



**SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE**



**GOVERNO DE
GOIÁS**
Fazendo o melhor pra você.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

**RELATÓRIO N° 003/2013
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE CONTRATO DE GESTÃO
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE GOIÂNIA - HUGO**

Goiânia, agosto de 2013.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Secretário de Estado da Saúde

Antônio Faleiros Filho

Superintendente de Controle e Avaliação Técnica de Saúde – SCATS

Dante Garcia de Paula

Superintendente de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde – SUNAS

Maria Cecília Martins Brito

Assessoria de Gestão de Parcerias com Parcerias com Organizações Sociais - AGPOS

Edna Maria Covem

Elaboração e Coordenação:

COMACG/HUGO

Murillo Simiema Campos – AGPOS/SUNAS/SES

Presilina do Bonfim Nunes Carvalho– SCATS/SES

Maria Aparecida Leite - GERIR

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

1. Identificação do Contrato de Gestão, da Organização Social e Unidade de Saúde

1.1. Contrato de Gestão nº 064/212, primeiro Termo Aditivo nº 049/2012 e segundo Termo Aditivo do referido contrato de gestão, celebrados entre a Secretaria de Estado da Saúde e o Instituto de Gestão em Saúde – GERIR, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Hospital de Urgências de Goiânia – HUGO, com vigência no período de 09/05/2013 a 08/05/2014.

1.2. Organização Social

Instituto de Gestão em Saúde – IGES / GERIR

Avenida C-255 s/n Qd. 588 Lt. 4/8 sala 1005 Setor Nova Suíça
74.280-010 Goiânia – GO
CNPJ: 14.963.977/0001-19

1.3. Unidade de Saúde

Hospital de Urgências de Goiânia – HUGO

Avenida 31 de março s/nº, Setor Pedro Ludovico.
74.820-200 – Goiânia – GO
CNES: 2338262
Diretor Geral: Ciro Ricardo Pires de Castro

1.4. Período monitorado

De 01/12/2012 a 31/05/2013.

2. Metodologia

O monitoramento da execução do Contrato de Gestão pela COMACG é de periodicidade semestral e consiste na verificação dos compromissos assumidos pelas organizações sociais nas diversas cláusulas contratuais e o cumprimento das metas e indicadores de desempenho.

A Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão - COMACG procedeu visita de monitoramento em 1º e 02/07/2013, oportunidade em que foi feita reunião com os representantes da Organização Social e vistoria no hospital e serviços, aplicando o roteiro de monitoramento da execução do Contrato de Gestão.

O Relatório é constituído por uma descrição da situação atual de funcionamento da Unidade; do Quadro de cumprimento das Metas de Produção contratadas e pactuadas; do Quadro de Resultados dos Indicadores de Desempenho e Qualidade e do Quadro de Pontuação dos Resultados apresentados.

É constituído ainda por Anexos, Documentos Comprobatórios e Registro Fotográfico das melhorias realizadas na Unidade.

Compondo a sistemática de monitoramento do Contrato de Gestão, o monitoramento da gestão de equipamentos de saúde é de responsabilidade da Gerência de Engenharia Clínica – GEC/SUNAS/SES, e a análise e fiscalização da prestação de contas da aplicação dos recursos financeiros é de responsabilidade da Agência Goiana de Regulação/AGR, com a produção de relatórios específicos.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Este Relatório será utilizado como subsídio para a análise crítica e avaliação de desempenho a ser realizada pelo Comitê Intersetorial de Avaliação dos Contratos de Gestão da SES, conforme sistemática de monitoramento e avaliação de Contrato de Gestão instituída pela SES/GO.

3. Relatório de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão

Este tópico do Relatório contempla a descrição da situação da Unidade durante visita realizada, tendo sido distribuído por itens do Roteiro de Monitoramento que se encontra preenchido no Anexo I.

3.1. Obrigações Contratuais

3.1.1. Obrigações da Contratante

Conforme previsto na Cláusula Terceira, item 3.2.1, a Secretaria Estadual de Saúde tem como obrigações:

“3.2.1. Disponibilizar à **CONTRATADA** adequada estrutura física, recursos financeiros, materiais permanentes, equipamentos e instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.”

São obrigações consideradas como de apoio necessário e indispensável para a execução deste Contrato de Gestão: estrutura física da Unidade; recursos financeiros; materiais permanentes; equipamentos e instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.

a) Estrutura Física

Considerando as inadequações referidas no último relatório de monitoramento, o Instituto de Gestão em Saúde/GERIR após um ano a frente da gestão e gerenciamento do Hospital de Urgências de Goiânia/HUGO realizou inúmeras melhorias no que diz respeito a estrutura física como pode-se observar comparativo de fotos em anexo. Destaca-se ainda que a Unidade continua em processo de reforma para adequação das áreas físicas, conforme cronograma apresentado em anexo.

b) Recursos Financeiros

O repasse dos recursos financeiros previstos no Contrato de Gestão é realizado mediante ordem bancária, em moeda corrente, no décimo dia de cada mês, valendo essa ordem como recibo.

Observa-se que a Secretaria de Estado da Saúde vem cumprindo esta obrigação, e o repasse de recursos financeiros vem ocorrendo com regularidade conforme demonstrado no Quadro I:

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Quadro I – Demonstrativo do repasse de recursos financeiros do Contrato de Gestão nº 64/2012, no período de dezembro/2012 a maio/2013.

