS METAS DE PRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>Internação – saídas hospitalares .....</b>	<b>8</b>
<b>Cirurgia Eletivas.....</b>	<b>8</b>
<b>Atendimento ambulatorial.....</b>	<b>9</b>
<b>SADT EXTERNO.....</b>	<b>9</b>
<b>Atendimento às urgências e emergências.....</b>	<b>10</b>
<b>ANÁLISE DAS METAS DE DESEMPENHO .....</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS DAS AÇÕES QUE FORAM EXECUTADAS NESTE TRIMESTRE E PLANEJAMENTO DAS QUE SERÃO EXECUTADAS NO TRIMESTRE SEGUINTE.....</b>	<b>7</b>
<b>ATIVIDADES REALIZADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE/2021 .....</b>	<b>12</b>
<b>Serviço de engenharia clínica .....</b>	<b>12</b>
<b>Atendimentos da ouvidoria.....</b>	<b>13</b>
<b>1ª SIPAT (semana interna de prevenção de acidentes do trabalho) .....</b>	<b>14</b>
<b>Serviços de psicologia.....</b>	<b>15</b>
<b>Reunião de alinhamento de equipe .....</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS DAS ATIVIDADES EXECUTADAS NO TRIMESTRE .....</b>	<b>17</b>
<b>PLANEJAMENTO DAS AÇÕES QUE SERÃO EXECUTADAS NO PRÓXIMO TRIMETRE.....</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>APROVAÇÃO .....</b>	<b>18</b>

## APRESENTAÇÃO

O **Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho**, é um hospital público pertencente ao Estado de Goiás, gerido por meio de cooperação mútua, pela Fundação de Apoio ao Hospital Estadual de Jataí da Universidade Federal de Goiás - FUNDAHC através da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO), conforme a Lei Estadual nº 20.795/2020 e o Termo de Colaboração nº 001/2021.

Em setembro de 2020 a SES/GO e FUNDAHC firmaram contrato de gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do HEJ, instituição de referência na atenção de média complexidade no Estado de Goiás, localizado na cidade de Jataí, sítio a Rua Joaquim Caetano, nº 1876, Setor Divino Espírito Santo.

A finalidade deste relatório trimestral é demonstrar os resultados da produção assistencial em saúde desenvolvida no HEJ no trimestre decorrido (julho, agosto e setembro/2021) e apresentar as ações que serão executadas no próximo trimestre (outubro, novembro e dezembro/2021), conforme está previsto no Plano de Trabalho (00015551532) que é parte integrante e indissociável do Termo de Colaboração nº 01/2020 SES/GO (00015730100).

Neste relatório, portanto, são apresentados os três importantes grupos: Metas de Produção, Metas de Desempenho e Metas do Plano de Ação e Melhoria. Os indicadores são demonstrados mensalmente.

Ressalta-se que para se avaliar com exatidão o alcance das metas do hospital deve-se considerar que existem fatores ou variáveis que interferem diretamente nos resultados obtidos.

Evidenciamos que nossos esforços continuam no sentido da melhoria contínua dos processos, visando o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade dos serviços prestados aos usuários.

## IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

**Nome:** Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho;

**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:** (X) Público ( ) Filantrópico ( ) Privado;

**Serviço de Maternidade:** (X) Sim ( ) Não;

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

**Número de Leitos Geral:** hoje 152 leitos ativos;

**Serviço de Urgência e Emergência:** Sim;

**Tipo:** (X) Porta Aberta (X) Referenciado;

**Alta Complexidade:** ( ) Sim ( X)Não

**Inserção nas Redes Temáticas de Saúde:** (X) Sim ( ) Não

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

**Habilidades existentes:** Hospital Amigo da Criança, Unidade de Centro de Parto Normal Intra Hospitalar Tipo II 5 PPP; Laqueadura; Vasectomia; UTI II Adulto e UTI II Adulto – COVID 19 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.

