

## Hospital Regional de Luziania

### Relatório Técnico Mensal (novembro de 2.020)



## **CONTRATO DE GESTÃO 27/2020 - SES**

<b>Contratante:</b>	Secretaria de Estado da Saúde – Governo do Estado de Goiás
<b>Contratado:</b>	Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento - IMED
<b>Unidade gerenciada:</b>	Hospital Regional de Luziania
<b>Endereço:</b>	Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia-GO
<b>Diretor Operacional do IMED:</b>	Wagner Miranda Gomes
<b>Diretora Geral do Hospital:</b>	Carla Bianca Piasecki
<b>Diretora Técnica do Hospital:</b>	Dra. Renata Meireles Roriz de Moraes
<b>Gerente Assistencial:</b>	Suzana Castilho
<b>Gerente de Facilites:</b>	Paulo Rodrigues Godoi
<b>Gerente Administrativo:</b>	Andreia de Carvalho Coelho

## SUMÁRIO

- I – A palavra das diretoras**
- II – Dados assistenciais**
- III – Atividades de apoio**
- IV – O HRL e a sociedade**
- V – Encerramento**

## **I – A PALAVRA DAS DIRETORAS.**

No mês de novembro, foram finalizadas mais etapas concernentes à utilização dos recursos do *software* de gestão hospitalar MV – ferramenta que, como dito alhures, otimiza a gestão, simplifica processos assistenciais e administrativos, além de propiciar a disponibilização de informações fidedignas em tempo real num mesmo ambiente compartilhado, dada a sua utilização por esta d. SES

O módulo de suprimentos entrou em operação no dia 05.11.20 – sendo que, no momento, o trabalho quem vem sendo executado é o de refinamento de dados, tal como conferência e precificação de materiais e medicamentos. Ainda com relação ao tema, realizou-se o cadastro de toda a equipe assistencial, bem como foi viabilizada a apresentação de contas assistenciais (tanto dos boletins de produção assistencial – BPA's quanto das autorizações de internação hospitalar – AIH's) de forma integrada com a plataforma desta d. SES.

Cabe asseverar, também, que foram realizadas reuniões tanto junto ao setor de faturamento quanto junto a integrantes do corpo clínico da unidade, de modo a reforçar os critérios necessários ao adequado preenchimento de informações assistenciais (prontuários, em particular), a fim de minimizar o risco de glosas.

Visando à melhor adequação da estrutura física, foi criado o SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística), com o que contas hospitalares e prontuários deixaram de ser arquivadas junto ao setor de faturamento, aperfeiçoando-se sua organização e controle.

Em 11.11.20, foi iniciado o treinamento, junto às equipes assistenciais, para operação do sistema de coleta de dados do sistema Epimed Monitor UTI – o qual armazena e analisa indicadores relacionados aos pacientes que se encontram em estado crítico, permitindo a análise de seu banco de dados, cuja base é de mais 2,5 milhões de pacientes (a respeito, v. [www.epimedolutions.com](http://www.epimedolutions.com)). Referido treinamento perdurou até o dia 26.11.20 – e, no mês de dezembro, as informações referentes aos pacientes serão integradas ao apontado sistema, permitindo-se, inclusive, a constância de sua avaliação e prognóstico à luz dos dados disponibilizados pelo Epimed.

Sob o campo assistencial, foi implantado protocolo de avaliação fonaaudiológica, de modo a minimizar as intempéries decorrentes do processo de entubação (tal como a disfagia), garantindo-se a alta mais rápida e segura dos pacientes recuperados.

Foi implantada, ainda, a Comissão de Padronização de Medicamentos – a qual, dentre outras funções, tem por objetivo fazer da farmacologia clínica instrumento de permanente avaliação e aperfeiçoamento para fins de melhoria do processo assistencial.

Como se vê, ultrapassado o período inicial da estruturação das atividades do HRL – assim como ultrapassada fase mais aguda da pandemia da Covid-19 (ao menos até o presente momento) –, nossos esforços também se estendem sobre a melhoria do processo organizacional como um todo, sem prejuízo, como adiante se verá, da vigilância constante sobre os cuidados assistenciais dedicados aos pacientes usuários de nossos serviços.

## **II – DADOS ASSISTENCIAIS.**

No mês de novembro, promoveu-se ao reforço, junto às equipes assistenciais, dos processos relacionados relacionados à segurança dos pacientes, tendo por modelo as chamadas “Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, estabelecidas pela OMS. O enfoque deu-se em face da “Meta 1” (identificação correta do paciente) e da “Meta 6” (prevenção de complicações decorrentes de quedas), como parte do processo de aperfeiçoamento contínuo.

Em continuação ao enfoque multidisciplinar concebido a partir da chamada “linha de cuidados” (a qual foi destacada em relatórios anteriores), foram revisitadas as atividades referentes ao Plano Terapêutico Singular – PTS, com o reforço, junto às equipes multiprofissionais, de aspectos relacionados ao controle de quadro agudo, controle de riscos, remissão ou redução de sintomas e critérios de preparação para a alta hospitalar.

Foram realizados treinamentos técnicos junto à equipe de enfermagem, com destaque para: sistematização da assistência de enfermagem (SAE); censo diário; escalas de Morse, Braden e Mews; passagem de plantão; e conferência de kits de medicamentos – com o que foram totalizadas 197 horas de treinamento.

Sempre em busca do aperfeiçoamento contínuo e duradouro, as equipes da SESMT e da SCIH promoveram treinamentos a respeito da higienização correta das mãos, uso adequado de EPI's e descarte de materiais perfurocortantes – treinamentos, esses, realizados em todos os turnos, com o que se atingiu 80% da equipe de UTI e 90,3% da equipe de internação, totalizando 103 horas de treinamento.

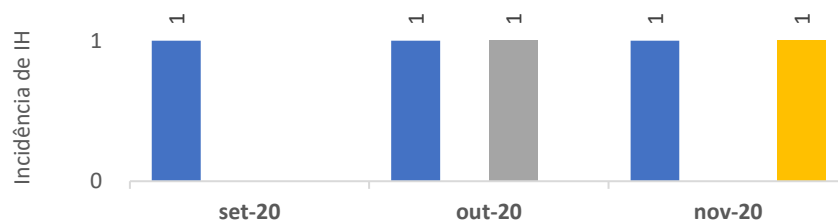
Ainda em novembro, foi instalada uma autoclave de 365 litros e uma termodesinfectora de 413 litros, aprimorando-se os processos da CME (Central de Materiais Esterilizados) da unidade, em especial quanto à agilidade – já que os equipamentos anteriores dispunham de capacidade menor no que concerne ao volume.

## II.1 – DADOS RELACIONADOS À QUALIDADE

A seguir, confira-se os principais dados referentes ao tema, relativos ao mês de novembro.

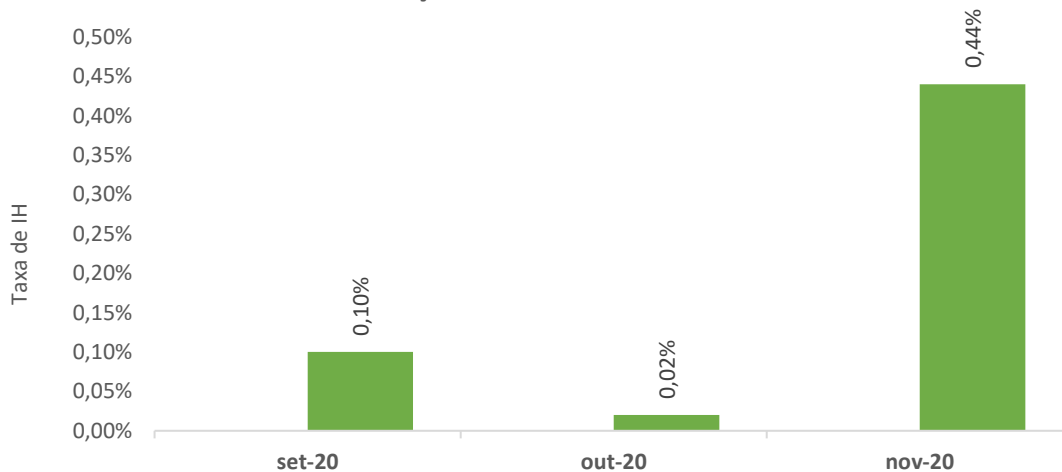
### INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO HOSPITALAR POR TOPOGRAFIA

2



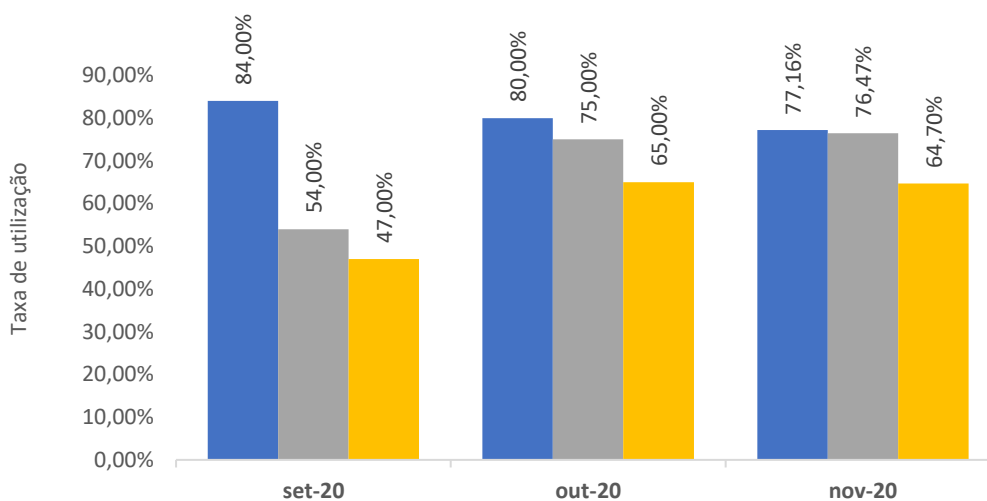
	set-20	out-20	nov-20
■ IPCS – Infecção Primária de Corrente Sanguínea	1	1	1
■ ISC – Infecção de Sítio Cirúrgico			
■ ITU – Infecção do Trato Urinário		1	
■ PNM – Pneumonia não associada a Ventilação Mecânica			1

**TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR POR CLÍNICA**



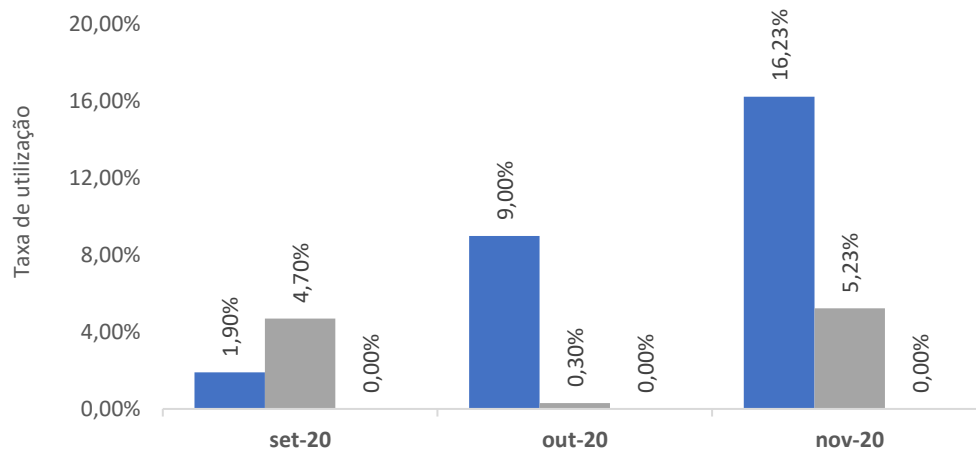
	set-20	out-20	nov-20
■ Internação Covid	0,00%	0,00%	0,00%
■ UTI Covid	0,10%	0,02%	0,44%

**PROCEDIMENTOS INVASIVOS - LEITOS CRÍTICOS**



	set-20	out-20	nov-20
■ Cateter Vesical de Demora	84,00%	80,00%	77,16%
■ Cateter Venoso Central	54,00%	75,00%	76,47%
■ Ventilação Mecânica	47,00%	65,00%	64,70%

**PROCEDIMENTOS INVASIVOS - ENFERMARIA**



	set-20	out-20	nov-20
■ Cateter Vesical de Demora	1,90%	9,00%	16,23%
■ Cateter Venoso Central	4,70%	0,30%	5,23%
■ Ventilação Mecânica	0,00%	0,00%	0,00%

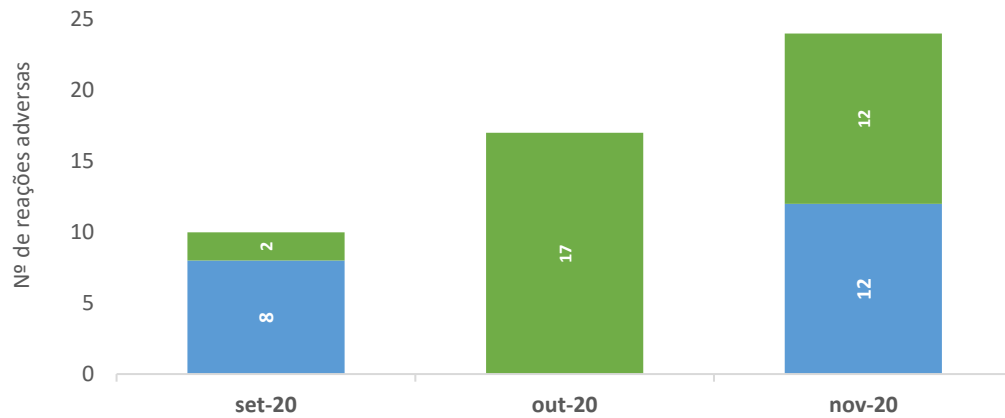
**FARMACOVIGILÂNCIA**

No mês de novembro, mesmo com a utilização dos fármacos em estrita consonância com os protocolos de diluição, concentração e administração, observou-se eventos adversos nos pacientes, cujos mais significativos foram os seguintes: hipertensão relacionada ao medicamento hemitartarato de noraepinefrina; hiperglicemia relacionada à dexametasona; e hemorragias associadas ao uso de enoxaparina.

Todos os eventos são imediatamente notificados à equipe médica para adequação nas prescrições, a partir do que, em conjunto com o farmacêutico clínico, os prescritores planificam a conduta para minimizar ou eliminar as reações adversas. Como exemplo, tome-se o caso da dexametasona 6 mg, administrada uma vez ao dia. A partir da percepção, pela equipe assistencial, de que alguns pacientes apresentavam insônia recorrente (e sendo a insônia um possível efeito adverso de tal medicamento), alterou-se o protocolo de sua administração, das 20 h para as 8 h, respeitando-se, evidentemente, todos os protocolos de segurança.