Mês Referência	Data Previsão Pagamento	Data do Pagamento	Valor Mensal do Contrato	Valor Pago
Dezembro	10.01.2013	07.01.2013	7.864.080,00	5.375.612,79
Janeiro	10.02.2013	06.02.2013	7.864.080,00	4.786.176,89
Fevereiro	10.03.2013	06.03.2013	7.864.080,00	5.045.859,06
Março	10.04.2013	08.04.2013	7.864.080,00	5.038.932,41
Abril	10.05.2013	10.05.2013	7.864.080,00	4.509.081,65
Maió	10.06.2013	06.06.2013	7.864.080,00	5.007.063,91

Fonte: GEROF/SGPF, julho de 2013.

c) Materiais Permanentes e Equipamentos

Durante a visita técnica realizada no HUGO foi possível constatar que este possui um vasto “parque” tecnológico instalado em suas dependências. Dispõe de equipamentos de última geração em tecnologia, os quais exigem uma infraestrutura qualificada, e que nesses últimos anos apresentou um crescimento significativo, devido à constante disponibilização de novos equipamentos lançados todos os anos, bem como o aumento da demanda por serviços à saúde.

A GEIH (Gerência de Equipamentos e Infraestrutura Hospitalar) tem aplicado os mais modernos conceitos de Engenharia Clínica não só para equipamentos médicos, mas nos demais equipamentos e também na infraestrutura do Hospital, visando sempre a qualidade dos serviços e a otimização dos recursos.

Nesse período, o setor realizou a manutenção preventiva e corretiva de vários equipamentos, tais como: ventilador, monitor, foco, bisturi elétrico, osmose, hemodiálise, mesa cirúrgica, aparelho anestésico, oxímetro, aspirador, autoclave e fonte de luz.

Essa manutenção é regularmente realizada nas UTT's I, II, III e IV; no Centro Cirúrgico; no Centro de Materiais de Esterilização; na área de diagnóstico; nas enfermarias de internação; na área administrativa; no setor de laboratório; na Comissão de Controle de Infecção Hospitalar; no departamento de nutrição; no setor de farmácia; no pavimento térreo; nos pavimentos I, II, III, IV e V; no setor de cozinha; na sala de classificação de risco; no setor de segurança; no SESMT; na sala de gesso; no setor de lavanderia; no setor de manutenção; no setor de psicologia; no setor de serviço social, entre outros, conforme detalhado no Relatório de Gestão Gerir disponível em www.gerir.org.br e Relatório de Atividades do Setor constante do Anexo II.

d) Instrumentos para organização, administração e gerenciamento da Unidade

A Secretaria de Estado da Saúde não ofereceu à Gerir ferramentas de gestão para organização da Unidade. No entanto a Organização Social conta atualmente com instrumentos

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

para a organização, administração e gerenciamento da unidade que é realizado através do software Wareline e planilhas.

Para uma melhor gestão do fluxo de atendimentos na urgência e emergência dos pacientes, está em processo de implantação o sistema Kan Ban que permite estabelecer fluxos de atendimento e monitorar cada fase desse processo. Dispõem também do sistema To Life que é um sistema que permite estabelecer a classificação de risco Manchester e organizar o fluxo de atendimento dos pacientes nas unidades de saúde.

Estas ferramentas permitem que indicadores gerados possam ser analisados e as condutas administrativas sejam avaliadas para determinar o grau de desempenho da unidade frente as dificuldades encontradas, bem como uma melhorar a gestão da clínica e de leitos da unidade.

3.1.2. Obrigações da Contratada

a) Sistemas de informação e registro dos procedimentos no DATASUS

A alimentação dos Sistemas de Informação de Saúde do SUS é realizada pelo Núcleo Hospitalar de Epidemiologia (NHE), que informou repassar à Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia todos os dados coletados na unidade, para notificação no Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), uma vez que esse sistema ainda não está descentralizado no NHE, decisão exclusiva da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, gestora do SUS e das Unidades de Saúde sediadas na Capital do Estado.

O Núcleo apresentou o relatório trimestral do encaminhamento de notificações de doenças de notificação compulsória (DNC), relatório da avaliação trimestral dos casos notificados pelo NHE de janeiro a março de 2013, e relatório da análise dos óbitos ocorridos no HUGO de janeiro a março de 2013 que constam no Anexo II.

Em visita ao setor de faturamento contatou-se que o mesmo realiza corretamente a alimentação de procedimentos no SIH – SUS e SIA – SUS, sendo também responsável por todo o faturamento hospitalar do HUGO.

b) Contratação de Serviços de Anestesiologia

Atualmente o Hugo conta com a prestação de serviço de anestesiologia executados pela Cooperativa dos Médicos Anestesiologistas de Goiás - Coopanest – Goiás, conforme cópia do contrato no Anexo II.

c) Documentos de regularidade fiscal, licenças e alvarás atualizados

A Gerir apresentou cópia do Alvará de Autorização Sanitária Municipal e proposta de iniciativa para certificação da qualidade em saúde, ambos no Anexo II.

d) Pesquisa de satisfação do usuário na alta hospitalar

Do serviço de atendimento ao usuário, o Hospital de Urgência de Goiânia foi habilitado ao serviço de Ouvidoria Descentralizada – Sistema OuvidorSUS do Ministério da Saúde, que inclui, encaminha, recebe e responde as manifestações dos usuários, obedecendo aos prazos em consonância com o estabelecido na Portaria GM/MS nº 8, de 25 de maio de 2007.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Concomitantemente dispõe do SAU (Serviço de atendimento ao usuário) implantado, que realiza regularmente pesquisas e orientações aos usuários e familiares que buscam os serviços do hospital. Dispõem de formulários para realizar pesquisas nos diferentes setores da unidade, conforme documentos que compõem o Anexo II. Apresentou ainda que no período monitorado em pesquisa realizada com 799 pacientes, destes 459 responderam achar “ótimo” o atendimento, 324 avaliou como “bom”, 14 “regular” e 2 acharam o atendimento “ruim”, ficando o índice de satisfação em 98%.

e) Registro atualizado de dados e atendimentos dos usuários atendidos na unidade

O registro atualizado dos atendimentos realizados e de usuários atendidos na unidade é realizado pelo Serviço de Arquivo Médico e Estatística/SAME do HUGO, que reestruturou suas ações e atividades na perspectiva da transformação dos dados coletados em informações claras e adequadas aos setores da unidade hospitalar.