## CAPACIDADE INSTALADA

A estrutura física e serviços ofertados pelo Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho, em outubro/2021, se encontra conforme demonstrado abaixo no Quadro I:

DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE
ENFERMARIA CIRÚRGICA	25
ENFERMARIA CLÍNICA	25
ENFERMARIA PEDIÁTRICA	06
ENFERMARIA OBSTÉTRICA	21
ENFERMARIA COVID	17
UTI COVID	10
UTI GERAL	10
LEITOS DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS NEONATAL	02
SALA CIRÚRGICA	02
SALA DE PEQUENOS PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	01
SALA DE PARTO NATURAL	01
CONSULTÓRIOS AMBULATORIAIS	08
PRONTO SOCORRO COVID	01
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

## ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência em regime de hospitalização compreende o conjunto de serviços oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

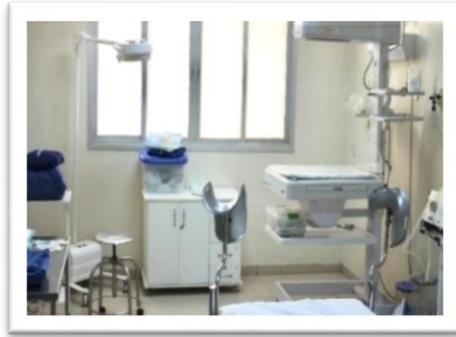
Os pacientes internados recebem atendimentos clínicos, cirúrgicos, e multiprofissionais adequados às necessidades, além dos serviços nas unidades de terapia intensiva, visando à recuperação e alta.

O hospital compõe de salas específicas para o funcionamento do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) disponibilizando serviços de exames laboratoriais, radiografias, tomografias, eletrocardiogramas e ultrassonografias.

Os Atendimentos de Urgência/Emergência são para os pacientes oriundos de demanda espontânea ou de forma referenciada, regulados pela Central de Regulação Estadual.

Quanto a taxa de ocupação do hospital do mês de outubro deve se levar em consideração o ofício da SES/GO, nº 33909/2021, datado de 17/09/2021, que comunicou o Hospital sobre o início da desmobilização de parte dos leitos exclusivos a COVID-19, devido à desaceleração nas taxas de disseminação novo coronavírus, fazendo com que a ocupação do hospital sofresse queda.

A seguir estão apresentadas imagens da estrutura física do HEJ.



## COVID-19

O advento da pandemia causada pela COVID-19 trouxe desafios financeiros e de gestão para o Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho - HEJ, pelo fato que os custos dos insumos foram ampliados de forma exponencial; o atendimento ambulatorial e cirúrgico foi limitado para a garantia do distanciamento seguro e além do mais, a ausência do comparecimento dos pacientes de forma espontânea por receio de contágio. Todas essas variantes refletiram de forma direta no cumprimento das metas contratualizadas no trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021.

## ANÁLISE DAS METAS DE PRODUÇÃO

As metas de produção contratualizadas no Termo de Colaboração 01/2020 SES/GO, são alusivas aos serviços assistenciais referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021. O acompanhamento das metas de produção contribui na definição dos objetivos e fortalece o papel assistencial do HEJ.

Para avaliação da produção assistencial do Hospital HEJ, tem-se como referência as Saídas Clínicas, Saídas Clínicas COVID, Saídas Pediátricas (Clínica e Cirúrgica), Saídas Cirúrgicas, Saídas Obstetrícia (Clínicas e Cirúrgicas), Saídas Cirúrgicas Eletivas, Consulta Médica na Atenção Especializada, Consulta não Médica, Pequenos Procedimentos, Oftalmologia, Radiologia, Tomografia, Laboratório de Análises Clínicas, Eletrocardiograma.