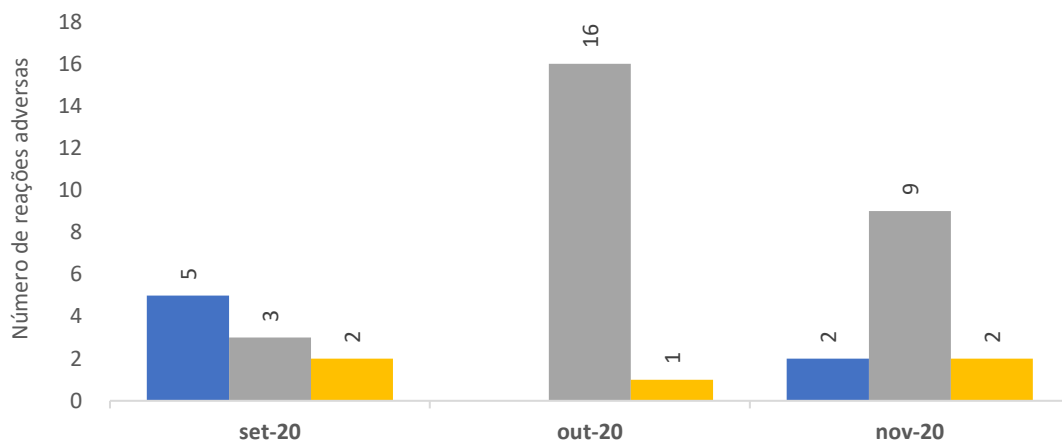


**NUMERO DE REAÇÕES ADVERSAS OCORRIDAS POR CLINICA**



	set-20	out-20	nov-20
■ UTI Covid	2	17	12
■ Internação Covid	8		12

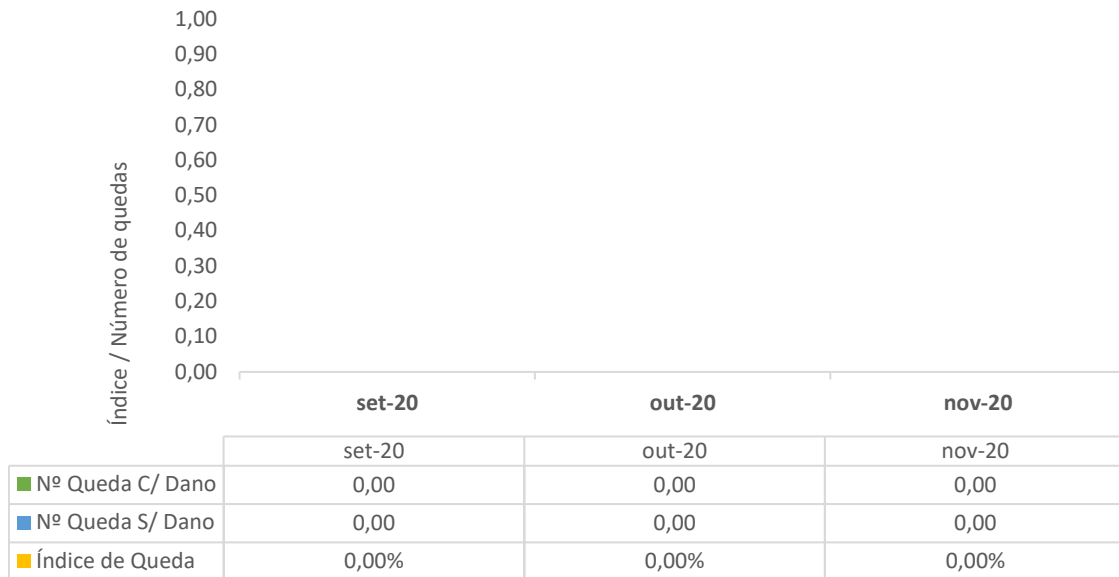
**NUMERO DE REAÇÕES ADVERSAS OCORRIDAS POR GRAVIDADE**



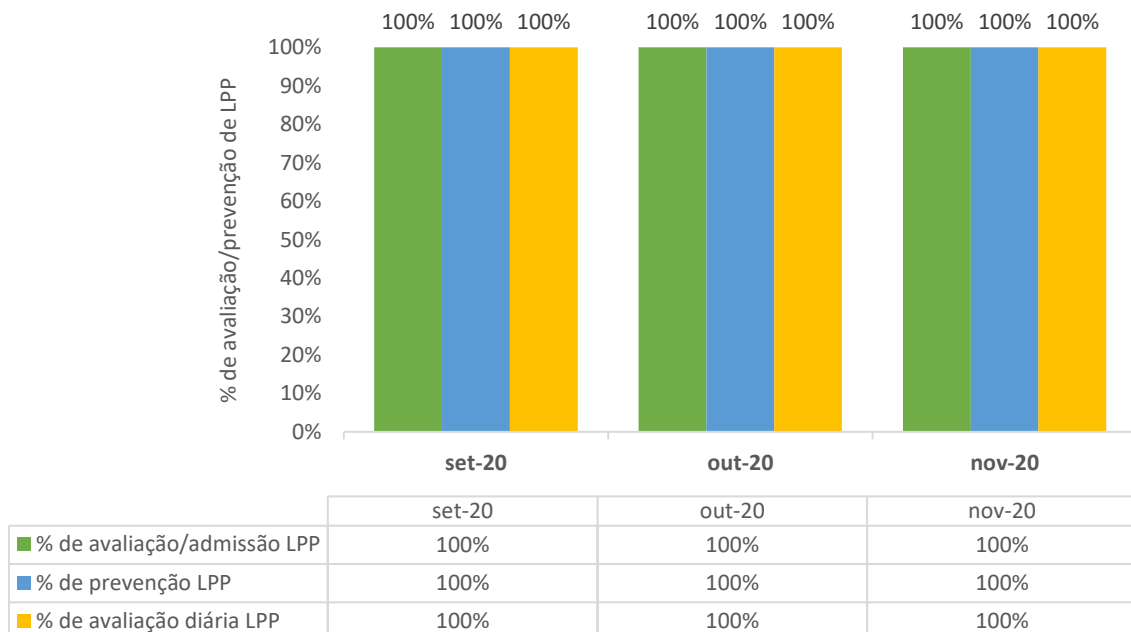
	set-20	out-20	nov-20
■ Leve	5		2
■ Moderada	3	16	9
■ Grave	2	1	2

**NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

**ÍNDICE / Nº DE QUEDAS**

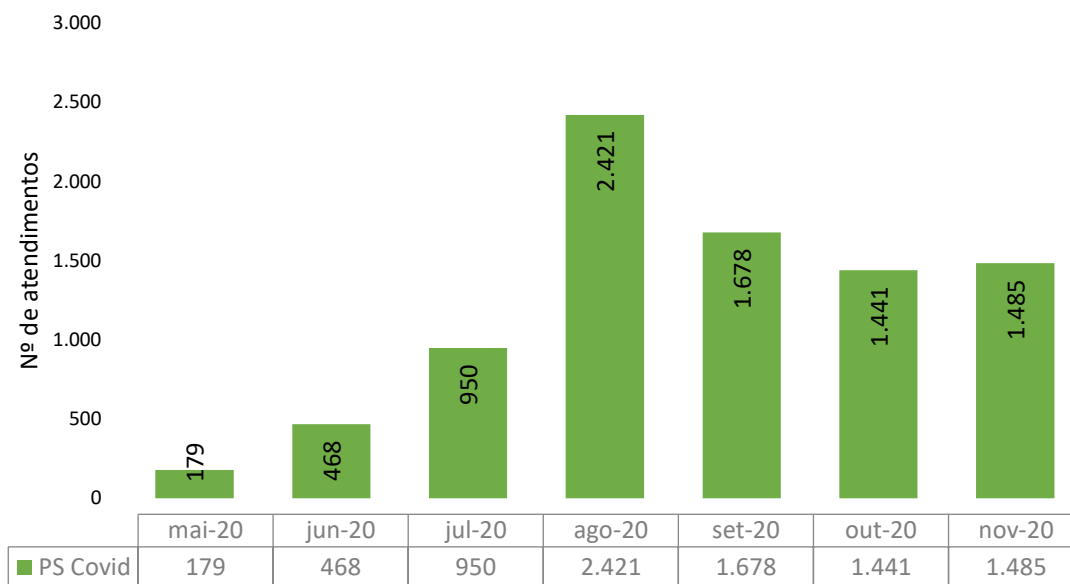


**AVALIAÇÃO / PREVENÇÃO DE LPP**

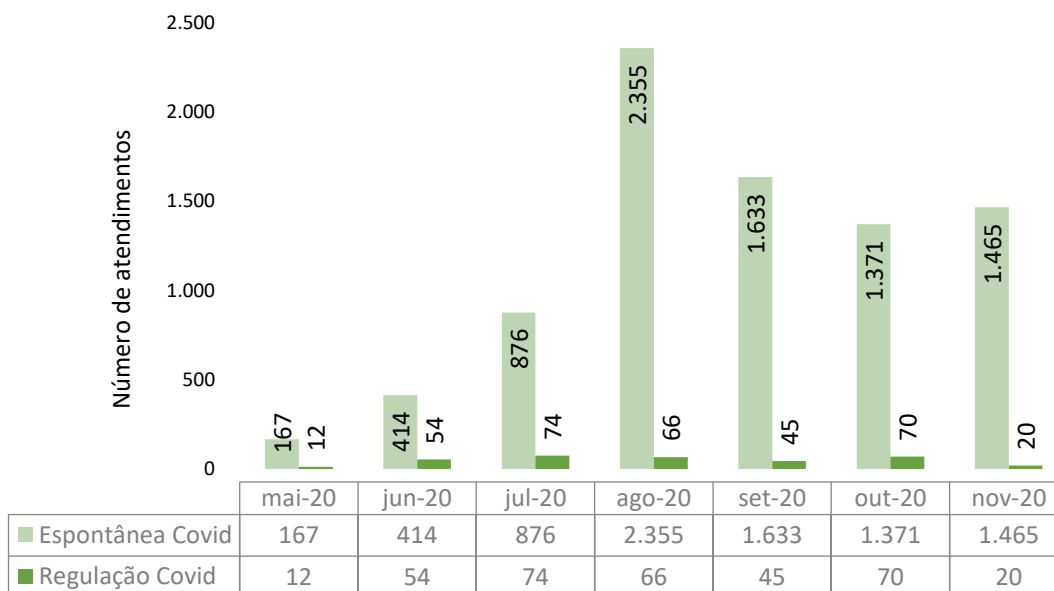


## II.2 – DADOS RELACIONADOS À PRODUÇÃO

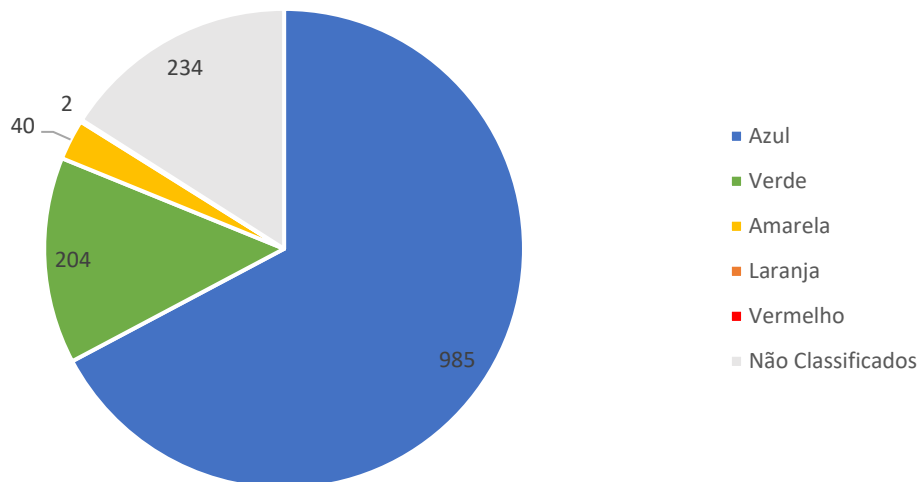
**TOTAL DE ATENDIMENTO URGÊNCIA/EMERGÊNCIA**



**ATENDIMENTOS ESPONTÂNEA/REGULAÇÃO**

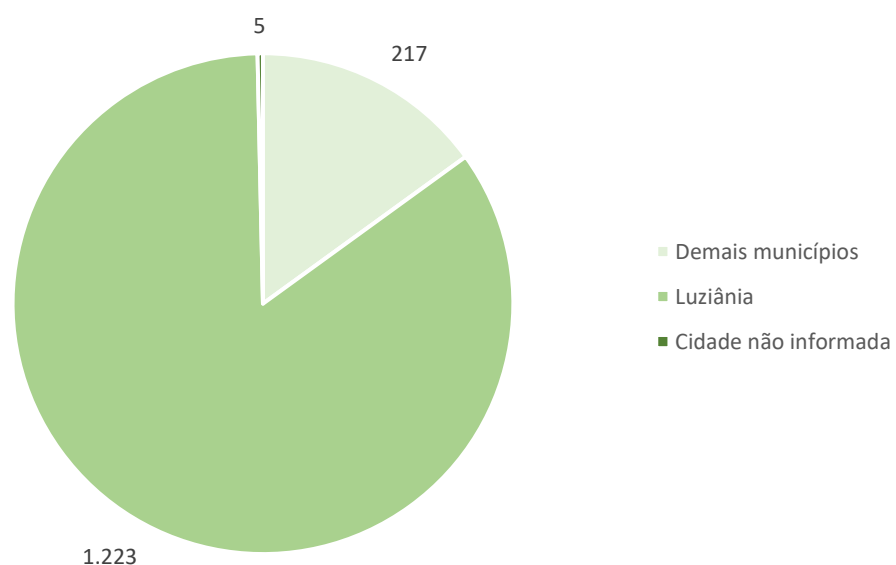


### Classificação de Risco - nov/20

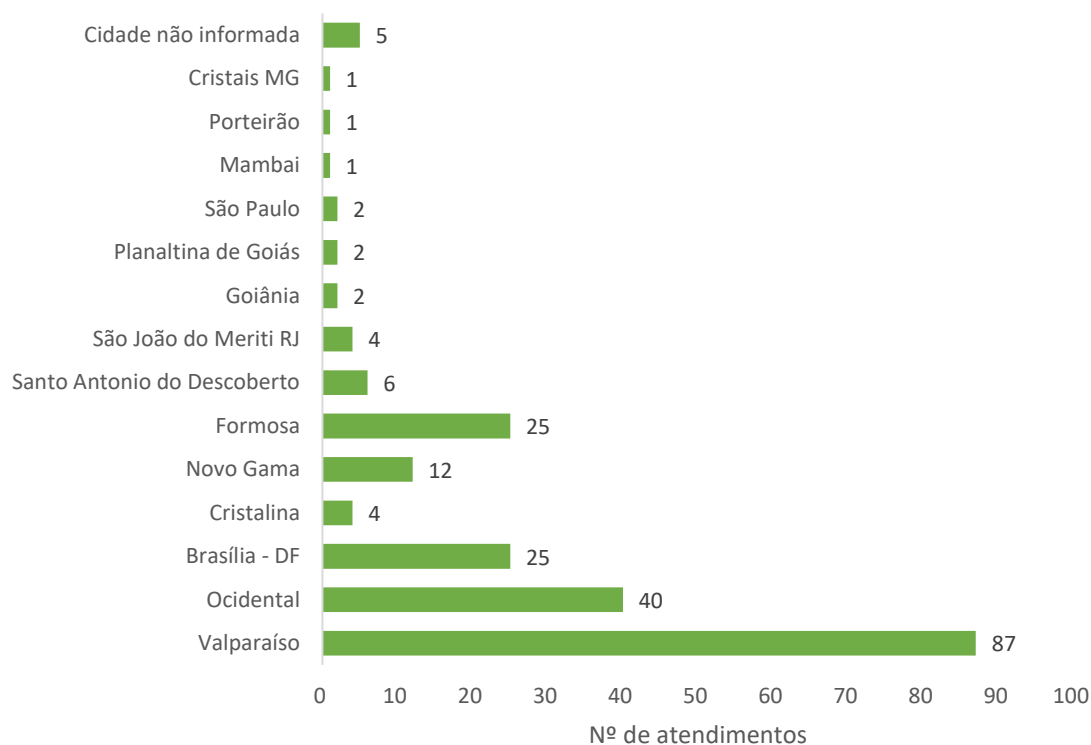


Verificou-se, em novembro de 2020, uma redução de significativa dos atendimentos regulados em relação ao mês anterior. A **classificação de risco predominantemente azul e verde**, bem como a estabilidade do número de pacientes vindos por demanda espontânea, corroboram o entendimento de que há nítida conscientização da população quanto aos sintomas da doença. Por outro lado, cumpre observar que o número de pacientes não classificados aumentou devido ao fato deles não terem sido diagnosticados Covid-19.