O serviço elaborou o Procedimento Operacional Padronizado – POP e conta com o software Wareline para otimizar e dar maior padronização às atividades que envolvem o registro desses dados.

De acordo com o Relatório de Gestão Gerir os Procedimentos Operacionais Padronizados – POP são:

1. Protocolo:

- Protocolar e arquivar documentos para a entrega;
- Atendimento interno e externo;
- Registro e protocolo de relatórios;
- Elaborar lista de solicitação diária;
- Encaminhar lista diária para o arquivo;
- Manter o arquivo organizado;
- Pesquisar datas, nomes e período de internação;
- Protocolar a entrega de documentos;
- Receber documentos do arquivo;
- Receber solicitação de documentos.

2. Arquivo:

- Arquivamento das fichas extemporâneas em suas respectivas datas;
- Arquivamento em ordem cronológica;
- Arquivamento de prontuário;
- Atendimento (conforme procedimentos legais e normas internas) as solicitações de Médicos, Residentes, Diretorias, Gerência de Enfermagem, Gerência Médica, NVE, CCIH, Faturamento, Delegacias, Juízes, Ministério Público, departamentos da SES e da SMS; outros órgãos do Estado, outros serviços de saúde (públicos e privados);
- Atendimento e disponibilização de material para auditores;
- Organização dos prontuários; etiquetagem dos prontuários, formatação das folhas componentes, formatação dos documentos, ordenação de prontuários, separação em ordem cronológica e, dentro desta, em ordem alfabética;

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

- Conferência de listagem;
- Baixa na pendência;
- Digitalização de relatórios médicos e relatórios de lesão corporal;
- Disponibilização de material para estudos científicos (autorizados pelo Comitê de Ética);
- Organização, manutenção e preservação dos arquivos médicos;
- Localização e pesquisa de prontuários e fichas;
- Protocolo de documentos retirados;
- Recebimento e conferência de devoluções;
- Recebimento de fichas extemporâneas;
- Recebimento de fichas faturadas;
- Recebimento de prontuários faturados;
- Registro no controle informatizado de saída.

3. Estatística:

- Condensação de dados;
- Elaboração de relatório comparativo mensal;
- Elaboração de relatórios estatísticos específicos;
- Elaboração de relatórios estatísticos sazonais;
- Realização de cálculos de médias, totais, índices e indicadores;
- Elaboração de gráficos;
- Elaboração de relatórios no sistema;
- Identificação de siglas e abreviações;
- Elaboração de cópias de segurança de estatísticas realizadas;
- Montagem de tabelas;
- Organização do arquivo e manutenção de cópias de seguranças de estatísticas já realizadas;
- Organização de nomes, datas, diagnósticos e destinos;
- Organização dos prontuários; etiquetagem dos prontuários, formatação• Recebimento de censos hospitalares;
- Registro de dados nas unidades de internação;
- Elaboração e conferência do caderno do Necrotério com as guias encaminhadas ao IML, SVO.

4. Sistema de arquivamento

As fichas ambulatoriais são arquivadas alfabeticamente em envelopes e estes em ordem cronológica, os pacotes por sua vez são arquivados em estantes de aço. Os prontuários são recebidos do faturamento, conferir listagem, colocar capa, organizar internamente e arquivar em caixas de arquivo por ordem numérica de faturamento, conforme esquema abaixo:

5. Esquema para Monitoramento dos Prontuários:

- Ficha de identificação social;
- Ficha do Pronto Atendimento (PA);
- Ficha de encaminhamento;
- Termo de responsabilidade de saída;

***Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS***

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

- Termo de autorização de amputação;
- Ficha de protocolo de óbito;
- Prescrição médica (cronologia decrescente);
- Evolução médica (cronologia crescente);
- Pedido de parecer;
- Descrição do ato cirúrgico;
- Controle de anestesia;
- Controle de pacientes graves (U.T.I.).

f) Serviço de Atendimento ao Usuário: atendimento a sugestões, queixas e reclamações do usuário

O Hospital de Urgências de Goiânia conta com o serviço de atendimento ao usuário, com procedimentos para atendimento a sugestões, queixas e reclamações do usuário. Além disto, foi implantada a Ouvidoria descentralizada no HUGO, com procedimentos para resposta ao usuário. Segue no Anexo II cópia do relatório da Ouvidoria.

g) Registro de encaminhamentos de usuários realizados

Por meio do Núcleo Interno de Regulação, que faz a interlocução junto à Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, é realizado o controle e registro de encaminhamentos de usuários realizados pela Unidade para outras Unidades ou Serviços de Saúde.

h) Percentual de recursos públicos utilizados com folha de pagamento e de servidores efetivos da SES na Unidade

O Hospital conta com servidores efetivos da Secretaria Estadual de Saúde, correspondendo a 72% (**sessenta e um**) do Quadro de Pessoal, obedecendo item 7.12 do Contrato de gestão nº 064/12: “*Após a realização desse levantamento, no mínimo, 50% dos recursos humanos necessários à execução dos serviços deverá ser composto por servidores cedidos pela CONTRATANTE.*”

O percentual de recursos utilizados com folha de pagamento é de 40,75% do total do repasse mensal, conforme previsto no item 7.3 “*A CONTRATADA poderá utilizar, no máximo, 60% dos recursos públicos, a essa repassados, com despesas de remuneração, encargos trabalhistas e vantagens de qualquer natureza, a serem percebidos pelos seus dirigentes e empregados.*”

i) Núcleo de Vigilância Hospitalar

O Hospital de Urgência de Goiânia conta com Núcleo de Vigilância Hospitalar instituído, sendo suas funções realizadas conforme diretrizes nacionais, repassando à Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia todas as informações e notificações realizadas pelo hospital.