**Quadro III – Indicadores e Metas de Produção de atividades no HEJ – julho, agosto e setembro/2021:**

Hospital GO (CNES): 2535556 Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho JATAÍ-GO								
Linha de Serviços	Detalhamento	TRIMESTRE JULHO- AGOSTO- SETEMBRO-21						
		Metas a partir do 7º mês	JUL	AGO	SET	Total trimestre	Total Meta	Δ%
Internações Hospitalares	Saídas clínicas	114	82	92	74	248	342	72,51%
	Saídas cirúrgicas	201 (103 eletivas)	61 -	59 -	79 -	199 -	603 (303)	33,00%
	Saídas obstétricas clínicas	181 (95 partos)	110 (85)	113 (73)	103 (69)	326	543 (285)	60,03% -
	Saídas pediátricas	146 (43 cirúrgicas)	10 -	07 -	11 -	28 -	438 (129)	6,39% -
<b>TOTAL</b>		<b>642</b>	<b>263</b>	<b>271</b>	<b>267</b>	<b>801</b>	<b>1.926</b>	<b>41,58%</b>
Cirurgias	Cirurgias eletivas adultos	103	-	-	-	-	309	-
	Cirurgia eletivas pediátricas	13	-	-	-	-	39	-
	Cirurgia oftalmológicas	258	-	-	-	-	774	-
	Partos	95	85	73	69	229	285	80,35%
<b>TOTAL</b>		<b>469</b>	<b>85</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>229</b>	<b>1.407</b>	<b>16,27%</b>
	Consulta médica	2114	296	443	452	1.191	6.342	18,77%

Atendimento Ambulatorial	Consulta não médica	1100	1014	968	781	2.763	3.300	83,72%
	Pequenos procedimentos	220	103	145	51	299	660	45,30%
	<b>TOTAL</b>	<b>3.434</b>	<b>1.413</b>	<b>1.525</b>	<b>1.284</b>	<b>4.222</b>	<b>10.302</b>	<b>40,98%</b>
SADT Externo	Radiografias	220	96	02	02	100	660	15,15%
	Tomografias	50	235	179	127	541	150	360,66%
	Eletrocardiograma	100	173	173	148	494	300	164,66%
	<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>504</b>	<b>354</b>	<b>277</b>	<b>1.135</b>	<b>1.110</b>	<b>102,25%</b>
SADT Interno	Laboratório de análise clínicas	Não há meta	21.821	19.903	13.166	54.890	Não há meta	-
Atendimento às urgências	Atendimento de urg. atenção especializada	Não há meta	3.774	4.396	4.406	12.576	Não há meta	-

### **Internação – Saídas hospitalares (Autorização de Internação Hospitalar - AIH)**

Nos meses julho, agosto e setembro/2021 não atingimos a meta de forma integral devido ao Hospital - HEJ permanecer como serviço de retaguarda em atendimento aos pacientes acometidos pelo coronavírus, ocasionando baixa na taxa de ocupação hospitalar, e ainda estar em fase de desmobilização de leitos exclusivos da COVID-19.

Para o próximo trimestre, estabelecemos plano de ação visando reduzir o tempo de permanência dos pacientes, por meio da garantia da integralidade de acesso aos tratamentos demandados.

Assim, com a otimização dos tempos de permanência, haverá o incremento da produtividade. Além disso, foram estabelecidos novos protocolos assistenciais que visam garantir a adequada transição de cuidados entre as unidades de internação até a alta do paciente (hospital para o domicílio).

### **Cirurgias Eletivas**

O ambulatório eletivo do HEJ encontra-se em pleno funcionamento atendendo as especialidades de Oftalmologia, Cirurgia Geral, Obstetrícia/Ginecologia, Ortopedia e Otorrinolaringologia, respeitando os protocolos técnicos, e já se encontra em trâmite o planejamento para as agendas das áreas Urologia e Vascular, em atendimento ao determinado pelas Portarias nº 1440/2021, de 05 de agosto de 2021, SES (v. 000022579297) e nº 1595/2021 - SES (v. 000022953579), de 18 de agosto de 2021, em que autoriza e determina a retomada de agendamentos e realização dos procedimentos cirúrgicos eletivos de média e alta complexidade.