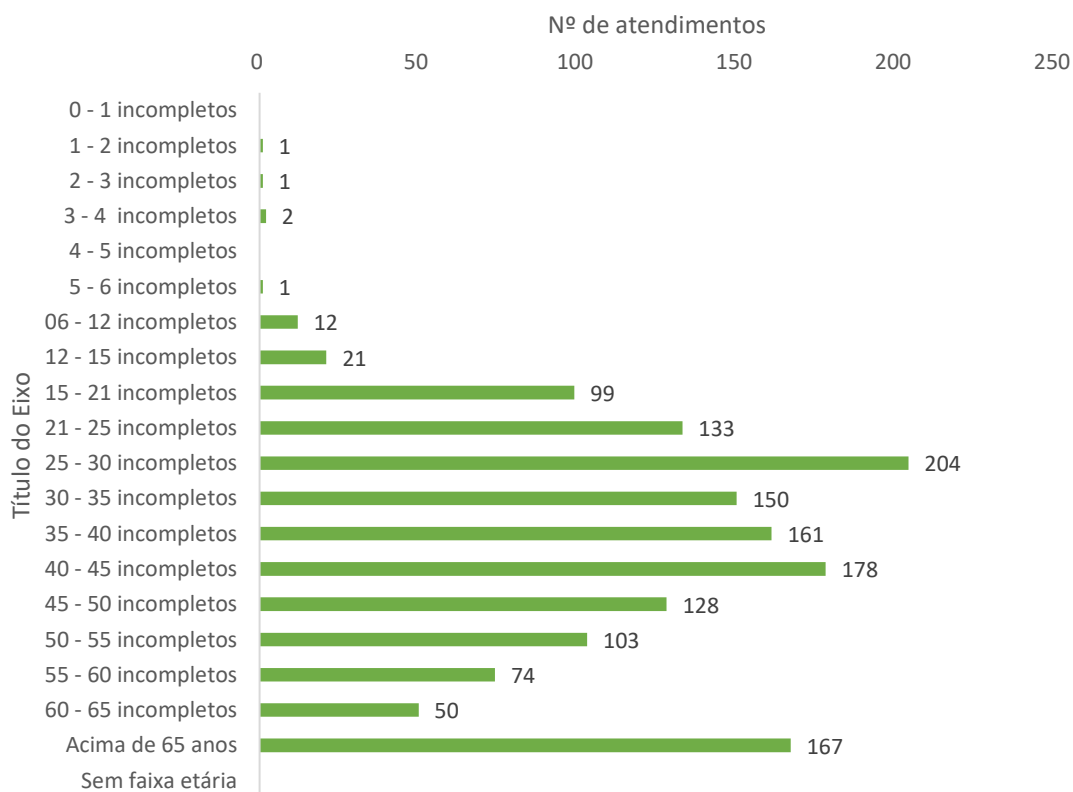
### Procedência dos atendimentos de urgência e emergência - nov/20



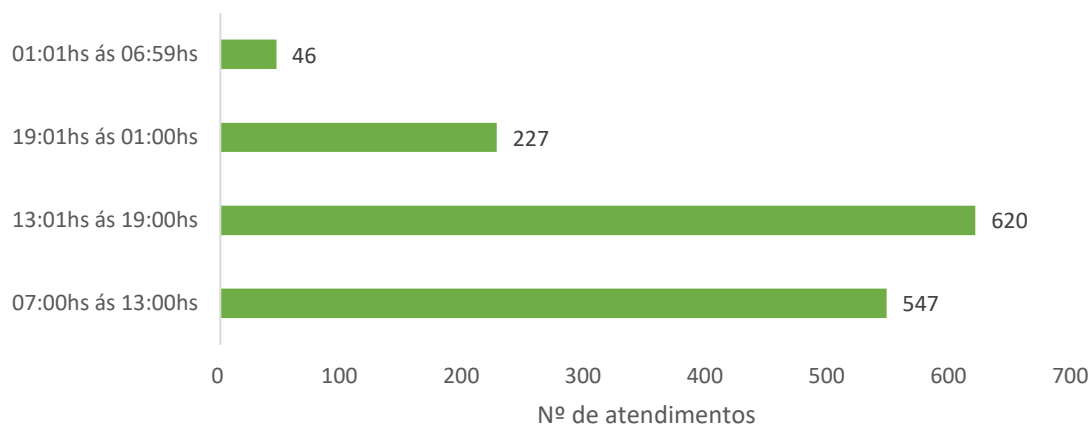
### Procedência dos atendimentos de urgência e emergência nov/20



### Atendimentos por Faixa Etária - NOV/20



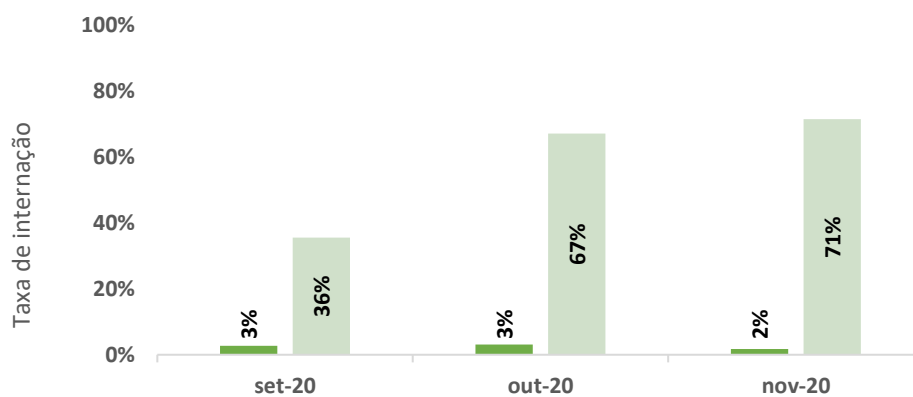
**ATENDIMENTOS POR PERÍODO NOV/20**



**ATENDIMENTO POR SEXO NOVEMBRO DE 2020**

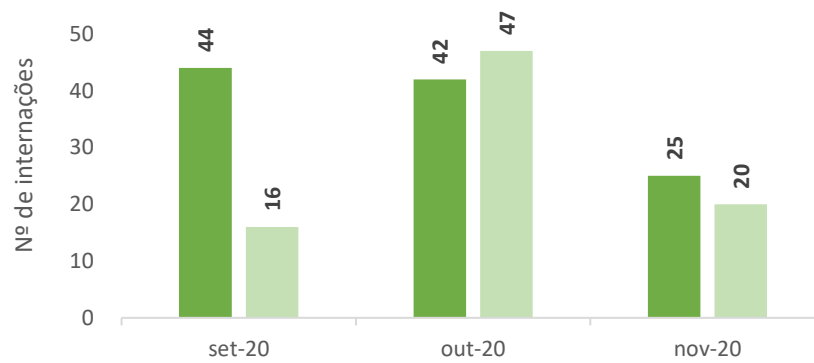


**Taxa de internação dos pacientes procedentes do PS - nov/20**



	set-20	out-20	nov-20
■ Taxa de Internação PS Covid Espontâneo	3%	3%	2%
■ Taxa de Internação PS Covid Regulação	36%	67%	71%

**PROCEDÊNCIA DA DEMANDA DOS PACIENTES INTERNADOS - NOV/20**

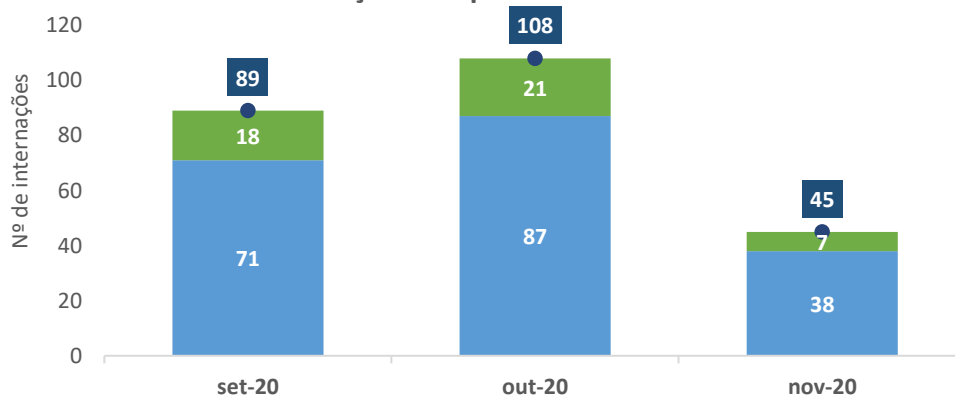


	set-20	out-20	nov-20
■ Pctes Covid internados que vieram da entrada espontânea	44	42	25
■ Pctes Covid internados que vieram da Regulação	16	47	20

Através dos indicadores acima, pode-se notar que apenas 2% dos pacientes atendidos no PS do HRL, por demanda espontânea, acabaram por ser internados no hospital – ou seja, uma taxa baixa que mostra, novamente, o grande volume de pacientes não graves que têm procurado a unidade.

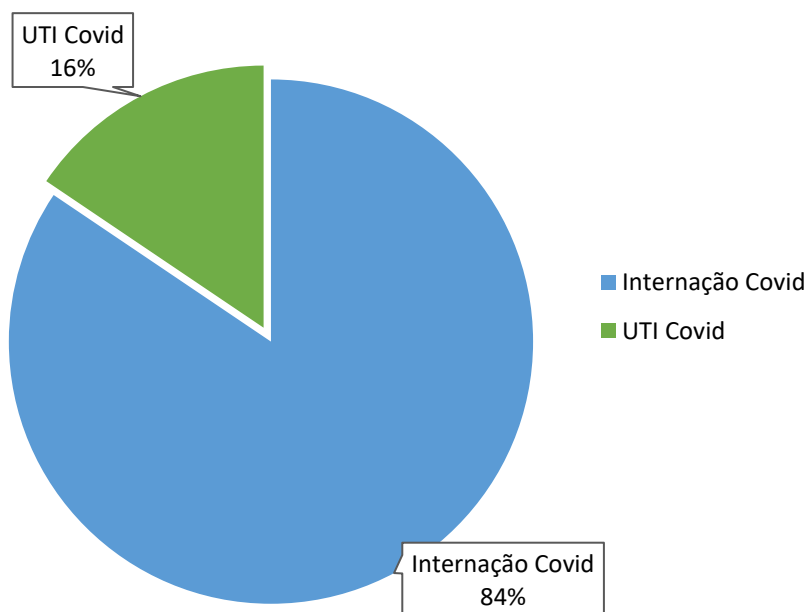
Por outro lado, vê-se que 71% dos pacientes encaminhados ao hospital via regulação são internados – o que também mostra uma taxa de absorção não alarmante quanto a esses pacientes (uma vez que, por se tratar de um hospital de referência, para o qual o paciente é encaminhado para tratamento especializado, a taxa de absorção dos pacientes regulados, quanto à internação, deveria ser mais próxima a 100%).

**Internações Hospitalares**



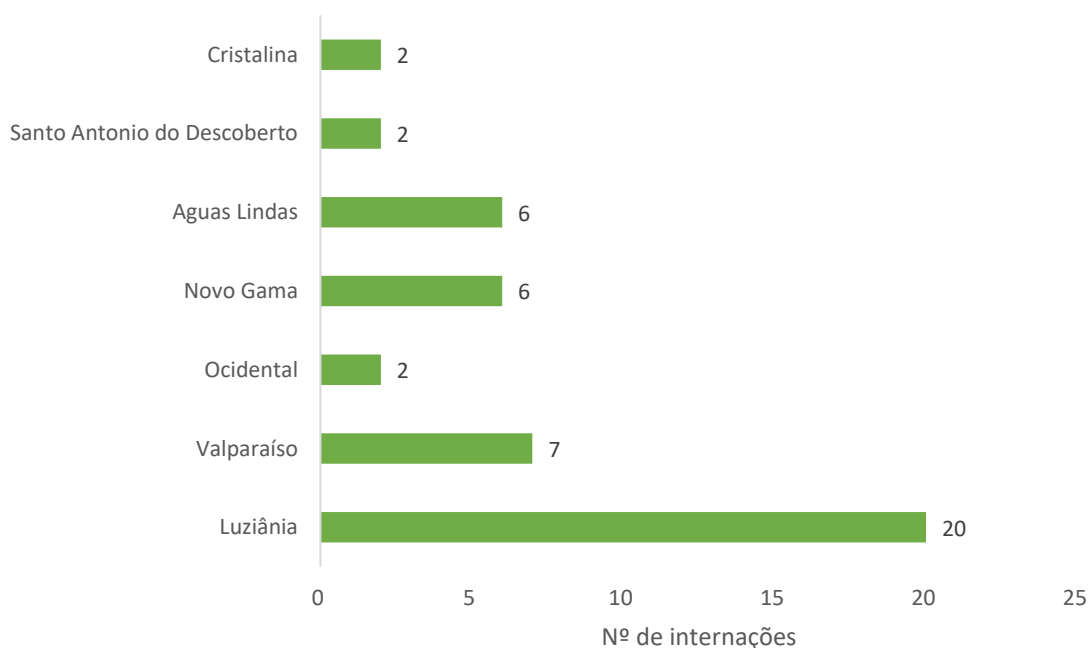
	set-20	out-20	nov-20
■ UTI Covid	18	21	7
■ Internação Covid	71	87	38
● Total de Internações	89	108	45

### Internações hospitalares por clínica - nov/20



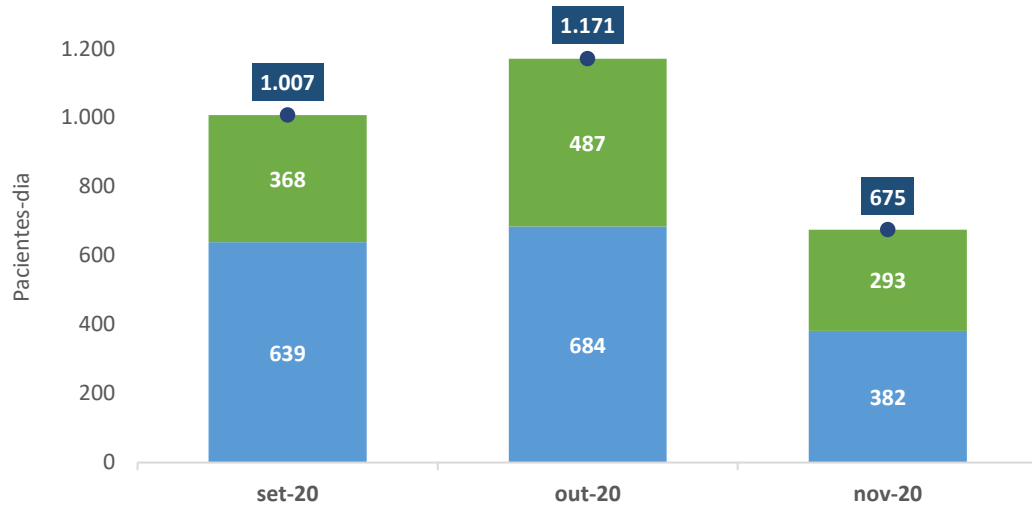
Das 45 internações, como visto, 7 foram direcionadas para a UTI (sendo 4 via regulação e 3 via PS); já nas enfermarias, houve 38 admissões, sendo 16 via regulação e 22 advindas do PS, demonstrando que os casos menos graves vem por demanda espontânea da população.

### Procedência dos pacientes internados por município - nov/20



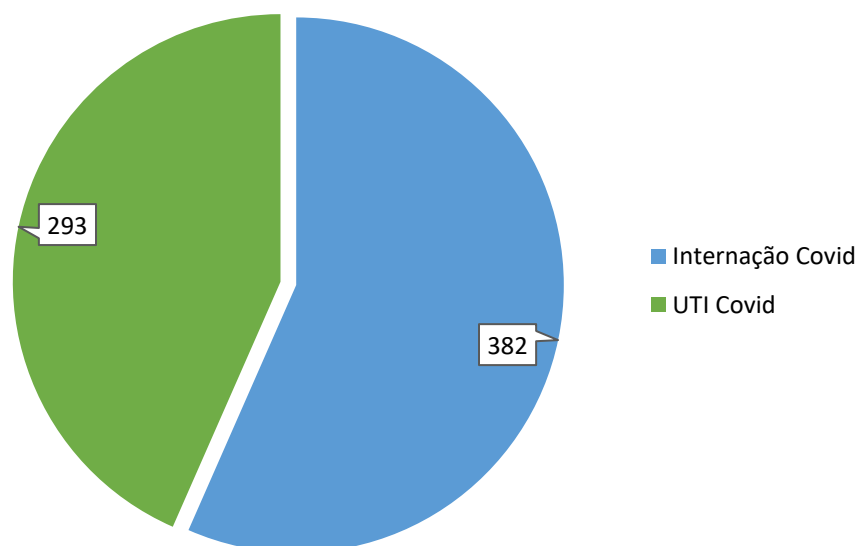


### Quantidade de Pacientes-dia

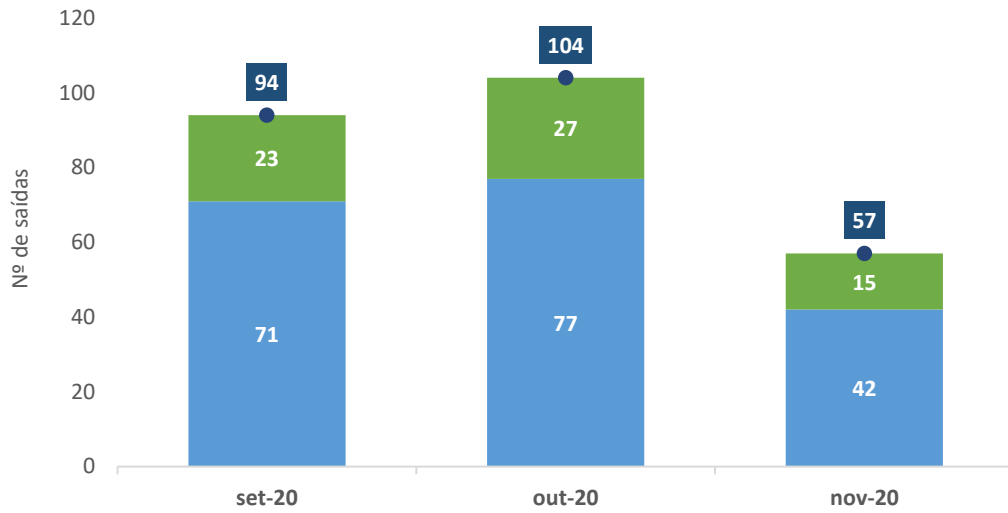


	set-20	out-20	nov-20
UTI Covid	368	487	293
Internação Covid	639	684	382
<b>Total de Pacientes</b>	<b>1.007</b>	<b>1.171</b>	<b>675</b>