Está em processo de implantação a Comissão de Verificação de Óbitos, que visa avaliar as declarações de óbitos para fins estatísticos, que pode ser observado no relatório de óbitos que compõe o Anexo II.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

j) Serviço de Gerenciamento de Riscos e Resíduos

O setor de gerenciamento de riscos e resíduos coordena as ações relativas ao manejo de resíduos gerados, contemplando os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final, bem como a proteção à saúde de usuários e colaboradores na Unidade, de acordo com a legislação em vigor.

k) Cumprimento dos princípios e diretrizes do SUS

O cumprimento dos princípios do SUS quanto à garantia da universalidade, integralidade, Política Nacional de Humanização, resolubilidade e qualidade do serviço ofertado, pode ser observado pelo elevado índice de satisfação do usuário nas pesquisas realizadas, especialmente comprovada pela pesquisa SERPES, que mostrou índice médio de aprovação de 90%.

Entretanto, quanto ao item “Integralidade da assistência x capacidade instalada”, o HUGO não é uma unidade de porta aberta, ou seja, oferece atendimento ao paciente encaminhado por outras unidades do SUS, por meio da Central de Regulação da SMS de Goiânia.

A partir do momento em que o paciente é recebido na Unidade, seu acesso aos serviços por ela prestados é garantido.

No que se refere aos componentes da Política Nacional de Humanização, o HUGO é uma Unidade que atende pacientes politraumatizados e regulados previamente, situação que exige o serviço de classificação de risco, considerando compor o perfil da Unidade o atendimento de urgência e emergência.

Porém, os demais componentes da Política Nacional de Humanização no atendimento dos usuários, sejam eles ambulatoriais ou em regime de internação hospitalar, está sendo implantada através de várias medidas, como por exemplo, reforma das enfermarias, aquisição de novos equipamentos, climatização, reforma da unidade e melhoria nos atendimentos multiprofissionais.

Em relação ao item “Habilitação de novos serviços no Ministério da Saúde”, a SES/GO está realizando a atualização do cadastro da Unidade no CNES, para identificação das ações e serviços realizados pela Unidade e que ainda não estão habilitados pelo Ministério da Saúde, situação que irá regularizar a aprovação dos procedimentos apresentados e ainda não faturados por meio do Sistema DATASUS.

l) Direitos do usuário

Todos os itens do contrato de que trata dos direitos do usuário estão sendo cumpridos pela Organização Social na execução do Contrato de Gestão.

m) Relatório de Alta Hospitalar

O relatório de alta hospitalar é fornecido pela Unidade e arquivado no hospital, em meio magnético, e organizado em um banco de dados gerenciado por software que permite

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

buscas por especialidade, sexo e ordem cronológica, entre outras variáveis. Segue modelo no Anexo II.

n) Comissões previstas no Contrato de Gestão

Cumprindo o Contrato de Gestão nº 24/2012, foram instituídas as Comissões: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comissão de Ética Médica e de Enfermagem, Comissão de Verificação de Óbitos, Comissão de Análise e Revisão de Prontuários, Comissão Multidisciplinar de Bioética, Comissão de Avaliação de Uso e Reuso de Materiais de Uso Único, Comissão Intra Hospitalar de Hemoterapia, Comissão de Nutrição Enteral e Parenteral, Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos e Equipamentos, Comissão de Ensino e Pesquisa, Comissão de Residência Médica, Comissão de Residência Multiprofissional, Comissão de Gerenciamento de Riscos, Comissão de Gerenciamento de Resíduos e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

Os documentos comprobatórios da instituição e funcionamento das Comissões compõem o Anexo II.

o) Comissão de Ensino e Pesquisa: Política de Educação Permanente em Saúde do SUS

O HUGO mantém campo de estágio para graduação, pós-graduação, residência médica e residência multiprofissional na unidade, conforme segue:

- Campo de Estágio para cursos Profissionalizantes (X) Sim () Não
- Campo de Estágio para cursos Tecnológicos (X) Sim () Não
- Campo de Estágio para cursos de Graduação (X) Sim () Não
- Campo de Estágio para cursos de Pós-Graduação (X) Sim () Não
- Internato (X) Sim () Não
- Programa de Residência Médica (X) Sim () Não
- Programa de Residência Multiprofissional (X) Sim () Não
- Viabiliza a realização de pesquisas na unidade (X) Sim () Não

4. Plano de Metas de Produção

Em cumprimento ao que determina a Portaria nº 077/2013-GAB/SES, de 28/02/2013, com prorrogação de prazo pela Portaria nº 102/2013-GAB/SES, o Grupo de Trabalho composto por técnicos da Superintendência de Controle e Avaliação Técnica de Saúde e Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde realizou estudos sobre o Plano de Metas de Produção do Contrato de Gestão nº 64/2012, celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde e o Instituto de Gestão em Saúde/GERIR, para gerenciamento do Hospital de Urgências de Goiânia - HUGO.