No terceiro trimestre de 2021 a meta de cirurgias eletivas também não foi atingida na integralidade devido ao Hospital HEJ estar com 50% dos seus leitos exclusivos aos pacientes acometidos pelo coronavírus, e os procedimentos eletivos como exames e cirurgias terem sido suspensos.

Ademais, a perda primária é alta, ocorre com frequência a não efetivação das marcações das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a Central de Regulação do Estado de Goiás – CRE/GO, além do elevado absenteísmo, com a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas, o que também repercute no cumprimento das metas contratuais.

Para o próximo trimestre as cirurgias eletivas serão retomadas de forma gradual a partir da abertura das agendas para a CRE/GO, respeitando os protocolos rígidos de segurança e higienização para minimizar os riscos de infecção pelo novo coronavírus.

### **Atendimento ambulatorial**

Os atendimentos ambulatoriais do Hospital contemplam os pacientes egressos da unidade e pacientes eletivos referenciados pelo Complexo Regulador do Estado de Goiás. O serviço oferece consultas de diversas especialidades médicas e multiprofissionais, de acordo com a demanda de atendimentos.

Para a linha de serviço ambulatorial, a meta mensal pactuada é 3.434, que se subdivide em 2.114 consultas médicas; 1.100 consultas não médicas e 220 pequenos procedimentos.

No terceiro trimestre não atingimos a meta de atendimento ambulatorial na totalidade, pelos mesmos motivos pelos quais não foi possível atingir a meta de cirurgia, qual seja, a pandemia da COVID-19, bem como a perda primária e absenteísmos das consultas médica.

Ressalta-se que se encontra alto o número de desaproveitamento das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a Central de Regulação do Estado de Goiás – CRE/GO, assim como o absenteísmo, que está elevado, com a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas.

Para o próximo trimestre as perspectivas são de que tudo retome a normalidade, sendo assim teremos agenda disponível na Central de Regulação do Estado de Goiás para atender o número pactuado no contrato de consultas médicas pré-operatórias, consultas não médicas e pequenos procedimentos conforme.

### **SADT – Externo**

Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT interno: entende-se a disponibilização de exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico aos usuários atendidos em regime de urgência e emergência e internação da Unidade.

Os serviços do SADT Interno não serão computados para fins de aferição de Metas de Produção, porém deverão ser informados a SES para fins de verificação das atividades realizadas no Atendimento de Urgência e Emergência.

A demanda disponível para o SADT Externo, que é especificamente para pacientes que necessitam apenas realizar exames na Unidade, é ofertada via Complexo Regulador da SES/GO.

Nos meses de julho, agosto e setembro atingimos a meta de realização de exames, com o resultado final de 102,25% de execução.

## **ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

O Atendimento de Urgência e Emergência é realizado no pronto socorro do Hospital, em funcionamento 24 horas do dia, todos os dias da semana, atendendo usuários referenciados pelo Complexo Regulador Estadual e também demanda espontânea.

Registra-se que os atendimentos de urgência e emergência não possuem metas a serem cumpridas, e sim a perspectiva de 6000 mil atendimentos, independente de gerar ou não hospitalização, conforme Plano de Trabalho item, 8.4.3.5.

Desse modo, o Hospital realizou no terceiro trimestre (julho, agosto e setembro) 12.576 atendimentos de urgência e/ou emergência. No pronto socorro do Hospital é garantido ampla oferta de especialidades médicas (cirurgia geral; obstetrícia; ortopedia; otorrinolaringologia; pediatria; psiquiatria; urologia e vascularologia) e não médicas (assistência social; enfermagem; fisioterapia; odontologia bucomaxilo e psicologia;) garantindo ao cidadão tratamento adequado e efetivo, conforme as diretrizes do HumanizaSUS - Política Nacional de Humanização.

Importante ressaltar que o HEJ assegura todos os exames e ações diagnósticas e terapêuticas necessárias para o atendimento adequado de urgência e emergência, consoantes com o Plano de Trabalho, nº 000014574962, limitado ao perfil e estrutura disponível.