### Pacientes-dia por clínica - nov/20

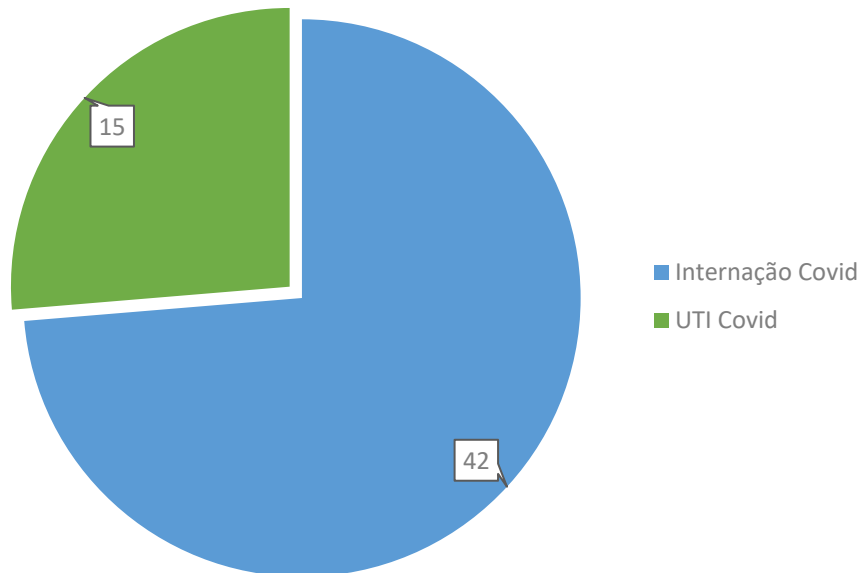


### Saídas Hospitalares

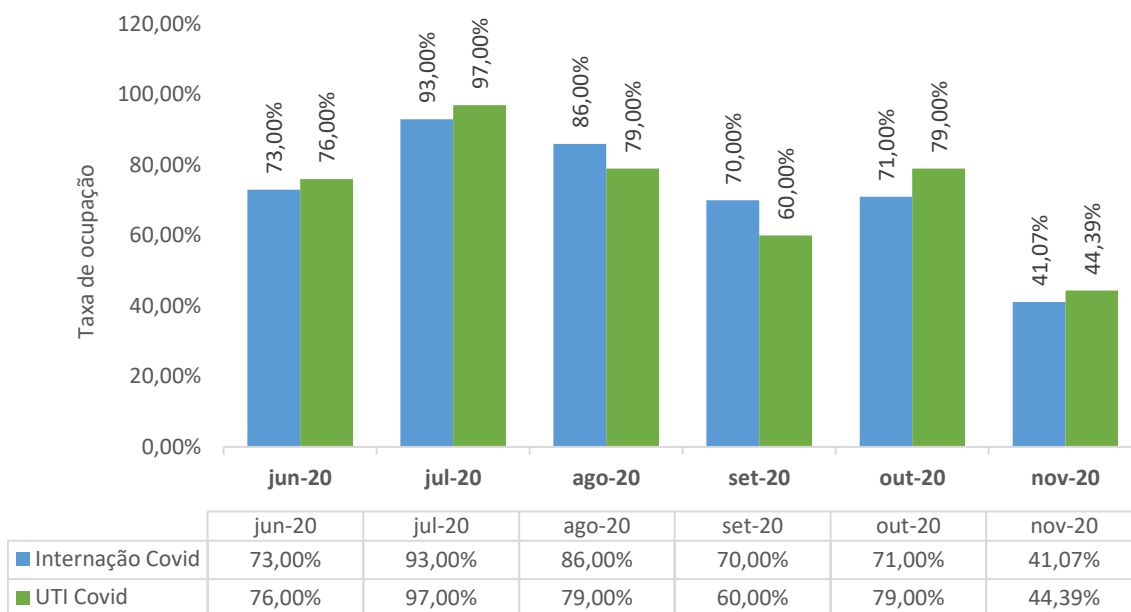


	set-20	out-20	nov-20
■ UTI Covid	23	27	15
■ Internação Covid	71	77	42
● Total de Saídas	94	104	57

### Saídas hospitalares por clínica - nov/20



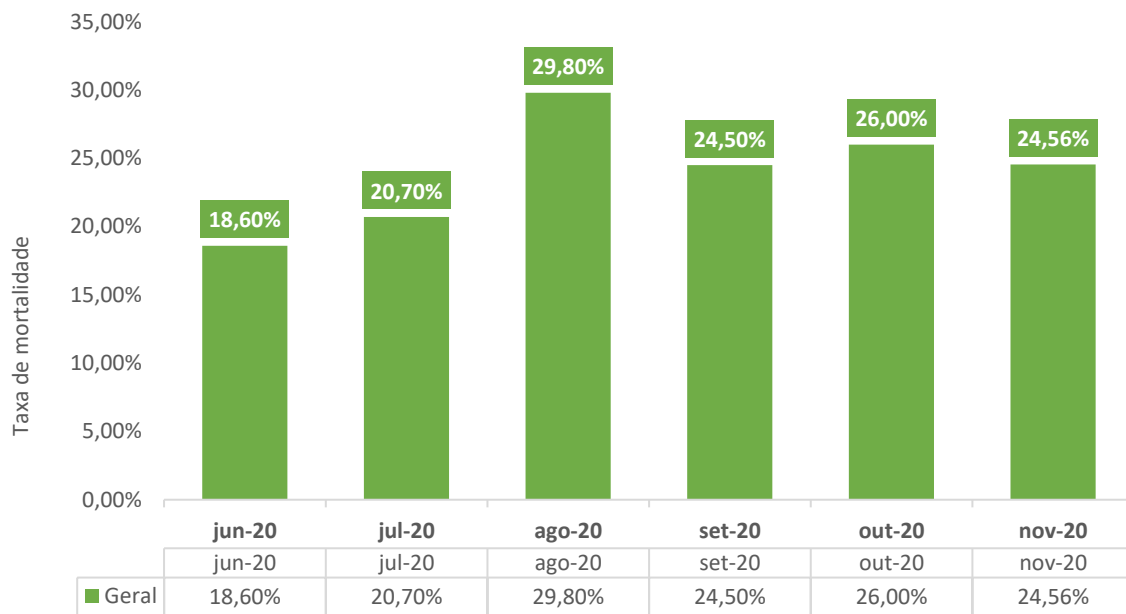
**TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR**



**MÉDIA DE PERMANÊNCIA (DIAS)**



**TAXA DE MORTALIDADE GERAL**

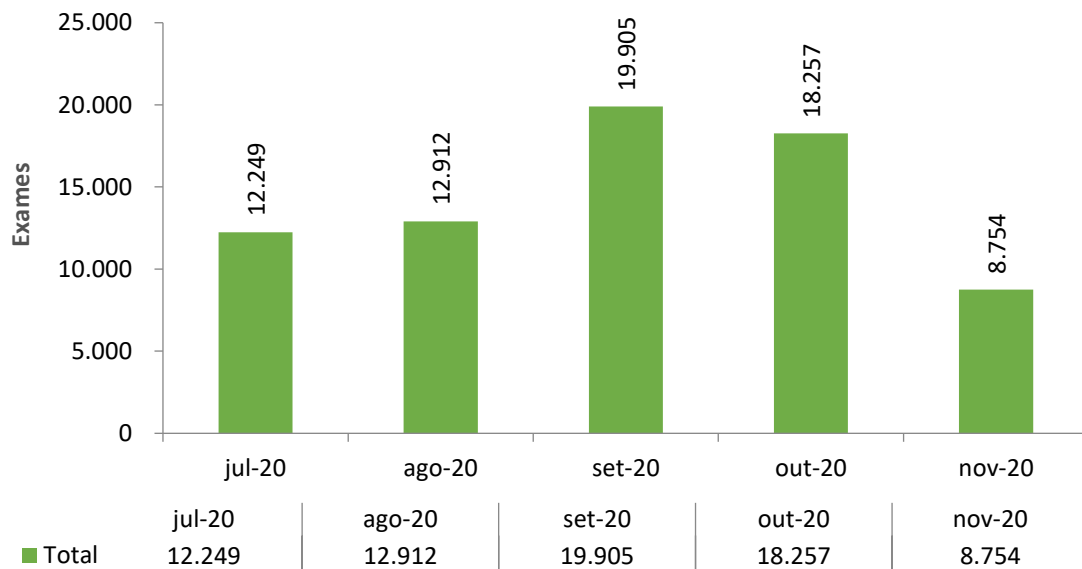


Nos gráficos acima, observa-se uma significativa diminuição quanto ao número de pacientes internados, quando comparando-se os dados com o do mês anterior – por conta do que as saídas igualmente se reduziram, assim como a taxa de ocupação.

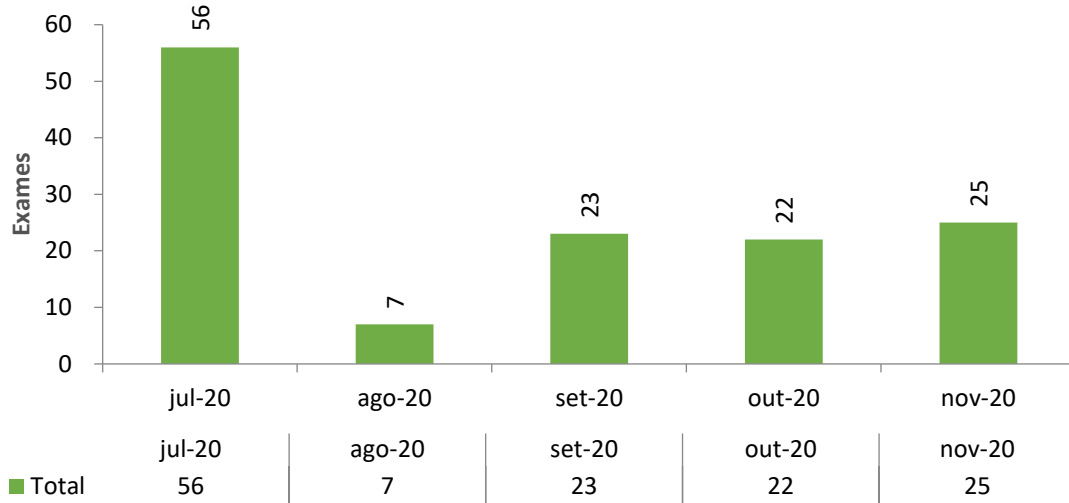
Em novembro, deram-se 14 óbitos sendo que 3 não apresentavam comorbidades (21,4%).

**SERVIÇO DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPIA**

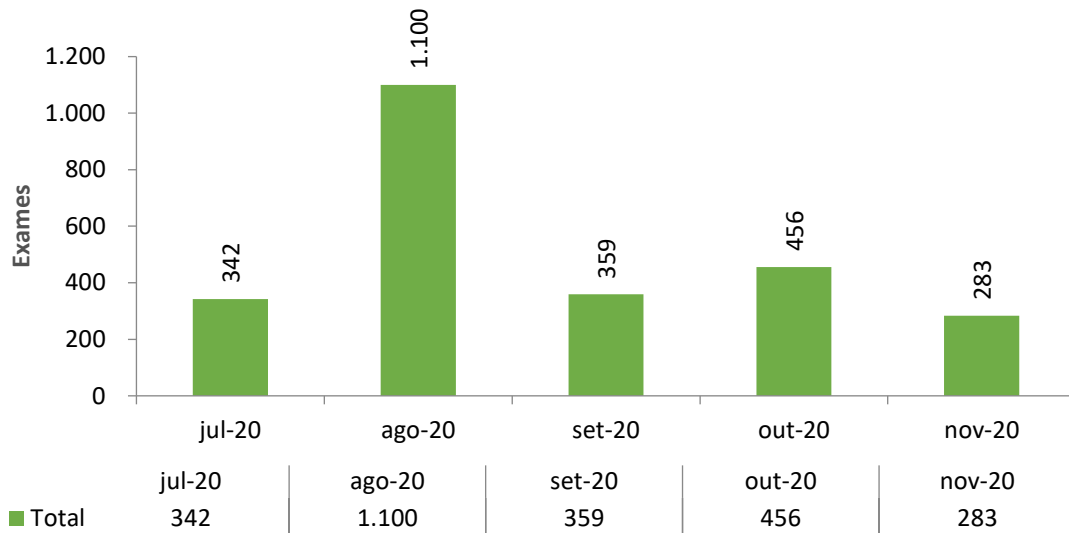
**Laboratório de Análises Clínicas**



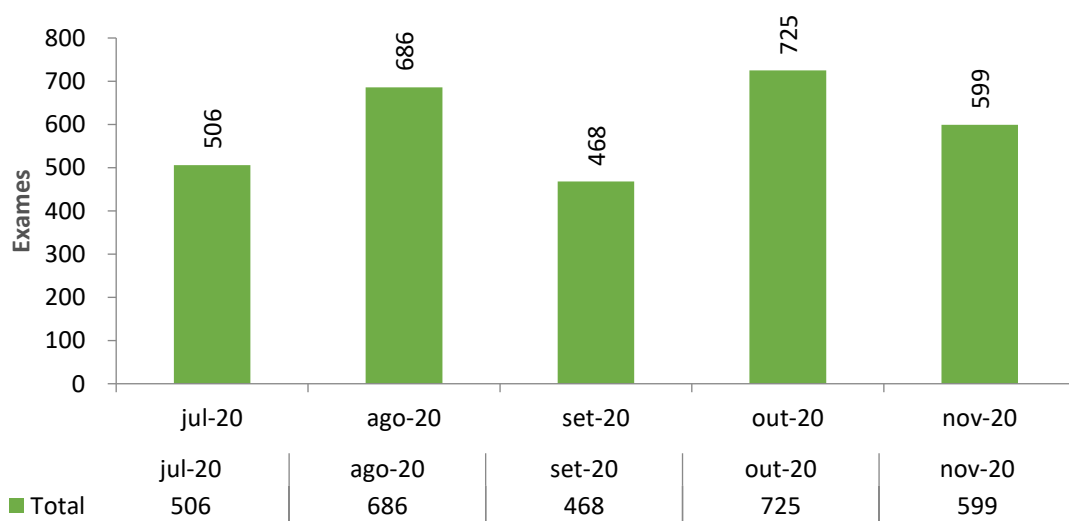
**ECG**



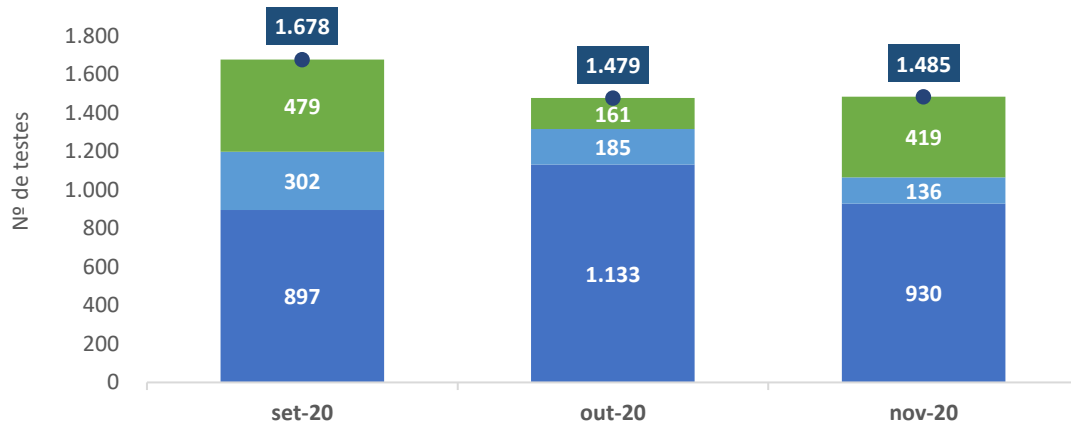
**Raio-X**



**TOMOGRAFIA**

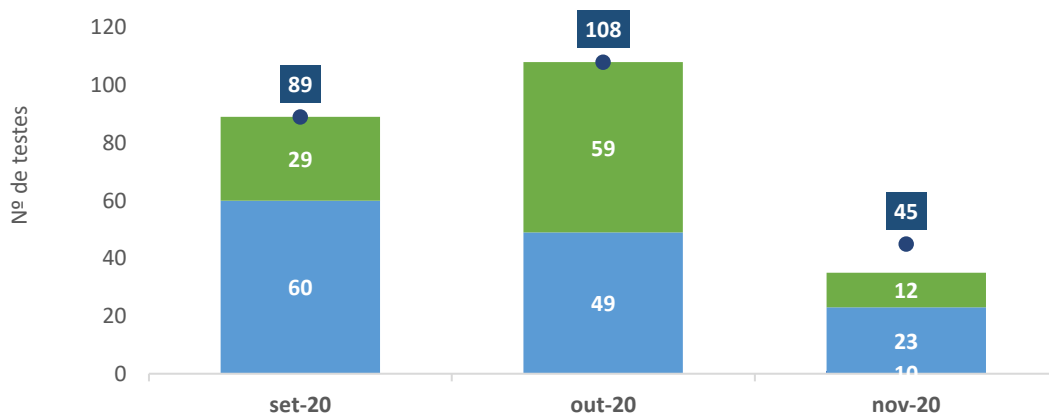


**TESTE RT-PCR/TR PACINTES DA URGÊNCIA**



	set-20	out-20	nov-20
■ Não-Detectável	479	161	419
■ Detectável	302	185	136
■ Não Aplicado	897	1.133	930
● Total	1.678	1.479	1.485