Nas discussões realizadas, o estudo contemplou também a revisão dos Indicadores de Desempenho e de Qualidade, que compõem o Anexo IV, V e VI do referido Contrato.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

A metodologia que orientou a realização do estudo foi constituída por análise documental do Contrato de Gestão nº 64/2012 e seus Anexos, Relatórios de Série Histórica de Produção e Faturamento do HUGO, produzidos pela SCATS/SES e pelo Setor de Estatística do HUGO, no período de 2010 a 2012, Relatório de Monitoramento realizado pela COMACG/HUGO, e normas e regulamentos de Controle de Infecção em Serviços de Saúde.

Para realização do estudo, o Grupo de Trabalho utilizou uma metodologia de revisão de metas, tendo como pressuposto fundamental a utilização de fontes de informação fidedignas, optando assim por utilizar dados do Sistema de Informação DATASUS, estabelecendo como referência de comparação a série histórica de procedimentos realizados pelo HUGO em 2010 e 2011. Para o cálculo final das metas de produção, foram utilizados também os dados estatísticos do relatório anual de procedimentos realizados pelo Hospital no período de maio de 2012 a abril de 2013.

Com relação ao indicador de controle de infecção relacionada a serviços de saúde para o Hospital de Urgências de Goiânia, o referencial utilizado foram os dados do monitoramento mensal realizado pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar/HUGO no período de dezembro de 2012 a abril de 2013 como fonte fidedigna de informação.

O Hospital de Urgências de Goiânia é especializado e referência para o Estado de Goiás no atendimento de urgência e emergência de Média e Alta Complexidade, devidamente referenciado pelos Complexos Reguladores Estadual/Municipal, sendo também considerado Hospital de Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária.

Os Programas de Residência Médica - PRM são reconhecidos pelo Ministério da Educação, por meio da Comissão Nacional de Residência Médica – CNRM, e estão funcionando nas áreas de Clínica Médica, Geriatria, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Cirurgia Geral, Cardiologia e Medicina Intensiva. A duração média de cada Residência Médica é de 02 anos.

No Plano de Metas de Produção inicialmente contratado previa a existência de 12 leitos de Emergência Clínica, entretanto, para adequação ao perfil de unidade especializada em urgência e emergência de trauma, os leitos foram reequipados e adequados para utilização ao atendimento de reanimação ao trauma, observação e terapia intensiva.

Por meio do Termo Aditivo nº 049/2012, foram acrescidos 14 novos leitos de terapia intensiva aos 44 (quarenta e quatro) inicialmente previstos no Contrato de Gestão nº 064/2012, totalizando 58 (cinquenta e oito) leitos de terapia intensiva.

O demonstrativo das metas estabelecidas para Internação Geral e UTI e dos resultados atingidos pela Unidade no período sob monitoramento está detalhado no Quadro III:

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Quadro III – Meta mensal de internação Geral e UTI – HUGO

Leito/ Especialidade	Nº de Leitos contratados	Nº de Leito-dia	Meta Contratada		Meta realizada	
			Mensal	Semestral	Mensal	Semestral
Observação	32	960	246	1.476	1338	8.031
Reanimação Trauma	10	300	2.160	12.960	5988	35.931
Internação Clínica Médica	30	900	100	600	213	1.279
Internação Clínica Cirúrgica	38	1.140	171	1.026	371	2.230
Traumatologia	69	2.070	310	1.860	585	3.511
UTI	58	1.740	142	852	283	1.698

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2012/2013.

Com relação aos procedimentos de Urgência e Emergência, a variação mensal de atendimentos foi considerada no estabelecimento da meta, tendo em vista não haver atendimento a demanda espontânea, mas atendimentos de urgência e emergência realizados para pacientes que são encaminhados pela Central de Regulação do Município de Goiânia:

Quadro IV – Meta mensal de atendimentos de Urgência/Emergência - HUGO

Procedimento	Meta mensal contratada	Meta semestral contratada	Meta realizada	
			Mensal	Semestral
Urgência/Emergência	3.600	21.600	3.717	22.305

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2012/2013.

Para o estabelecimento das metas de procedimentos cirúrgicos, atendimento ambulatorial, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico - SADT e atos multidisciplinares foram utilizados como referência a média de produção apresentada no relatório anual de procedimentos realizados pelo Hospital, no período maio de 2012 a abril de 2013, comparada aos dados Relatórios de Série Histórica de Produção e Faturamento do HUGO, produzidos pela SCATS/SES.

Considerando que o HUGO é uma Unidade Hospitalar de atendimento referenciado em urgência e emergência, com admissão de pacientes mediante encaminhamento do Complexo Regulador da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, existe uma variação nos procedimentos mensais realizados entre as diversas especialidades oferecidas pela Unidade.

A análise destas condições orientou o Grupo de Trabalho a estabelecer que a meta de produção nas áreas cirúrgicas, atendimento ambulatorial, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico - SADT e atos multidisciplinares, seria definida por macro-indicadores, tendo em vista proposta contida no “Projeto de Apoio à Criação das Fundações Estatais na SES/RJ”, formulado pela Fundação Getúlio Vargas, que faz a opção de, “*inicialmente, pactuaram-se objetivos macros, de modo a permitir que as instituições tivessem a possibilidade de atingir os resultados, alcançando a melhoria da gestão organizacional*”¹

¹ Projeto de Apoio à Criação das Fundações Estatais na SES/RJ, Fundação Getúlio Vargas, novembro/2011,

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

O HUGO dispõe de capacidade instalada para realização de procedimentos de cirurgia nas especialidades de Bucomaxilofacial, Cirurgia Geral, Ortopedia/Traumatologia e Neurocirurgia. Dispõe ainda de capacidade instalada para procedimentos de Cirurgia Vasculard, entretanto, a demanda por esta especialidade é baixa.

O atendimento ambulatorial é realizado para retorno dos pacientes egressos de internação nas Clínicas Médica e Cirúrgica.