## **ANÁLISE DAS 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.

São apresentadas 09 (nove) metas de desempenho: Taxa de Ocupação Hospitalar; Média de Permanência Hospitalar; Índice de Intervalo de Substituição; Taxa de

Readmissão Hospitalar (em até 29 dias), Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas), Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH, Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais, Taxa de leitos bloqueados por motivo operacional e Taxa de cesariana em primíparas.

Para o acompanhamento dos indicadores de desempenho relacionados ao censo diário, foi desenvolvida uma planilha de indicadores com a finalidade de monitorar as metas pactuadas no Contrato de Gestão vigente. Esses controles contribuem para a padronização do trabalho desenvolvido na internação, fortalecendo a comunicação entre os profissionais de saúde e seus respectivos gestores, além de incentivar a análise crítica institucional dos resultados obtidos, bem como para o planejamento de ações e para as prestações de contas.

**Quadro V - Indicadores e Metas de Desempenho no HEJ – outubro/2021:**

INDICADORES	META	VALOR ALCANÇADO		
		JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	56,62%	54,15%	44,35%
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	≤ 5	5,0 dias	5,1 dias	4,8 dias
Índice de Intervalo de Substituição (horas)	< 21	77,61 horas	103,44 horas	144 horas
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	< 20%	0%	0%	0%
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	< 5%	0%	0%	0%
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	< 1%	0%	0%	0%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais*	< 5%	-	-	-
Taxa de leitos bloqueados por motivo operacional	< 20%	2,25%	4,06%	3,11%
Taxa de cesariana em primíparas	-	32,60%	32,60%	28,26%
Teste de Apgar nos 1º e 5º minutos**	-	85	73	69

**RESULTADOS DAS AÇÕES QUE FORAM EXECUTADAS NESTE TRIMESTRE E PLANEJAMENTO DAS QUE SERÃO EXECUTADAS NO TRIMESTRE SEGUINTE**

Os resultados obtidos nesse terceiro trimestre em relação as metas de produção e de desempenho apresentaram números satisfatórios levando em consideração o momento *sui generis*, pelo qual trilhamos, qual seja, a pandemia da COVID-19.

O não cumprimento das metas contratualizadas na íntegra nesse trimestre (julho, agosto e setembro/2021) tem uma de suas fundamentações atrelada a baixa taxa de ocupação hospitalar versos o aumento de leitos ocasionados pela COVID-19. Inicialmente tínhamos 114 leitos pactuados no contrato e com a pandemia houve a necessidade de aumentar esse número para 150, de acordo com determinação da SES/GO, refletindo diretamente nas metas de produção e desempenho.

Nesse viés temos também o alto número de desaproveitamento das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a Central de Regulação do Estado de Goiás – CRE/GO, assim como o absenteísmo, que está elevado, com a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas.

Trata-se de ocorrências que fogem ao controle da gestão da Unidade, portanto, variáveis que não são passivas de controle.

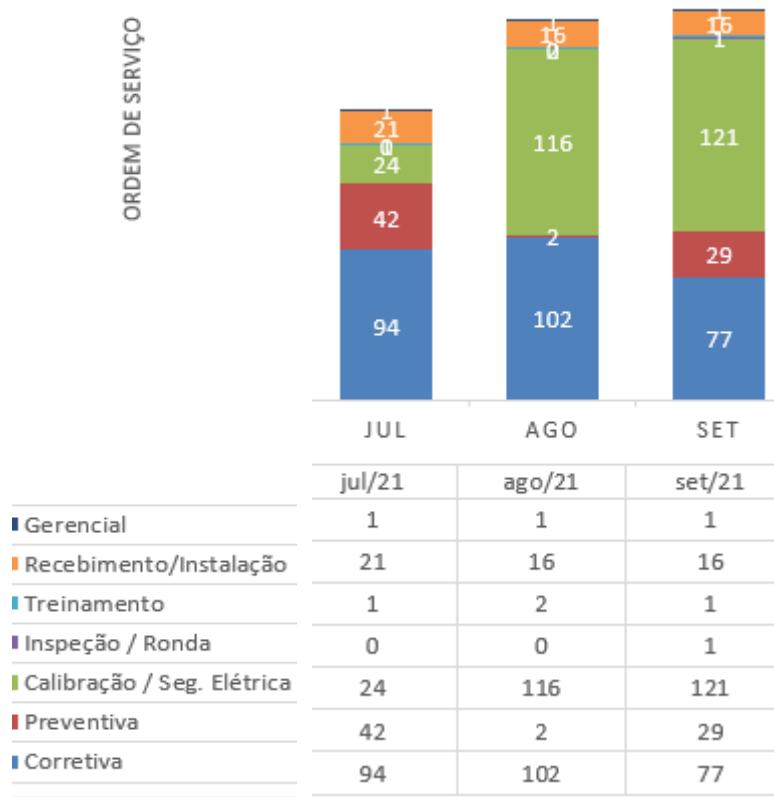
## **ATIVIDADES REALIZADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE/2021**