**TESTE COVID EM PACINTES INTERNADOS**



	set-20	out-20	nov-20
■ Investigação			10
■ Não-Detectável	29	59	12
■ Detectável	60	49	23
● Total	89	108	45

### II.3 – TRIAGEM DIGITAL, TELETRIAGEM E TRIAGEM DOMICILIAR PARA COVID-19: O PROJETO “A GENTE SE IMPORTA”.

Em novembro de 2020, foram realizadas 22 triagens, sendo 20 usuários (pois 2 pessoas repetiram o teste), sendo 13 mulheres e 7 homens.

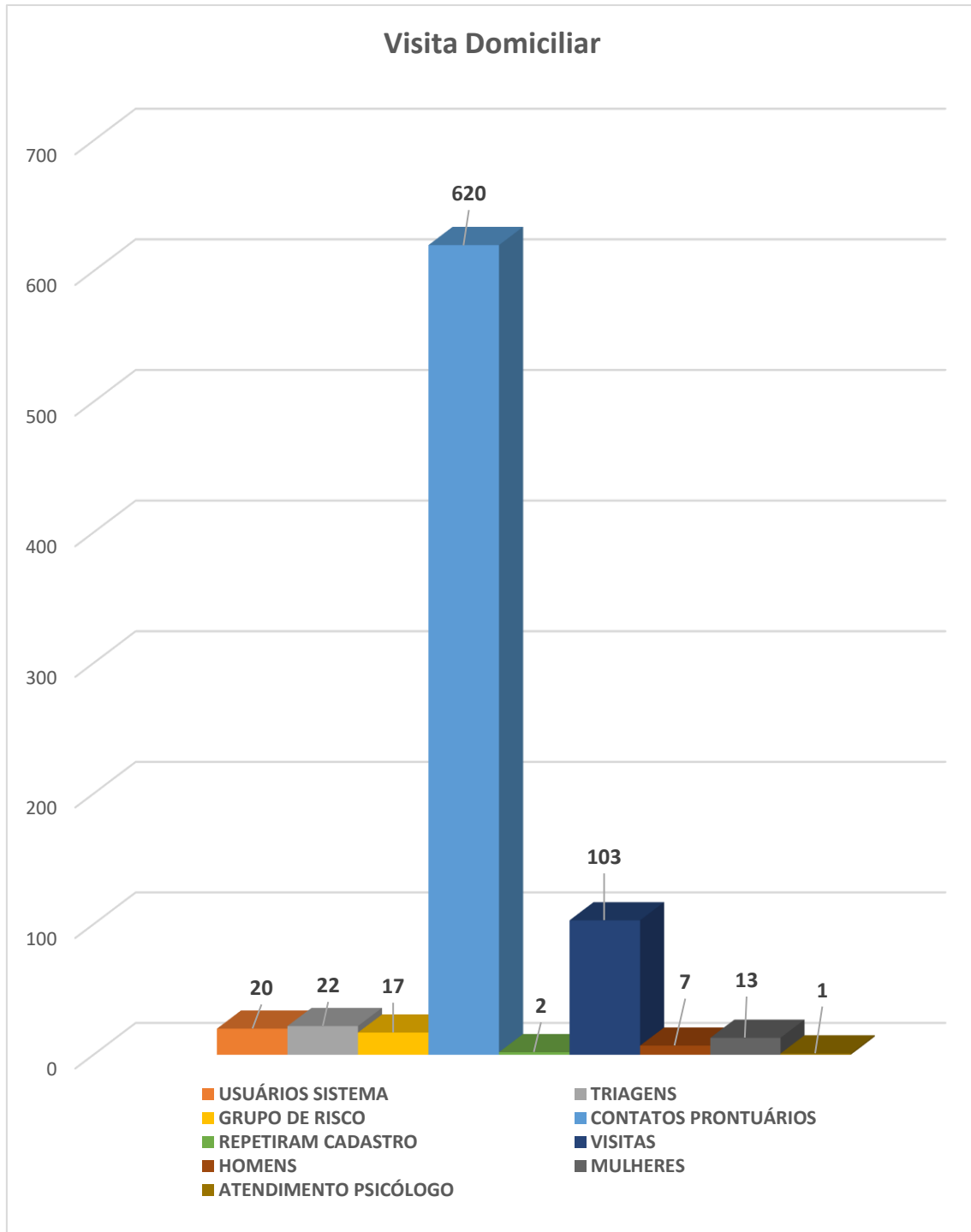
Desse quantitativo de 20 usuários, 17 (85%) são do grupo de risco.

A visita domiciliar foi feita com 11 pessoas, e todas foram orientadas conforme protocolo do Ministério da Saúde.

Foi feito contato com mais 620 pessoas que passaram pelo hospital – e, a partir desses 620 contatos, foram feitas mais 92 visitas, totalizando em 103 visitas no mês de novembro. No período, uma pessoa foi atendida por psicólogo para fins de orientações.

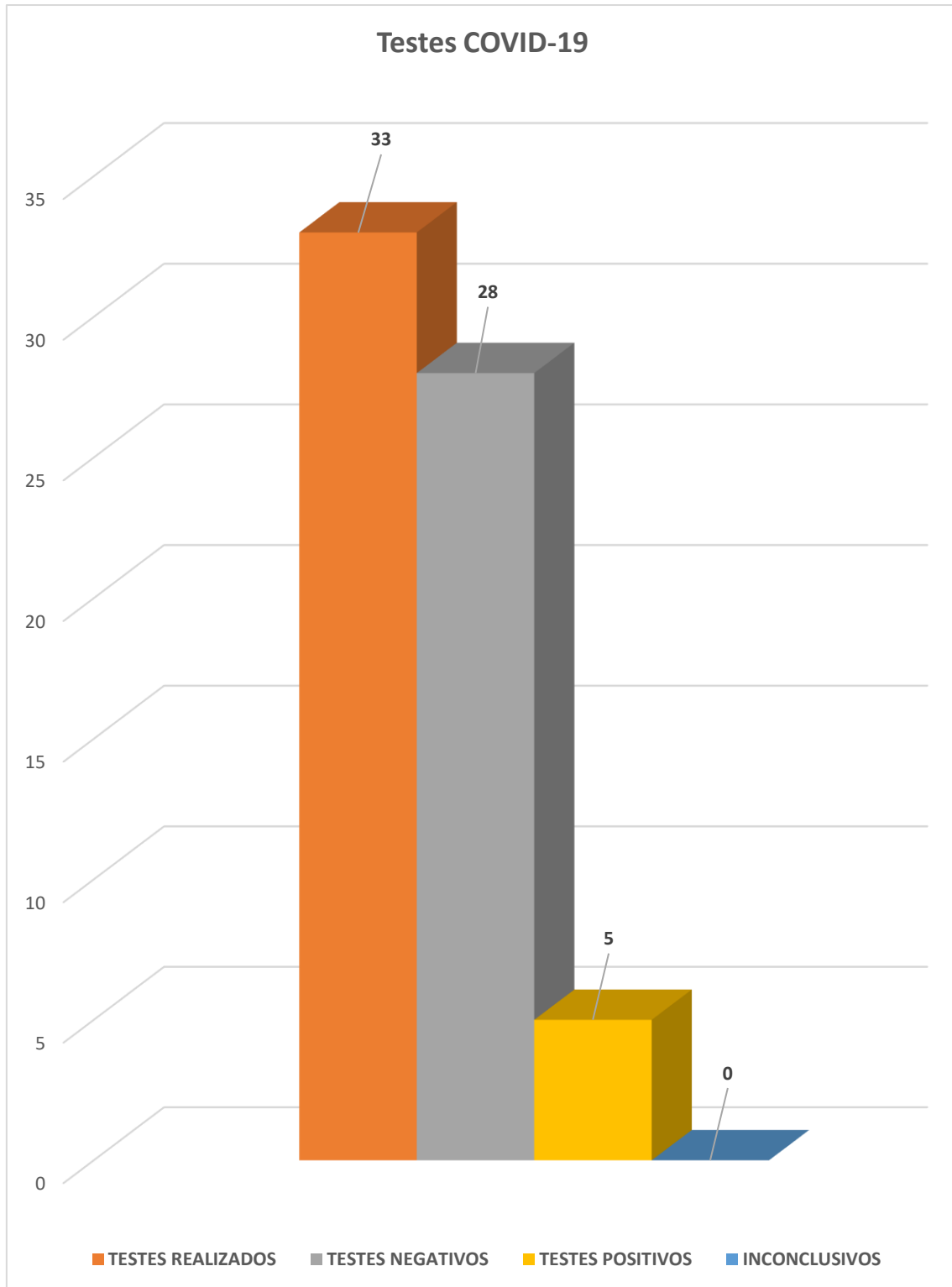
A seguir, tem-se *print* do sistema que contém as informações dos usuários que fazem o cadastro e, em seguida, o gráfico com quantitativo.





A seguir, tem-se o gráfico com a quantidade de testes realizados no mês de novembro; no total, foram feitos 33 testes para a Covid-19.





### **III – ATIVIDADES DE APOIO.**

A seguir, serão elencados, em tópicos distintos, as informações relacionadas a cada um desses serviços, conforme sua execução ao longo do mês de novembro.

#### **III.1 – FARMÁCIA E LOGÍSTICA DE MEDICAMENTOS**

Em consonância com o processo de enfoque multidisciplinar sobre o paciente, vale observar que a farmácia clínica vem ganhando a cada dia mais espaço na dinâmica assistencial, participando das chamadas visitas em rounds (v. relatórios anteriores), sem prejuízo de sua atuação quanto à avaliação das prescrições médicas, de modo a prevenir eventos adversos.

No mês de novembro, foram avaliadas 479 prescrições – a partir do que foram recomendadas – e acatadas –, em caráter preventivo, 18 mudanças de prescrição a pacientes e 16 mudanças de prescrição decorrentes de possível risco de eventos adversos relacionados a interação medicamentosa.

#### **III.2 – RECURSOS HUMANOS.**

O setor de Recursos Humanos (RH) do Hospital Regional de Luziânia é responsável pelos processos de gestão de pessoas e de departamento de pessoal, englobando:

- ✓ Provisão: abertura de editais, recrutamento e seleção;
- ✓ Aplicação: orientação, modelagem de cargos, avaliação de desempenho;
- ✓ Remuneração: gestão de cargos e salários, programas de incentivos, benefícios;
- ✓ Desenvolvimento: treinamento e desenvolvimento;
- ✓ Manutenção: relações trabalhistas, qualidade de vida no trabalho;
- ✓ Monitoramento: banco de dados e indicadores de RH.

Em termos de pessoal, o HRL conta com 191 colaboradores, sendo 162 alocados diretamente na área assistencial e 29 alocados em outras áreas.

No mês de novembro, o RH recebeu 8 solicitações para contratação, tendo sido realizadas 20 entrevistas, com 6 contratações. Para esse período, foram abertos 2 editais de seleção e o prazo médio para realização dos processos seletivos foi de 6 dias.

Nesse período, foram integrados 6 novos colaboradores. A integração contou com carga horária de 9 horas, incluindo apresentação institucional, segurança do trabalho, políticas da qualidade e CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar), além de protocolos internos e visita por toda a unidade.

O RH disponibiliza constantemente informações a Secretária Estadual de Saúde Goiás (SES), destacando-se, dentre elas, as respostas a ofícios e a questionamentos quanto ao quadro de pessoal, controle de servidores lotados, controle de atestados gerais de Covid-19, bem como informações sobre *turnover* e treinamentos. Nesse período, houve uma dedicação de 40 horas para respostas solicitadas pelos diversos setores desta secretaria.

Em novembro, 9 ações educativas foram realizadas no HRL. Ao todo, 256 participantes, de todos os setores da unidade, participaram das ações.

Ainda no mês de novembro, o RH viabilizou treinamento a todos os colaboradores para implantação do controle de ponto via aplicativo, por meio do APP LinkRH. Tal ação favorece a transparência da gestão do ponto eletrônico, tanto pela empresa quanto pelos colaboradores – além de ter impacto direto sob o prisma da sustentabilidade, eis que reduz a necessidade de impressões e uso de papel, além de favorecer a inclusão digital dos colaboradores.

Nesse mês, também ocorreu a campanha para conscientização e prevenção ao câncer de próstata, o chamado “Novembro Azul”, que acontece no Brasil desde 2.008. Para tal ação, foi confeccionado mural com informações e realizada palestra de conscientização. O hospital foi iluminado e foram distribuídos laços na cor azul. Todos os 375 colaboradores da unidade (incluindo terceiros) foram alcançados.

Mensalmente é dedicado um momento para homenagem aos aniversariantes do mês. A comemoração tem o intuito de fortalecer o vínculo e favorecer o reconhecimento do colaborador pela organização. Em novembro, foram comemorados os aniversários de 22 colaboradores.



**Mylena Costa,**

Hoje queremos lhe desejar um dia excepcional e muito especial, repleto de surpresas e alegrias vividas ao lado daqueles que mais significam em seu coração. Saiba que seu trabalho e sua dedicação são notados, reconhecidos e muito importantes para a nossa empresa.

**Parabéns, muitas felicidades e muitos anos de vida!**

**Hospital Regional  
de Luziânia**



Em novembro foram concedidos incrementos salariais para 2 colaboradores, em razão de mérito, por apresentação de resultados.

Foram cadastrados 238 colaboradores no sistema MV (software de gestão) e 214 no CNES, do Ministério da Saúde, como o fito de aperfeiçoar os processos de transparência e faturamento do hospital.

Para o processamento da folha de pagamento, foram dedicadas 63 horas de trabalho. O processo inclui tratamento do ponto, ajuste das movimentações de pessoal, apontamento de descontos oriundos de ausência ou falta disciplinar, conferência e validação para pagamento.