Os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico oferecidos na Unidade e que estão dentro do perfil de unidade de média e alta complexidade em urgência e emergência são: Eletrocardiografia, Análises Clínicas e Anatomia Patológica. Os serviços de diagnóstico de Broncoscopia, Ecocardiografia, Gastrostomia Endoscópica, Colonoscopia e Esofagogastroduodenoscopia são oferecidos pelo HUGO, porém de baixa demanda, entretanto, serão mantidos nos procedimentos sob monitoramento por parte da COMACG/HUGO.

Por meio da Central de Laudos da SES, gerenciada por outra Organização Social, são oferecidos os serviços de diagnóstico por imagem de Radiologia Convencional, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia e Duplex Scan aos usuários da Unidade, o que justifica a exclusão destes procedimentos do monitoramento deste Contrato de Gestão.

Quanto aos atos multidisciplinares, a Unidade dispõe da oferta de serviços de Nutrição Clínica, Psicologia, Fisioterapia para pacientes internados, Serviço Social, Enfermagem, Odontologia e Fonoaudiologia. O perfil de unidade de média e alta complexidade em urgência e emergência não contempla a oferta de serviços de Terapia Ocupacional, situação que justifica sua exclusão deste Contrato de Gestão.

Quadro V – Meta mensal de procedimentos cirúrgicos, atendimento ambulatorial, SADT e atos multidisciplinares – HUGO

Procedimento	Meta contratada		Meta realizada	
	Mensal	Semestral	Mensal	Semestral
Procedimentos Cirúrgicos	960	5.760	928	5.569
Atendimento Ambulatorial	1.600	9.600	1.384	8.304
Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	30.760	184.560	33.390	200.344
Atos Multidisciplinares	94.800	568.800	122.666	736.000

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2012/2013.

4.1. Indicadores de Desempenho e Qualidade

A revisão dos Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão nº 64/2012, considerou a análise de cada um deles, conforme detalhado a seguir:

- Os indicadores de Taxa de Ocupação Hospitalar e de Média de Permanência Hospitalar foram estabelecidos por setor de internação.
- considerando que a instituição possui pacientes que ficam internados por longa data, o que aumenta as chances de adquirirem Infecção, necessitando então de um indicador que leve em consideração este perfil de pacientes e que melhor retrate as possíveis intervenções de Prevenção e Controle de IRAS realizadas em cada setor, o indicador de Taxa de Infecção Hospitalar

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
 Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
 E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

foi substituído pelo indicador de **Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação;**

c) Os indicadores de Taxa de Mortalidade Global, Tempo médio de entrega de Resultados de Exames e Índice de Transparência Administrativa não foram alterados, permanecendo aqueles estabelecidos no Contrato de Gestão;

d) O monitoramento da produção e faturamento compõe a Sistemática de Avaliação de Desempenho Institucional, entretanto o Contrato de Gestão não estabeleceu fórmula de cálculo para este indicador. Ficou estabelecido que este indicador considere a razão percentual de evolução de produção e faturamento da Unidade, comparando os resultados obtidos no exercício em monitoramento com os resultados obtidos no exercício anterior.

e) Considerando o perfil do usuário do HUGO, foi proposta a alteração do público pesquisado para obtenção do índice de satisfação da clientela, de entrevista direta com “pessoas” para entrevista direta com os “pacientes na internação e no momento da alta hospitalar”, ficando retificada a fórmula de cálculo:

$$ISC = \frac{\text{Quantidade de avaliação entre bom e ótimo}}{\text{Total de pacientes pesquisados}} \times 100 = >80\%$$

Os resultados apresentados pelo HUGO no período em monitoramento estão demonstrados no Quadro a seguir:

Quadro V – Indicadores de Desempenho e Qualidade - HUGO

Indicador		Meta Contratada	Cumpriu	Não Cumpriu	Notas
1. Taxa de ocupação hospitalar por setor de internação	Observação	90%	X		10
	Reanimação	90%	X		10
	UTI	90%		X	9
	Traumatologia	90%	X		10
	Clínica cirúrgica	90%		X	9
	Clínica médica	90%		X	9
2. Média de permanência hospitalar por setor de internação	Observação	84 horas	X		10
	Reanimação	3 horas		X	2
	UTI	11 dias	X		10
	Traumatologia	6 dias	X		10
	Clínica cirúrgica	6 dias	X		10
	Clínica médica	8 dias		X	4
3. Taxa de Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação	UTI 1	34,28	X		10
	UTI 2	26,32	X		10
	UTI 3	31,22	X		10
	UTI 4	21,02	X		10
	Traumatologia	5,43	X		10
	Clínica médica	14,96	X		7
	Clínica cirúrgica	8,64	X		10
4. Taxa de Mortalidade Global		4,72	X		10
5. Tempo médio de entrega de Resultados de Exames	Laboratório	24 hs	X		10
	Imagem		X		
6. Índice de Resultado Financeiro		>1	X		10




Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

7. Índice de Satisfação da Clientela	>80%	X		10
8. Razão de evolução da Produção e Faturamento do HUGO	=>1	X		10

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2012/2013.