### **- SERVIÇO DE ENGENHARIA CLÍNICA**

**- Atividades** - 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.

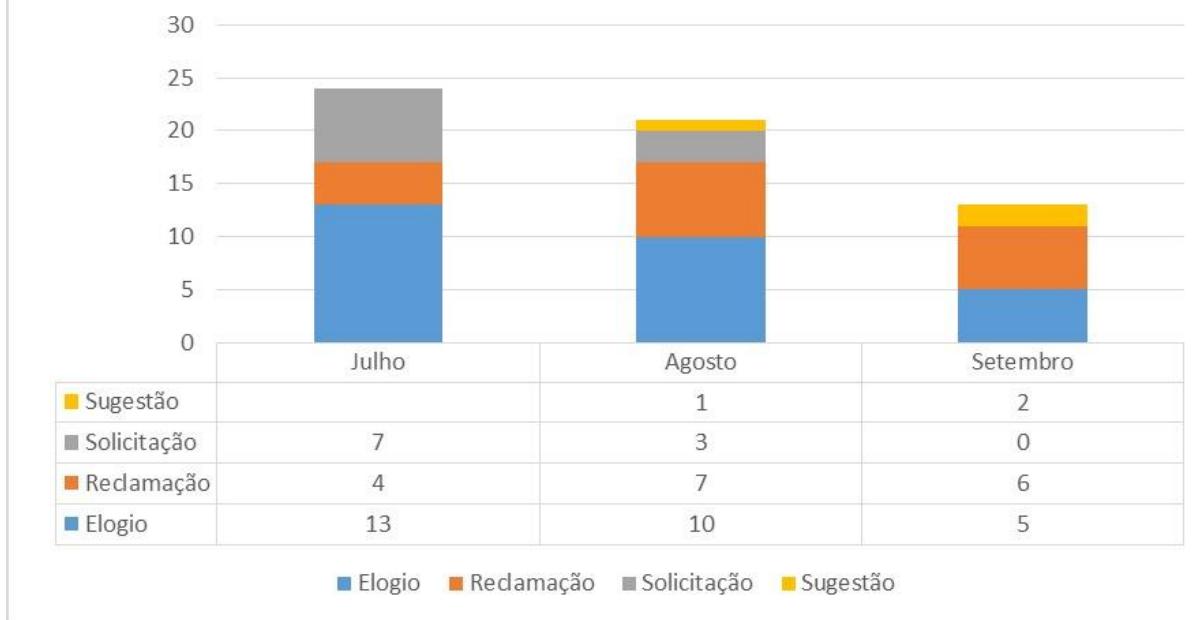
**- Indicadores** - Abaixo segue gráfico que demonstra as atividades desenvolvidas pela engenharia clínica, conforme cada tipo de serviço executado, nos meses de julho, agosto e setembro:



## - ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

- **Atividades** - os registros recebidos no Serviço de atendimento ao usuário Ouvidoria/SAU do HEJ são registrados no sistema MV SOUL e sistema Ouvidor SUS simultaneamente.
- **Coleta de informações** – realizada junto aos usuários por meios: presencial, por telefone, e-mail, correspondências e caixas de sugestão.
- **Fluxo de atendimento da Ouvidoria** - começa com o registro da manifestação pelo cidadão por meio de um destes canais de contato. 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 realizadas todas as tratativas internas e averiguações nas áreas responsáveis, a fim de apresentar resposta ao requerido pelo cidadão.
- **Indicadores** - Abaixo segue gráfico que demonstra os atendimentos realizados pela Ouvidoria do HEJ, nos meses de julho, agosto e setembro/2021:

### Atendimentos Ouvidoria



### - 1ª SIPAT (SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO)

- **Atividade:** 1ª SIPAT

- **Data:** 13 a 17 de setembro de 2021.

- **Descrição:** O principal objetivo foi promover conhecimento e reflexão, despertando o olhar crítico, do maior número de colaboradores possível, sobre a importância da prevenção de acidentes, combate ao adoecimento, segurança e qualidade de vida no local de trabalho e fora dele. Também levá-los a conhecer o papel e ações da comissão, desenvolvendo o entendimento e cooperação necessários para levar adiante e com bons resultados o trabalho da CIPA.



### - SERVIÇOS DE PSICOLOGIA

**- Programa Ambulatório de Psicoterapia do Luto** – O programa tem o objetivo de oferecer aos familiares de pacientes que vieram a óbito no Hospital, um espaço para acolhimento, acompanhamento e conversação sobre a experiência de perda real (falecimento) ou simbólica (perda da qualidade de vida e/ou mobilidade), facilitando a adaptação e elaboração da perda e favorecendo o desenvolvimento de um luto saudável.

Este atendimento é ambulatorial e proporciona as pessoas enlutadas um acompanhamento delongado, tendo a possibilidade de avaliar e auxiliar estes familiares ao longo do processo de luto. Para cada paciente, será elaborado um Protocolo Terapêutico Singular – PTS a fim de definição de metas, ganhos e previsão de alta para o atendimento.

Nesse terceiro trimestre foram agendados 74 pacientes e destes compareceram 48. A adesão a este novo programa se deu em 64,86% e a avaliação dos pacientes que estão frequentando tem sido muito positiva.

**AMBULATÓRIO  
DE LUTO**

Agenda aberta para atendimento individual em psicologia sobre luto

MAIS INFORMAÇÕES PELO TELEFONE  
**(64) 3632.8787**

Atendimento realizado no Hospital das Clínicas  
Dr. Serafim de Carvalho - Jataí - GO

**Hospital das Clínicas**  
**Dr. Serafim de Carvalho**

**SUS**

**SES**  
Secretaria de Estado  
de Saúde

**GOIAS**  
GOVERNO DO ESTADO  
É POR VOCÊ  
QUE A GENTE FAZ

**- Atendimentos Virtuais** - Promover a interação remota entre os usuários internados na UTI COVID-19 com os seus familiares, bem como desses familiares com os profissionais do setor, através de chamadas de vídeo/voz ou gravação de áudio, realizadas por aplicativo, com o objetivo de: reduzir os possíveis impactos das medidas de isolamento social; promover o direito a uma assistência à saúde integral e humanizada e fortalecer o vínculo paciente e família.

No terceiro trimestre de 2021 foram realizadas 1.140 visitas virtuais, sendo julho, 385, agosto, 368 e setembro 387.

#### **- REUNIÃO DE ALINHAMENTO DE EQUIPE**

**- Atividade** - A equipe da Diretoria Técnica, Geral e Administrativa, juntamente com os Responsáveis Técnicos de cada setor do HEJ, média de 20 pessoas, se reúnem semanalmente todas as quartas-feiras, às 16h, no auditório do Hospital. Esta reunião denominada “Reunião Trilho” tem por significado denotativo cada uma das barras de ferro paralelas sobre as quais deslizam as rodas de alguns meios de transporte, como o trem; carril, linha.