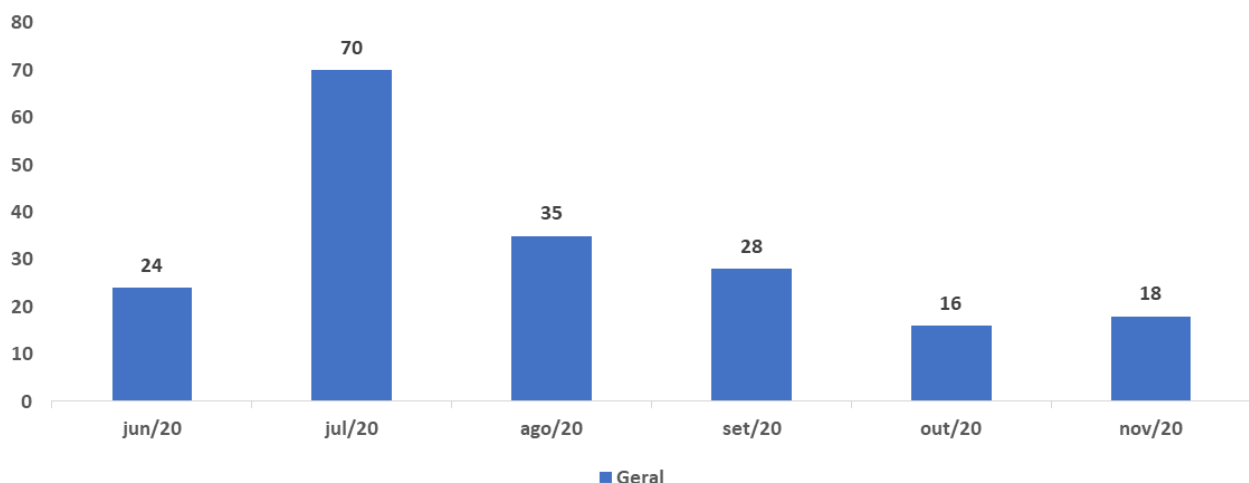
Nesse mês, 12 colaboradores passaram pelo processo de avaliação de desempenho, referente ao período de experiência, e todos foram aprovados. A avaliação de experiência é realizada com ciclos de 30 e 60 dias após a data de admissão.

Houve 2 afastamentos junto ao INSS com as seguintes razões: 1 colaborador por depressão (CID F32.1) e uma por gravidez. Os colaboradores em questão são aqueles afastados pelo INSS com prazo somado superior a 15 dias.

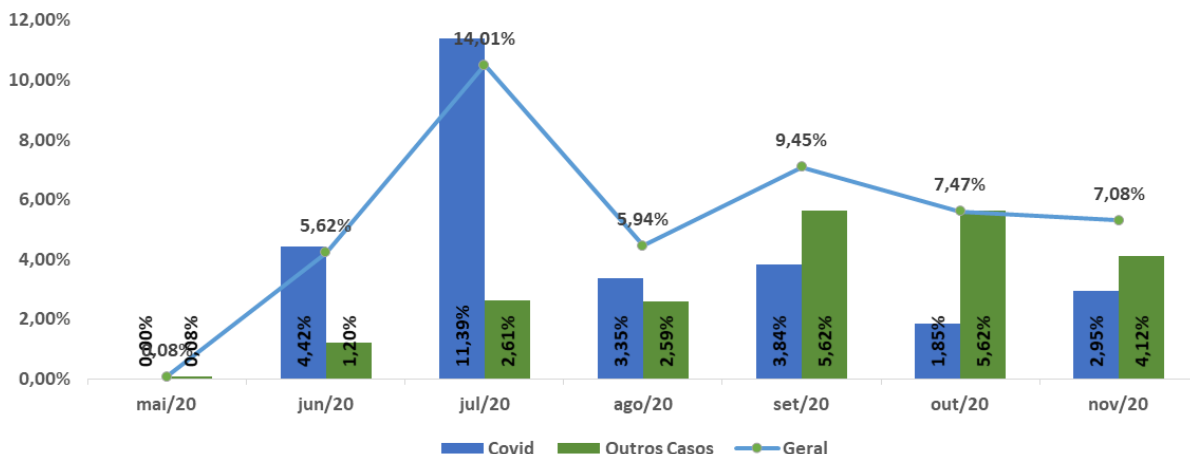
A seguir, veja-se o quadro dos colaboradores afastados por conta da Covid-19, além de outros indicadores de importância.

Quantidade de Colaboradores afastados por COVID-19						
CARGO	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20
Assistente de RH	1	1				
Assistente Social		2				
Auxiliar Administrativo		2	1	4	2	1
Coord. de Enfermagem		1	2	1	1	
Enfermeiro	9	20	11	5	2	5
Enfermeiro da Qualidade						1
Farmacêutico		2				
Motorista					1	
Psicólogo				2		
Supervisor Administrativo				2		
Técnico de Enfermagem	11	31	19	14	6	8
Almoxarife		1				
Coord. de Faturamento	1					
Coord. Farmácia		3				
Coord. UTI		1				
Fisioterapeuta	1	3	2			2
Gerente Administrativo		1				
Gerente de Enfermagem	1	2			2	
Ouvidor					2	
Auxiliar Administrativo NIR						1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>18</b>

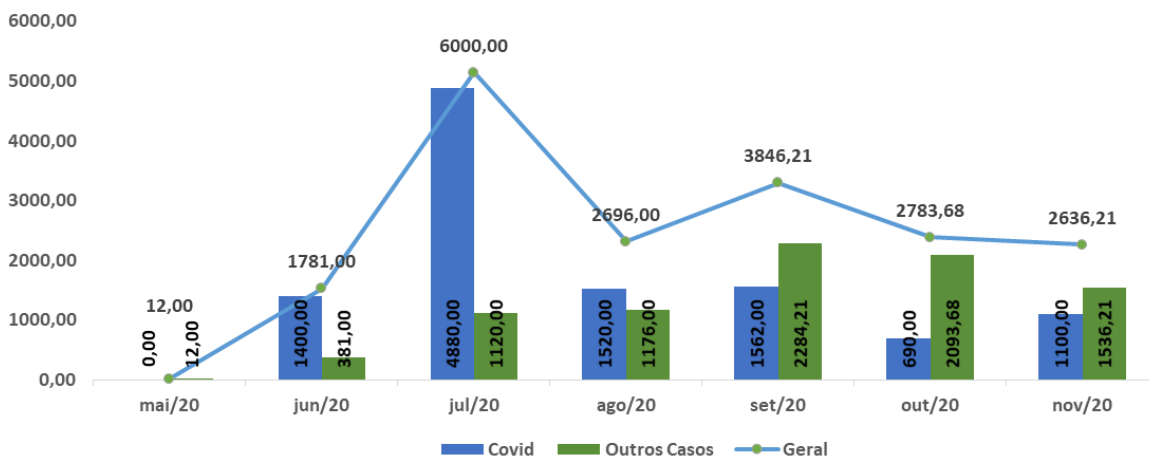
### FUNCIONÁRIOS AFASTADOS\_COVID



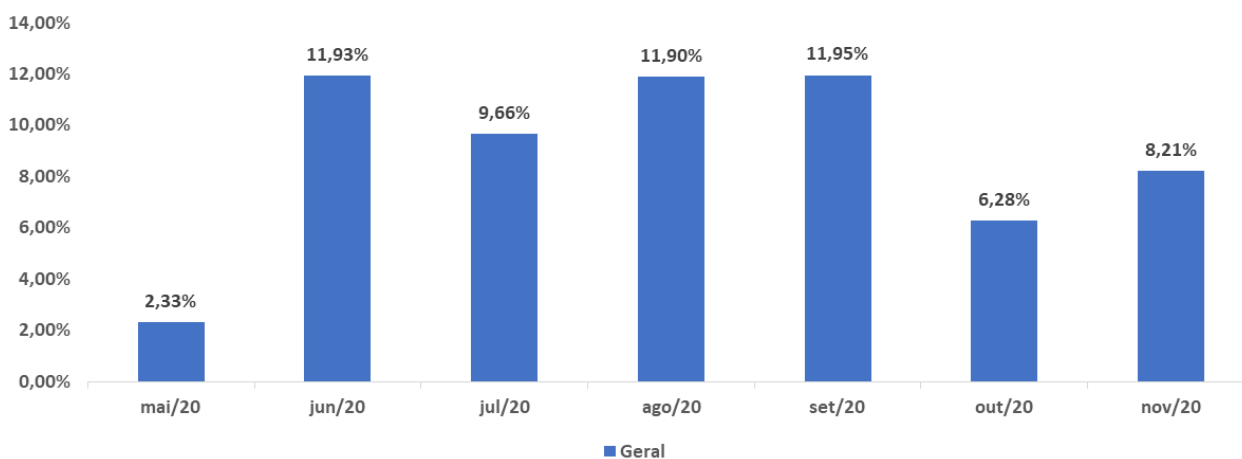
### TAXA DE ABSENTEÍSMO



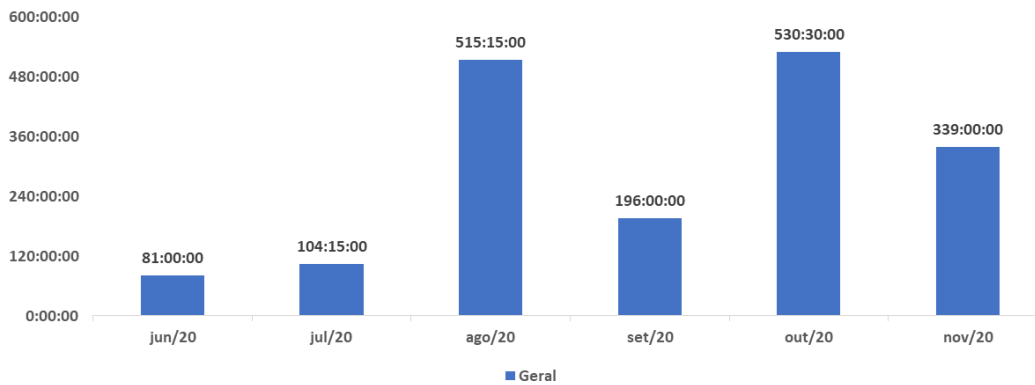
### HORAS PERDIDAS\_ATESTADO



### TAXA DE TURNOVER



### HORA DE TREINAMENTO

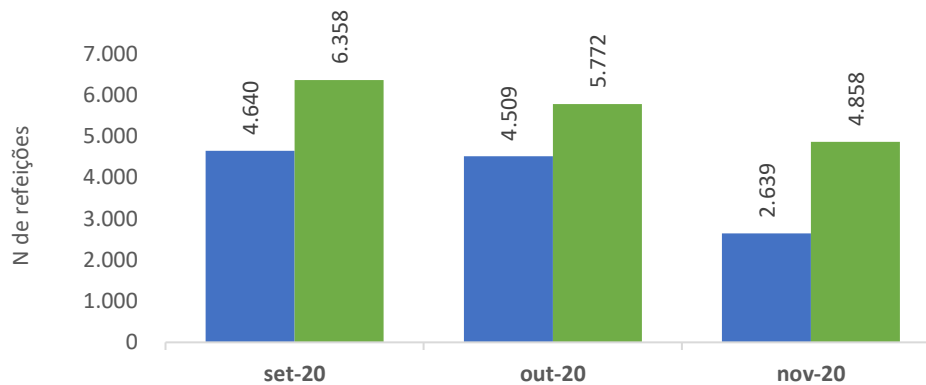


### TREINAMENTOS MINISTRADOS

TREINAMENTO	CH	OBJETIVO	TURMAS	RESPONSÁVEL	DATA	PARTICIPANTES	HORAS DE TREINAMENTO
Relacionamento Emocional	0:30	Como lidar com nossas emoções	4	RH	17 e 18/11/20	96	48:00:00
Liderança de Resultados	4:00	Como liderar equipes e alcançar os resultados desejados	1	RH	18/11/20	22	88:00:00
Higienização das Mãos e Perfuros Cortantes	1:00	Orientar como higienizar as mãos corretamente e como evitar se perfurar	6	CCIH	19 e 20/11	103	103:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	3/11/20	11	44:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	17/11/2020	1	4:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	2	RH	25/11/2020	2	8:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	26/11/2020	1	4:00:00
Capacitação do Sistema Hospitalar Epimed	2:00	Capacitar equipe para utilização do sistema do UTI	1	ENFERMAGEM	27/11/2020	10	20:00:00
Feedback	2:00	Apresentar as técnicas de feedback	1	RH	19/11/20	10	20:00:00

### III.3 – NUTRIÇÃO

#### TOTAL DE REFEIÇÕES SERVIDAS

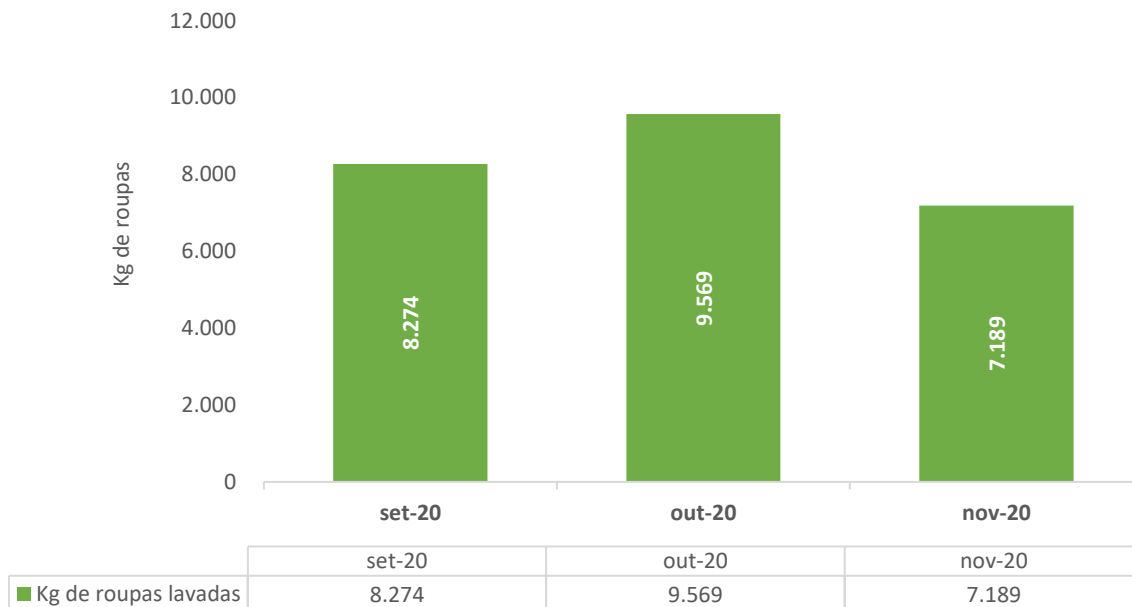


	set-20	out-20	nov-20
■ Paciente e Acompanhante	4.640	4.509	2.639
■ Colaborador	6.358	5.772	4.858



### III.4 – LAVANDERIA

#### LAVANDERIA



### III.5 – ENGENHARIA CLÍNICA E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Em novembro, observou-se significativo aumento do número de solicitações de serviços da equipe da TI, dado o processo de liberação de senhas junto ao servidor da unidade, bem como da disponibilização de computador para equipe multidisciplinar das enfermarias e UTI (2 computadores para cada setor).

#### NÚMERO DE OS'S DE TI REALIZADAS

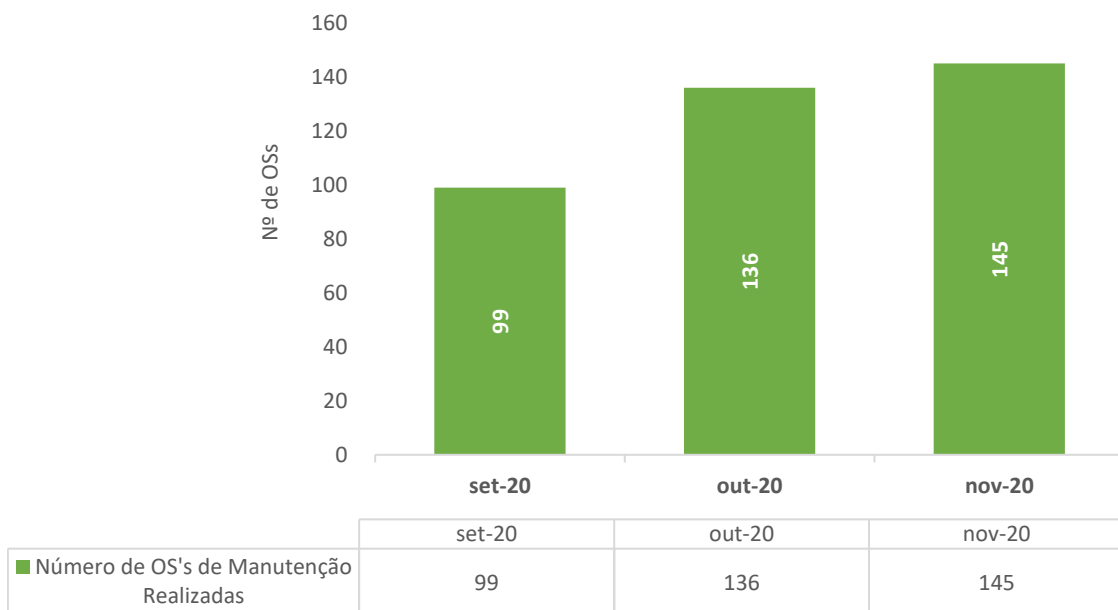


**NÚMERO DE OS'S DE ENGENHARIA CLINICA REALIZADAS**



**III.6 – INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO**

**NÚMERO DE OS'S DE MANUTENÇÃO REALIZADAS**



### III.7 – FATURAMENTO

Como asseverado em relatórios anteriores, o processo de faturamento do HRL foi remodelado em agosto último, dada a necessidade de seu aprimoramento, com o estabelecimento de nova dinâmica interna no setor, ajustando-se fluxos e revisando-se os cadastros dos prestadores de serviços e profissionais junto ao CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde). Sem prejuízo dessas medidas, em novembro auditou-se, por amostragem, parte dos prontuários – a partir do que, em dezembro, será iniciado processo de educação continuada com relação ao tema, de modo a aperfeiçoar o preenchimento dos mesmos.