4.2. Demonstrativo da aplicação das fórmulas de cálculo dos Indicadores:

a) Taxa de ocupação hospitalar por setor de internação

$$\text{Taxa: } \frac{\text{Total de pacientes/dia no período de 1 mês}}{\text{Total de leitos operacionais/dia do período}} \times 100$$

b) Média de permanência hospitalar por setor de internação

$$\text{Taxa: } \frac{\text{Total de pacientes/dia no período de 1 mês}}{\text{Total de pacientes saídos do mesmo período}} \times 100$$

c) Taxa de Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação

$$\text{Taxa} = \frac{\text{Nº de IRAS no Setor}}{\text{Total de Paciente-dia/Setor}} \times 1000$$

d) Taxa de Mortalidade Global

$$\text{Taxa MG: } \frac{\text{Total de óbitos ocorridos no período}}{\text{Total de saídas no mesmo período}} \times 100 = 4,5\%$$

e) Tempo médio de entrega de Resultados de Exames

$$\text{Tempo: } \frac{\text{Data da solicitação do exame}}{\text{Data da realização do exame}}$$

f) Índice de Resultado Financeiro

$$\text{IRS: } \frac{\text{Receita total no período}}{\text{Despesa total no mesmo período}}$$

$$\text{IRS HUGO} = \frac{\text{R\$}41.425.269,34}{\text{R\$}44.549.181,20} = 0,93$$

g) Índice de Satisfação da Clientela

$$\text{ISC} = \frac{\text{Quantidade de avaliação entre bom e ótimo}}{\text{Total de pacientes pesquisados}} \times 100 = >80\%$$

$$\text{ISC} = \frac{783}{799} \times 100 = 98\%$$

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

h) Razão de evolução da Produção e Faturamento do HUGO

$$\text{Razão} = \frac{\sum \text{dezembro/12 a maio/13}}{\sum \text{dezembro/11 a maio/12}} \times 100$$

Faturamento de dezembro/12 a maio/13: R\$ 13.821.903,85

Faturamento de dezembro/11 a maio/12: R\$ 10.836.780,95

$$\text{Razão de Evolução do Fat. HUGO} = \frac{\text{R\$ } 13.821.903,85}{\text{R\$ } 10.836.780,95} = 1,27$$

4.2. Pontuação dos Resultados apresentados

Quadro IV – Demonstrativo da Pontuação dos Resultados

	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES					
	Meta	Nota	Média (a)	Peso (b)	TOTAL (c) = (a) x (b)	
1. Análise dos resultados de cumprimento de metas de produção	Meta de internação	Observação	10	9,6	4	38,4
		Reanimação	10			
		UTI	9			
		Traumatologia	10			
		Clínica cirúrgica	9			
		Clínica médica	9			
	Meta de procedimentos cirúrgicos	10				
	Meta de atendimento ambulatorial	9				
	Meta de SADT	10				
	Meta de urgência e emergência	10				
Meta de atos multidisciplinares	10					
2. Análise dos Indicadores de Desempenho	Taxa de ocupação hospitalar	Observação	10	9,0	2	18
		Reanimação	10			
		Clínica médica	9			
		Clínica cirúrgica	9			
		Traumatologia	10			
		UTI	9			
	Média de permanência hospitalar	Observação	10			
		Reanimação	2			
		Clínica médica	4			
		Clínica cirúrgica	10			
		Traumatologia	10			
		UTI	10			
	Taxa de densidade de incidência de infecção relacionada à assistência à saúde	UTI 1	10			
		UTI 2	10			
		UTI 3	10			
UTI 4		10				
Traumatologia		10				
Clínica médica		7				

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

		Clinica cirúrgica	10			
	Taxa de Mortalidade Global		10			
3. Análise dos Indicadores de Qualidade	Tempo médio de entrega de resultados de exames	Laboratório	10	10	2	20
		Imagem	10			
	Índice de resultado financeiro		10			
	Índice de Satisfação da Clientela		10			
4. Produção e Faturamento			10	10	2	20
TOTAL DE PONTOS DOS INDICADORES						96,4
NOTA GLOBAL DA AVALIAÇÃO = $\Sigma(c)/10$						9,6

5. Considerações finais

Os dados coletados e sistematizados neste Relatório demonstram que a Organização Social GERIR vem cumprindo satisfatoriamente as obrigações assumidas no Contrato de Gestão nº 64/2012, no gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no HUGO, tendo atingido a nota global de **9,6 (nove vírgula seis)**, que corresponde ao conceito “**Muito Bom**”, de acordo com a Sistemática de Avaliação de Desempenho Institucional estabelecida no Anexo VI do Contrato de gestão nº 64/2012.

Ainda de acordo com o item 6.9. da Cláusula Sexta do Contrato de Gestão nº 64/2012, que estabelece “*As Metas e os Indicadores serão avaliados semestralmente e, em caso de não cumprimento, será efetuado o desconto de, até, 20% no montante a ser repassado*”, a nota e o conceito resultantes da análise realizada corresponde ao repasse integral dos recursos financeiros para custeio do gerenciamento, operacionalização e execução dos serviços de saúde no HUGO.

A aplicação da metodologia de monitoramento e avaliação das metas de produção e indicadores de desempenho e qualidade permite constatar seu cumprimento, entretanto, aponta-se as seguintes questões que mereceram destaque por parte da COMACG/HUGO:

1. Considerando a importância do HUGO na Rede Estadual do SUS e a alta rotatividade de pacientes na Unidade, pontos fundamentais para a atuação das vigilâncias, recomenda-se a implantação descentralizada do SINAN no HUGO, para inserção oportuna das notificações de agravos de notificação obrigatória e de interesse de saúde pública;
2. Recomenda-se a implantação imediata do PGRSS (Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde), uma vez que o mesmo é exigência da legislação sanitária.
3. Habilitação dos serviços já existentes no HUGO e implantação de novos serviços requeridos pela população do Estado, considerando seu perfil de unidade de alta complexidade de atenção nas urgências e traumas.
4. Sobre o resultado negativo encontrado através do cálculo do índice do resultado financeiro da unidade, esclarecemos que o HUGO está operando acima da sua capacidade com 50 leitos e 75 macas a mais. Entretanto foram contratualizados 191 leitos gerais e o hospital trabalha efetivamente com 125 leitos extras. Ressalta-se também que essa situação já esta sendo solucionada pela Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, que realizou no dia 19/08/2013 nova contagem de leitos na Unidade, conforme designada pela portaria nº 223/2013 – GAB/SES, segue relatório da comissão em anexo.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Goiânia, 27 de agosto de 2013.