Portanto a intenção é alinhar e deliberar condutas de média gestão sobre assuntos pertinentes e para revisar sobre metas e responsabilidades, de forma coesa e focada no paciente, onde cada setor seria um trilho que alinha a locomotiva que é o HEJ.

#### **RESULTADOS DAS ATIVIDADES EXECUTADAS NO TRIMESTRE**

Quanto às atividades que fazem referência ao fortalecimento de vínculos, empreendidas no período, estas cumpriram os objetivos pelos quais foram propostas e implementadas, cujo o resultado efetivo pode ser mensurado por meio de observações em relação ao nível de satisfação dos colaboradores e pacientes, bem como adesão às campanhas propostas.

#### **PLANEJAMENTO DAS AÇÕES QUE SERÃO EXECUTADAS NO PRÓXIMO TRIMETRE**

Para o próximo trimestre, que compreenderá os meses de outubro, novembro e dezembro/2021, estão programados os atendimentos eletivos do Ambulatório de Consultas Médicas e não Médicas, Cirurgias Eletivas, Atendimentos no Pronto Socorro, e demais serviços pertinentes à Unidade, que seguirão o planejamento habitual. Quanto às ações de fortalecimento de vínculos e participações do HEJ, estas seguirão as orientações e estratégias oportunas para o desenvolvimento e aprimoramentos da Unidade.

Portanto para o próximo trimestre, considerando os resultados positivos alcançados no período em análise, serão mantidas as estratégias até então empregadas com observância

das possíveis melhorias que se apresentarem oportunas para que os resultados alcancem índices superiores aos já contabilizados.

## **CONCLUSÃO**

A situação pandêmica ocasionada pelo novo coronavírus, impactou os resultados assistenciais de forma significativa, aliado a baixa demanda de algumas especialidades, a exemplo da Pediatria, bem como o absenteísmo das consultas eletivas e o volume de encaminhamentos de pacientes via Central de Regulação Estadual.

Registra-se que o quantitativo de pacientes suspeitos e acometidos pela COVID-19, teve redução gradativa, em especial nos meses de agosto, setembro e outubro/2021, refletindo diretamente nas taxas de ocupação hospitalar. Fato este se comprova, pela ordenação da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, na desmobilização de 16 (dezesseis) leitos de UTI e 20 (vinte) leitos semicríticos, a partir do mês de outubro/2021 que eram exclusivos para os pacientes acometidos pela referida patologia.

Portanto considerando o terceiro trimestre (julho, agosto e setembro) ponderamos que o hospital obteve resultados positivos, apesar de não ter atingido as metas pactuadas no Termo de Colaboração e Plano de Trabalho na íntegra, mas levando em consideração que esta Unidade Hospitalar foi um apoio a pacientes acometidos pela COVID-19, e que os atendimentos relacionados ao tratamento desta pandemia são complexos e desafiadores, o hospital vem cumprindo sua função de garantir assistência médica.

Cabe novamente ressaltar a sanção da Lei Federal nº 14.189, de 28 de julho de 2021 que alterou a Lei Federal nº 13.992, de 22 de abril de 2020, que prorroga para até dia 31 de dezembro de 2021 a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Registra-se que a unidade está empenhada na retomada gradativa dos atendimentos eletivos, de forma segura e em conformidade com as recomendações das autoridades sanitárias, o que fomentará a melhoria dos indicadores apresentados em razão das metas de produção e desempenho.

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 prestar informações complementares.

Segue anexo a este relatório cópias das licenças e alvarás necessários a regular execução das atividades e/ou serviços e os comprovantes de pagamento dos serviços de água e telefone da unidade pública sob sua gestão.

Jataí/GO, 30 de novembro de 2021.

**Aprovado por:**

Darlan Dias Santana  
**Diretor Geral HEJ**

**Validado por:**

Prof.<sup>a</sup> Dra. Enilza Maria Mendonça de Paiva  
**Diretora Executiva da FUNDAHC**