No momento, as inconsistências apontadas pela SES dizem respeito à quantidade de diárias de UTI superior à capacidade instalada – o que deu em virtude do cadastro do hospital junto ao CNES ainda conter número de leitos ativos sem a devida atualização (o que já se encontra em processo de regularização).

Faturados	novembro
AIH's reapresentadas	64
Altas	64
%	100%
Relatório de Produção 11/2020	
AIH apresentadas	64
BPA apresentadas	4671

### III.8 – OUVIDORIA E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

No mês de novembro, foram atendidos no ambulatório, 1.465 pacientes, sendo que 80 responderam à pesquisa de satisfação. Com relação à unidade de internação, 26 dos 38 pacientes internados responderam à pesquisa – sendo que, daqueles 26, e haviam passado pela UTI. Vale salientar que o serviço de Ouvidoria vai até os pacientes internados nas enfermarias e aos que se encontram em ambulatório para coletar informações sobre a qualidade do atendimento prestado.

Quanto à Ouvidoria em si, em novembro, foram

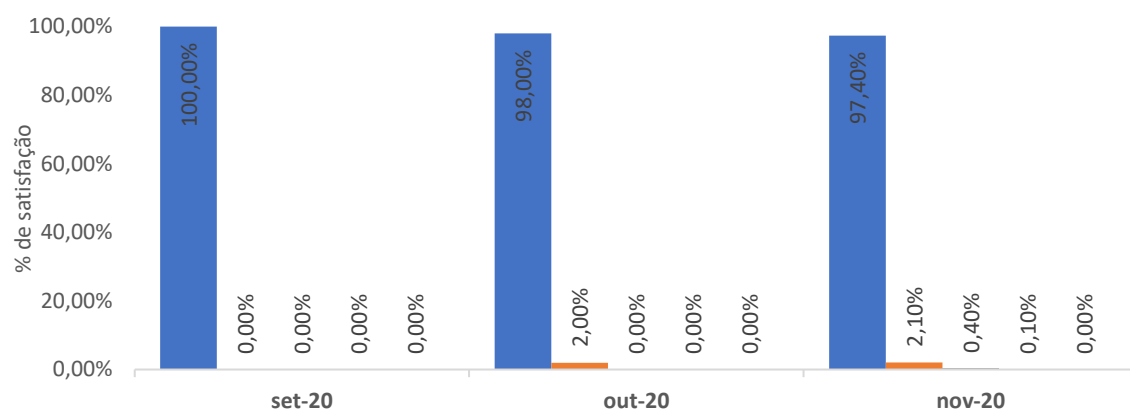
registradas seis reclamações – todas elas respondidas, após a checagem quanto aos processos relacionados aos respectivos eventos, de modo a aperfeiçoar o atendimento prestado. O objetivo do HRL é promover a respectiva análise em tempo real para tomada de providências ainda durante o período da internação.

O levantamento registrou que parâmetro “ótimo” alcançou 97,4% no âmbito do ambulatório – ao passo que nas enfermarias tal classificação foi de 95,7% .

Registre-se, ainda, que os documentos que amparam esses dados encontram-se à disposição desta SES.

Os resultados foram os seguintes:

**INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**



	set-20	out-20	nov-20
Ótimo	100,00%	98,00%	97,40%
Bom	0,00%	2,00%	2,10%
Regular	0,00%	0,00%	0,40%
Ruim	0,00%	0,00%	0,10%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%

**III.9.- ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

No mês de novembro, à parte os de caráter meramente informativo, todos os ofícios recebidos foram respondidos, num total de 20 – e cujos temas se afiguraram de múltipla diversidade, englobando desde informações prestadas a esta SES até esclarecimentos prestados ao Ministério Público.

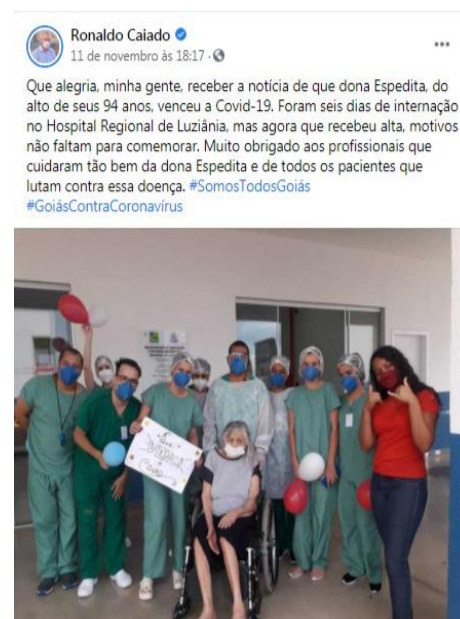
#### IV – O HRL E A SOCIEDADE

Em 6 meses de funcionamento, o Hospital Regional de Luziânia **colecciona inúmeras menções positivas nos mais variados veículos de comunicação de Goiás.**

Desde o início das atividades, em maio, a unidade de saúde tem sido notícia em grandes emissoras de televisão. A unidade de saúde soma mais de 7 mil atendimentos de pacientes com suspeita ou diagnosticados com o novo Coronavírus e mais de 400 altas de pessoas que precisaram de internação.

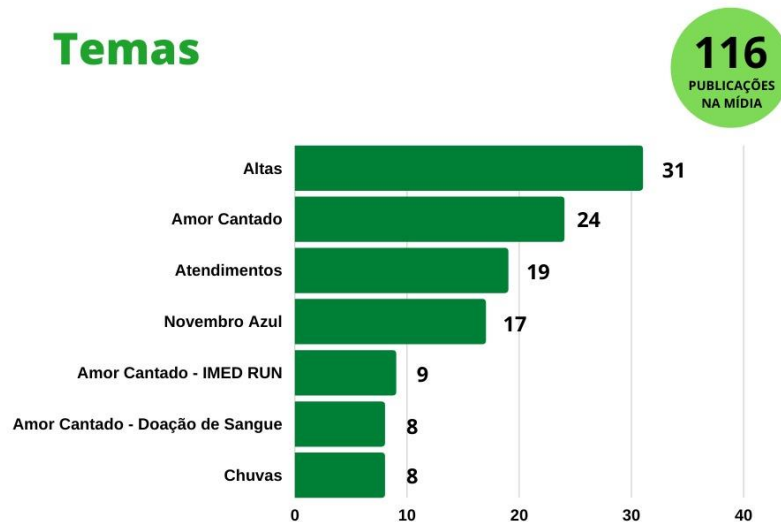
O reflexo do bom resultado é perceptível nas publicações dos veículos de comunicação – que continuam dando destaque para as ações realizadas no hospital. Nos primeiros seis meses de comunicação, o Hospital foi mencionado 14 vezes em emissoras de televisão, 5 vezes em rádios e 546 vezes em sites de vários locais do País. Se todos os tipos de mídias forem contabilizados, o Hospital Regional de Luziânia soma 850 citações nos últimos meses, uma média de 120 publicações mensais, sendo a quase totalidade de menções positivas.

Em novembro, ganhou destaque a recuperação de uma paciente de 94 anos. A história de dona Espedita foi divulgada em diversos veículos de mídia social.



Apenas no mês de novembro, foram registradas 116 menções, sendo que 31 sobre as altas realizadas na unidade. O projeto “Amor Cantado – Acolhimento Musical” também continua rendendo bons resultados. No total, a iniciativa acumulou 24 citações diretas e 17 citações indiretas, considerando que a *live* também é utilizada para disseminar informações importantes relacionadas à saúde, como as campanhas Novembro Azul, Imed Run e Doação de Sangue.

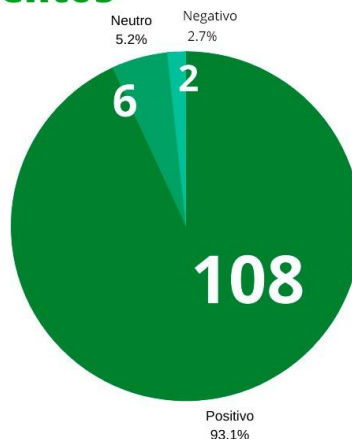
## Temas



A esmagadora maioria das menções foi positiva. As citações neutras e negativas referem-se a chuva que atingiu o município no início do mês.

As citações neutras e negativas referem-se à queda de parte da estrutura do teto em uma ala do hospital, provocada pelas fortes chuvas que atingiram a cidade. Algumas pessoas nas redes sociais usaram o fenômeno para disseminar inverdades sobre o que aconteceu de fato. Uma nota de esclarecimento sobre o caso foi emitida e enviada para a TV Anhanguera, que procurou a equipe de comunicação para saber mais detalhes sobre o ocorrido, em especial sobre se algo mais grave havia acontecido com a estrutura do hospital – no que foi prontamente atendida, de modo a se evitar a propagação de informações incorretas.

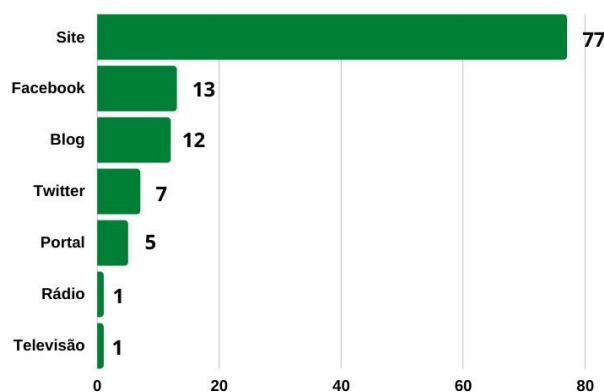
## Sentimentos



116  
PUBLICAÇÕES  
NA MÍDIA

Os sites continuam dando maior visibilidade para as ações do Hospital Regional de Luziânia. No mês, 77 das 116 menções foram registradas nesse tipo de plataforma.

## Tipo de mídia



116  
PUBLICAÇÕES  
NA MÍDIA

O HRL continua sendo uma referência quando o assunto diz respeito à Covid-19. Em novembro, a TV Brasil Central solicitou uma entrevista com um dos médicos da UTI do HRL para falar sobre o uso de ventilação mecânica em pacientes graves internados na Unidade de Terapia Intensiva



No que diz respeito à comunicação interna, o mês de novembro, a exemplo do mês anterior, foi marcado por diversas campanhas importantes na área da saúde para alertar os profissionais do Hospital Regional de Luziânia sobre a importância da prevenção de doenças como câncer de próstata e diabetes. A equipe de comunicação focou em desenvolver peças ilustradas e informativas para serem distribuídas por aplicativos de mensagens e redes sociais. Além disso, dois cartazes foram elaborados para serem fixados na recepção do hospital para que pacientes e visitantes também tivessem acesso ao conteúdo produzido.

**PREVENÇÃO SALVA VIDAS  
NOVEMBRO AZUL**

No Brasil, o câncer de próstata é o segundo mais comum entre os homens, atrás apenas do de pele (melanoma).

De acordo com o Instituto Nacional do Câncer (Inca), para cada ano do triênio 2020-2022 a estimativa é que sejam detectados 625 mil novos casos de câncer de próstata.

Em geral, a doença é diagnosticada através do exame PSA, que mede a quantidade de próstata produzida pela próstata, e é solicitado para pacientes que apresentem os seguintes sintomas:

- Dificuldade de urinar;
- Diminuição do jato de urina;
- Necessidade de urinar mais vezes durante o dia ou à noite;
- Sangue na urina.

É importante ressaltar que os exames para detectar a doença são feitos em homens assintomáticos. Para diagnóstico precoce, o rastreamento é indicado para homens acima de 50 anos com casos de câncer de próstata confirmados na família.

**FATORES DE RISCO:**

- Histórico familiar de câncer de próstata: pai, irmão e tio;
- Raça: homens negros sofrem maior incidência deste tipo de câncer;
- Obesidade.

**COMO O TESTE É FEITO?**

Uma amostra de sangue é colhida e, no geral, os médicos pedem a medição do PSA total, podendo também requisitar a quantidade de PSA livre – ou seja, a quantidade que não está ligada à nenhuma proteína, se houver alterações nos resultados. O PSA total é considerado normal quando está em até 2,5 ng/mL.

**"CUIDAR DA SAÚDE TAMBÉM É COISA DE HOMENS. PREVINA-SE!"**

**#NOVEMBROAZUL**

**UMA VIDA SAUDÁVEL É A MELHOR PREVENÇÃO**

Diabetes é uma doença crônica relacionada ao aumento da insulina, responsável por controlar a quantidade de glicose no sangue.

**EPIDEMIOLOGIA**

A Organização Mundial de Saúde (OMS) afirma que em torno de 422 milhões de adultos estão com diabetes no mundo.

De acordo com a Sociedade Brasileira de Diabetes (SBD), 16,6 milhões de brasileiros possuem a doença.

O Brasil é o 5º país em termos de incidência de Diabetes no mundo, perdendo apenas para China, Índia, Estados Unidos e Paquistão.

**TIPOS**

**DIABETES TIPO 1** – Doença crônica em que o pâncreas produz pouca ou nenhuma insulina.

**DIABETES TIPO 2** – Doença crônica que afeta a forma como o corpo processa o açúcar no sangue (glicose).

**DIABETES GESTACIONAL** – Altos níveis de açúcar no sangue que ficam gestantes.

**PRÉ-DIABETES** – Condição em que o açúcar no sangue está elevado, mas não é suficiente para ser classificado como tipo 2.

**SINTOMAS E SINAIS**

O Diabetes tipo 1 pode incluir sintomas como:

- Sede excessiva;
- Bêzão (perda de peso);
- Fome exagerada;
- Cansaço inexplicável;
- Muita vontade de urinar;
- Miopia cíclica;
- Visão embaçada;
- Falta de interesse e de concentração;
- Vômitos e dores estomacais, frequentemente diagnosticados como gripe.

**DIAGNÓSTICO**

Um simples exame de sangue pode revelar a Diabetes.

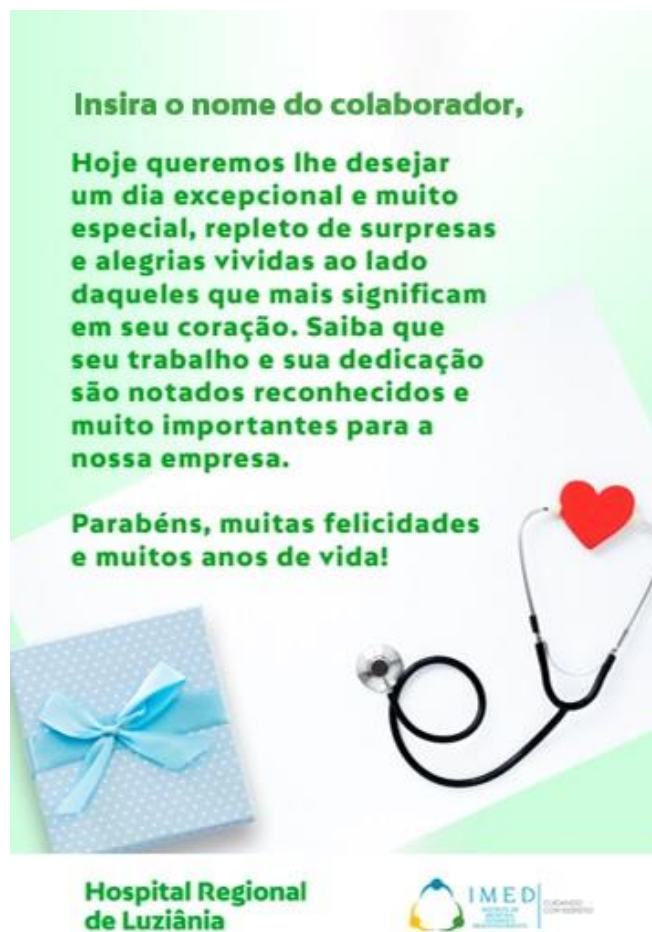
**Tratamento**

Controle do nível de açúcar no sangue através de dietas, medicamentos orais ou insulina, além de práticas de exercício físico e realização regular de exames.