Murillo Simiema Campos
Enfermeiro – SUNAS/AGPOS



Presilina do Bonfim Nunes Carvalho
Assessora Técnica - SCATS



Maria Aparecida Leite Carricondo
Consultora Técnica – Instituto de Gestão em
Saúde/IGES/GERIR - HUGO

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
 Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
 E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

ANEXO I
Roteiro de Monitoramento e Avaliação das Obrigações Contratuais do Contrato de Gestão HUGO

a) Obrigações da Contratante

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Adequada estrutura física	X			
Recursos financeiros				
Materiais permanentes	X			
Equipamentos	X			
Instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.	X			

b) Obrigações da Contratada

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Alimentação dos Sistemas de Informação do SUS	X			X
Contratação de serviço de Anestesiologia	X			X
Alimentação do SIA/SUS e SIH/SUS	X			X
Registro atualizado dos atendimentos realizados na Unidade	X			X
Documentos de Regularidade Fiscal	X			
Licenças e alvarás atualizados	X			
Registro de dados dos usuários atendidos	X			X
Notificação de queixas técnicas e eventos adversos	X			
Pesquisa de Satisfação do Usuário na alta hospitalar	X			
Atendimento a sugestões, queixas e reclamações de usuários	X			
Serviço de Atendimento ao Usuário	X			X
Núcleo Hospitalar de Epidemiologia	X			X
Núcleo de Manutenção Geral	X			X
Núcleo de Engenharia Clínica	X			X
Serviço de Gerenciamento de Riscos e Resíduos	X			X
Regulamento de Recursos Humanos publicado	X			
Regulamento de Aplicação de Recursos Financeiros publicado	X			
Regulamento de Aquisição de bens e serviços publicado	X			
Registro de encaminhamentos de usuários realizados	X			
% de recursos públicos repassados com folha de pagamento	X			
% de servidores efetivos da SES na Unidade	X			
Programa de Saúde no Serviço Público (Dec. 5.757, de 21/05/03)	X			




Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
 Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
 E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Programa de Capacitação de RH	X			
-------------------------------	---	--	--	--

c) Da Prestação de Contas:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Comparativo de metas propostas e resultados alcançados	X			
Demonstrativos financeiros: receitas e despesas realizadas	X			
a) Relatórios Contábeis e Financeiros	X			
b) Relatórios de cumprimento de metas	X			
c) Relatórios referentes aos indicados de desempenho e qualidade	X			
d) Relatório de custos	X			
e) Censo de origem dos usuários atendidos	X			
f) Pesquisa de satisfação de usuários e acompanhantes	X			
g) Relação de servidores SES em funções de assessoria ou direção	X			
h) Relatório sobre os bens constantes do Termo de Permissão de Uso	X			

d) Princípios e diretrizes do SUS:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Atendimento exclusivo aos usuários SUS	X			
a) Universalidade de acesso aos serviços de saúde prestados x regulação	X			
a) Integralidade da assistência x capacidade instalada	X			
b) Política Nacional de Humanização: acolhimento com classificação de risco	X			
c) Resolubilidade do serviço ofertado ao usuário do SUS	X			
d) Índices de satisfação dos usuários	X			
e) Gestão baseada em sistema de metas e indicadores de desempenho e qualidade	X			
f) Habilitação de novos serviços no Ministério da Saúde	X			
g) Certificação da qualidade em saúde		X		X

e) Direitos do usuário:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
a) Manter atualizado o prontuário médico dos usuários e o arquivo médico, considerando os prazos previstos em lei.	X			
b) Não utilizar nem permitir que terceiros utilizem o paciente	X			

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

para fins de experimentação.				
c) Justificar ao usuário ou ao seu representante, por escrito, as razões técnicas alegadas quando da decisão da não realização de qualquer ato profissional previsto neste Contrato.	X			
d) Permitir a visita ao usuário internado, diariamente, conforme diretrizes da Política Nacional de Humanização – PNH.	X			
e) Esclarecer aos usuários sobre seus direitos e assuntos pertinentes aos serviços oferecidos.	X			
f) Respeitar a decisão do usuário ao consentir ou recusar prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de vida ou obrigação legal.	X			
g) Garantir a confidencialidade dos dados e informações relativas aos usuários.	X			
h) Assegurar aos usuários o direito de serem assistidos religiosa e espiritualmente por ministro de qualquer culto religioso.	X			
i) Assegurar a presença de um acompanhante, em tempo integral, na Unidade, nas internações de crianças, adolescentes, gestantes e idosos.	X			

f) Relatório de alta hospitalar:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
a) Nome do usuário.	X			
b) Nome da Unidade.	X			
c) Motivo da internação (CID-10).	X			
d) Data de admissão e data da alta.	X			
e) Procedimentos realizados e tipo de órtese, prótese e/ou materiais empregados, quando for o caso.	X			
f) Diagnóstico principal de alta e diagnóstico secundário de alta.	X			
g) O cabeçalho do documento deverá conter o seguinte esclarecimento: "Esta conta deverá ser paga com recursos públicos".	X			
h) Ciência do usuário, ou de seus representantes legais, na segunda via no informe de alta hospitalar.	X			
i) Informe hospitalar arquivado no prontuário do usuário, observando-se as exceções previstas em lei.	X			