**Mantenha uma vida saudável e previna-se.**



Produziu-se também modelo de *card* para licença maternidade. Agora ele é personalizado com o logo do hospital.



No total, a equipe de comunicação em novembro seis comunicados internos e 13 *cards* a serem compartilhados entre os colaboradores.

O card do “Adorno”, produzido previamente e enviado para a equipe de comunicação pelo Departamento de RH, foi adaptado para respeitar os padrões já pré-estabelecidos pela SES-GO.

Todas as peças produzidas têm como objetivo compartilhar as ações que estão sendo realizadas pelo hospital de maneira rápida e eficaz por meio das redes sociais e aplicativos de mensagens. Essa agilidade na transmissão das mensagens otimiza o tempo e faz com que mais pessoas tenham conhecimento das atividades estabelecidas pela unidade de saúde.

## HRL INFORMA

### JUNTOS PODEMOS TUDO

A dona Espedita Bezerra do Nascimento, 94 anos, moradora de Valparaíso, é testemunha do empenho e preparação para atender e salvar cada vida que entra no Hospital Regional de Luziânia. No último dia 9, ela recebeu alta da equipe médica e o acolhimento e carinho de toda nossa equipe de saúde.



Além de dona Espedita, somos também responsáveis pelas 384 vidas curadas em nossa unidade hospitalar. Acordamos todos os dias na certeza que será o melhor dia de todos no HRL, com muita gente se recuperando e voltando para casa.

Hospital Regional  
de Luziânia



## HRL INFORMA

### TECNOLOGIA AJUDA A SALVAR PACIENTES



Você sabia que mais de 7 mil pessoas já foram atendidas no Hospital Regional de Luziânia? Esse número expressivo reforça a importância da unidade para a região do entorno de Brasília. Esses milhares de atendimentos não seriam possíveis sem o engajamento de todos os profissionais e da estrutura moderna e tecnológica, com equipamentos de última geração. O tomógrafo e o aparelho de raios-X digital, por exemplo, auxiliam os profissionais da saúde em um diagnóstico mais preciso, principalmente no combate ao coronavírus.

A equipe multidisciplinar do HRL tem toda a preocupação com tratamento individualizado para cada paciente e, com isso, tem obtido resultados bastante significativos. Mais de 380 pessoas que ficaram internadas no hospital com diagnóstico de Covid-19 voltaram para suas casas.

Hospital Regional  
de Luziânia



## HRL INFORMA

### ALERTA PARA O PERÍODO DE CHUVAS

O grande volume de chuvas previsto para os próximos meses acende o alerta para proliferação de doenças e animais peçonhentos. O excesso de água e o acúmulo de lixo e entulho em lugares inapropriados aumentam o número de criadouros do mosquito aedes aegypti e a incidência no número de casos de dengue. Além disso, todo descarte incorreto torna-se um esconderijo potencial para escorpiões, aranhas, cobras e outros animais peçonhentos.

Atente-se aos riscos e colabore com a comunidade.

Para evitar a proliferação da dengue:

- Não deixe água acumulada em calhas, garrafas, pneus e vasos.
- Mantenha a caixa d'água fechada.
- Descarte lixo e entulho corretamente.
- Cuidados para evitar escorpiões e outros animais peçonhentos:
- Feche portas e janelas ao entardecer.
- Vede soleiras de portas e frestas em janelas.
- Mantenha o a lata de lixo fechada.



Hospital Regional  
de Luziânia



## HRL INFORMA

### SEJA SOLIDÁRIO COM O PRÓXIMO, DOE SANGUE, DOE AMOR!

- No Brasil, 16 a cada mil habitantes são doadores de sangue, o que corresponde a 1,6% da população.

- O país é referência em doação de sangue na América Latina, Caribe, África e Europa.

- De acordo com o Governo Federal, em 2019 foram coletadas 3,271 milhões de bolsas de sangue, uma queda de 2,5% em relação aos quatro últimos anos.

#### QUEM PODE DOAR?

- Pessoas entre 16 e 69 anos, que estejam pesando mais de 50kg e com um bom estado de saúde.

#### COMO DOAR?

- Basta procurar as unidades de coleta de sangue, como Hemocentros, para checar se você atende os requisitos necessários para doação.

#### QUAL QUANTIDADE DE SANGUE DOADO?

Uma pessoa adulta tem, em média, 5 litros de sangue. Em cada doação, o máximo de sangue retirado é de 450 ml.



SEJA UM DOADOR E SALVE VIDAS!

Hospital Regional  
de Luziânia



**NADA DE TRAVESSURAS**

Higienize as mãos e use corretamente os EPI's.

Todos contra o coronavírus

| SCIH/SESMT |

30 de outubro



Hospital Regional  
de Luziânia



**CAMPAHA ADORNO ZERO**

O uso de adornos pode aumentar o risco de infecção e comprometer a segurança de pacientes, colaboradores e de suas famílias. Por isso, é proibido o uso de adornos por colaboradores da área da Saúde.



Hospital Regional  
de Luziânia



**Feliz aniversário!**

Sua presença e colaboração são fundamentais para o sucesso do Nutrin. Nessa data especial desejamos saúde, paz e muitas vitórias na sua vida.



Hospital Regional  
de Luziânia



**Gravidez não é doença, mas exige cuidados. Por isso aproveite a sua licença.**



Hospital Regional  
de Luziânia



**Nosso agradecimento sincero aos profissionais que enxergam o que os olhos não podem ver.**

**DIA DO RADIOLOGISTA**

UMA IMAGEM PODE SALVAR VIDAS.



Hospital Regional  
de Luziânia



**UMA GOTTA DE SANGUE PODE SALVAR SUA VIDA. PREVINA-SE.**

14 DE NOVEMBRO  
**DIA MUNDIAL DA DIABETES**



Hospital Regional  
de Luziânia



**O autocuidado pode salvar sua vida. Realize os exames preventivos!**

**#NovembroAzul**

**QUEM PODE DOAR PARA QUEM?**

	Pode doar para:	Pode receber de:
Sangue tipo A+	AB+ e A+	A+, A-, O+ e O-
Sangue tipo A-	A+, A-, AB+ e AB-	A- e O-
Sangue tipo B+	B+ e AB+	B+, B-, O+ e O-
Sangue tipo B-	B+, B-, AB+ e AB-	B- e O-
Sangue tipo AB+	AB+	A+, B+, O+, AB+, A-, B-, O- e AB- (todos)
Sangue tipo AB-	AB+ e AB-	A-, B-, O- e AB-
Sangue tipo O+	A+, B+, O+ e AB+	O+ e O-
Sangue tipo O-	A+, B+, O+, AB+, A-, B-, O- e AB- (todos)	O-

**DOAR SANGUE É DOAR VIDA. SEJA SOLIDÁRIO!**

**É COM IMENSA GRATIDÃO QUE PARABENIZAMOS OS PROFISSIONAIS QUE SE DEDICAM À SAÚDE E UTILIZAM A CIÊNCIA PARA GARANTIR QUALIDADE DE VIDA.**

**20 DE NOVEMBRO  
DIA DO BIOMÉDICO**

O IMED convida você para participar da nossa 14ª live. Compartilhe essa iniciativa com a família, amigos e colegas de trabalho.

**AMOR CANTADO**  
Acolhimento Musical

**NÃO PERCA!**

04 de novembro | 15h  
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM NOSSO CANAL**

O IMED convida você para participar da nossa live especial Novembro Azul. Compartilhe essa iniciativa com a família, amigos e colegas de trabalho.

**NÃO PERCA!**

**AMOR CANTADO**  
Acolhimento Musical

11 de novembro | 15h  
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM NOSSO CANAL**

O IMED convida você para participar da nossa 15ª live. Compartilhe essa iniciativa com a família, amigos e colegas de trabalho.

**AMOR CANTADO**  
Acolhimento Musical

**NÃO PERCA!**

18 de novembro | 15h  
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM  
NOSSO CANAL**

**IMED** CUIDANDO COM RESPEITO

**INSCREVER-SE**

O IMED convida você para participar da nossa live especial do Dia Mundial do Doador de Sangue. Compartilhe essa iniciativa com a família, amigos e colegas de trabalho.

**NÃO PERCA!**

**AMOR CANTADO**  
Acolhimento Musical

25 de novembro | 15h  
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM  
NOSSO CANAL**

**IMED** CUIDANDO COM RESPEITO

**INSCREVER-SE**

**HRL INFORMA**

**DIABETES**

Doença crônica relacionada ao hormônio da insulina, responsável por controlar quantidade de glicose no sangue.

**SINTOMAS**

- Sede excessiva
- Urinar com frequência
- Fome exagerada
- Fadiga
- Má cicatrização
- Rápida perda de peso

**Tratamento**

**Prevenção**

**Controlar**

**Hospital Regional de Luziânia**

**HRL INFORMA**

**MONITORAMENTO E PREVENÇÃO**

No Brasil, o câncer de próstata é o segundo mais comum entre os homens, atrás apenas do de pele (melanoma).

Em geral, a doença é diagnosticada através do exame PSA, que mede a quantidade de proteínas produzidas pela próstata, e é solicitado para pacientes que apresentem os seguintes sintomas: dificuldade de urinar, diminuição do jato de urina, necessidade de urinar mais vezes durante o dia ou à noite ou sangue na urina.

É importante ressaltar que os exames para detectar a doença são feitos em homens sintomáticos. Para diagnóstico precoce, o rastreamento só é indicado para homens acima de 50 anos ou com casos de câncer de próstata confirmados na família.

**#NovembroAzul**

**Hospital Regional de Luziânia**

**SITE**

A plataforma digital do Hospital Regional de Luziânia ganhou mais uma página em novembro para que sejam incluídas novas informações do hospital.

Toda a estrutura da página foi desenvolvida para atender a demandas do TCE-GO. Além da página principal de “Acesso à Informação”, outras

subpáginas foram desenvolvidas como se vê a seguir:

HRL COVID-19 TRIAGEM FAMILIARES FORNECEDORES NOTÍCIAS CONTATO

## Hospital Regional de Luziânia

# INFORMAÇÃO

### Qualificação HCAMP - Luziânia /IMED

- Requerimento para obtenção do título de OS
- Manifestação de capacidade técnica da OS
- Manifestação PGE-GO
- Estudos técnicos prévios
- Decisão do Chefe do Poder Executivo

### Informações Gerais HCAMP - Luziânia /IMED

- Processo de chamamento público
- Contratos de gestão e aditivos
- Estatuto Social
- Organograma
- Competências previstas no Contrato de Gestão
- Legislação aplicável
- Cargos e seus ocupantes
- Membros dos Conselhos de Administração e Fiscal
- Telefone, e-mail, endereço e horários de atendimento
- Atas de reuniões

### Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

- Atendimento presencial – Ouvidoria.
- Atendimento Eletrônico – Faça seu pedido de acesso à informação.
- Atendimento presencial – Unidades do Vapt-Vupt disponíveis
- Autoridade de monitoramento da aplicação da Lei – Acesse.

### Perguntas e Respostas Frequentes da Sociedade

- Perguntas e respostas frequentes

### Orçamento

- Orçamento da entidade individualizado por Contrato de Gestão
- Execução Orçamentária mensal e acumulada do ano

### Patrimônio HCAMP - Luziânia /IMED

- Bens móveis
- Bens imóveis

### Compras / Contratos HCAMP - Luziânia /IMED

- Regulamento de contratação de bens e serviços
- Editais de aquisição e contratação
- Resultado de aquisição e contratação
- Contratos celebrados com terceiros
- Relatório consolidado de contratos celebrados com terceiros

### Termos, Acordos, Convênios e Parcerias HCAMP - Luziânia /IMED

- Cópia integral dos convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Público estadual e respectivos aditivos
- Relatório final de prestação de contas

### Financeiro HCAMP - Luziânia /IMED

- Relatório comparativo de recursos recebidos, gastos e devolvidos
- Repasses ou transferências de recursos financeiros

### Pessoal HCAMP - Luziânia /IMED

- Regulamento de contratação de pessoal
- Plano de cargos, benefícios e remuneração
- Chamamento público para recrutamento e seleção dos empregados
- Resultados dos chamamentos públicos para recrutamento e seleção de empregados
- Relação mensal dos dirigentes com os respectivos salários
- Relação mensal dos empregados com os respectivos salários
- Relação mensal dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal com as respectivas ajudas de custo
- Relação mensal dos servidores cedidos com os respectivos salários
- Relação mensal dos servidores devolvidos

### Prestação de Contas HCAMP - Luziânia /IMED

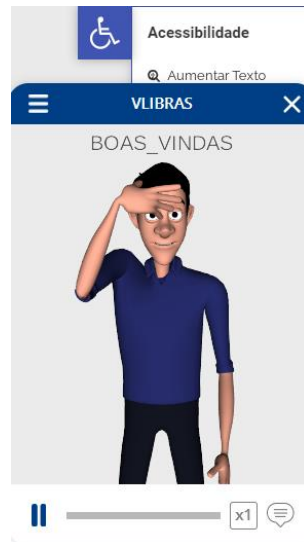
- Relatório gerencial dos conselhos de administração e fiscal
- Relatório de comissão de avaliação
- Relatório gerencial de produção consolidado
- Relatórios técnicos mensais e anuais de suas ações e atividades
- Resultados de inspeções e auditorias concluídas
- Processos administrativos que impliquem em despesas
- Demonstrações Contábeis
- Despesas administrativas quando OS e unidade gerida se situarem em localidades diversas.

Av. Alfredo Nasser, s/n – Parque Estrela Dalva VII, Luziânia – GO, 72820-200

Todos Direitos Reservados | HRL - 2020

**Endereço: Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia - GO, Cep 72820-200 | Tel: (61) 3631-2520**

Outra alteração, realizada por meio de ofício, foi da inclusão de aplicativos de acessibilidade. Agora, o site do Hospital Regional de Luziânia é inclusivo e possui dois assistentes virtuais: um exclusivo de libras e outro para aumentar e diminuir a fonte da página.

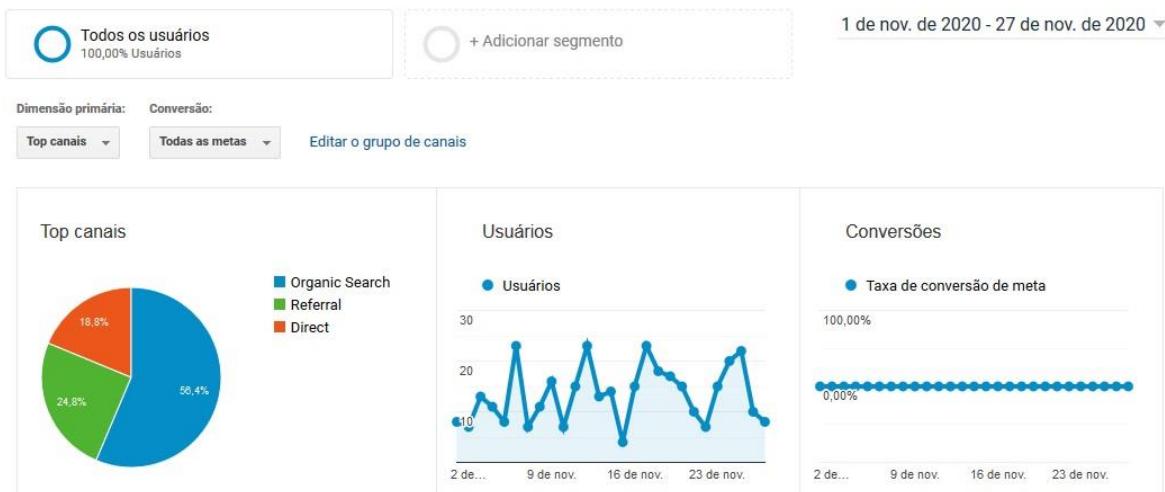


No mês de novembro, o site do HRL registrou 1.124 visualizações e 303 novos usuários. Esse número mantém a média mensal de mais de 1000 visualizações.



A busca orgânica pelo site continua com um alto percentual (56,4%). Isso significa que a plataforma digital do HRL é acessada,

principalmente, através de pesquisas realizadas pelo Google, ou seja, o usuário busca pelo hospital e tem como retorno, em sua primeira página, o link de acesso para o site.



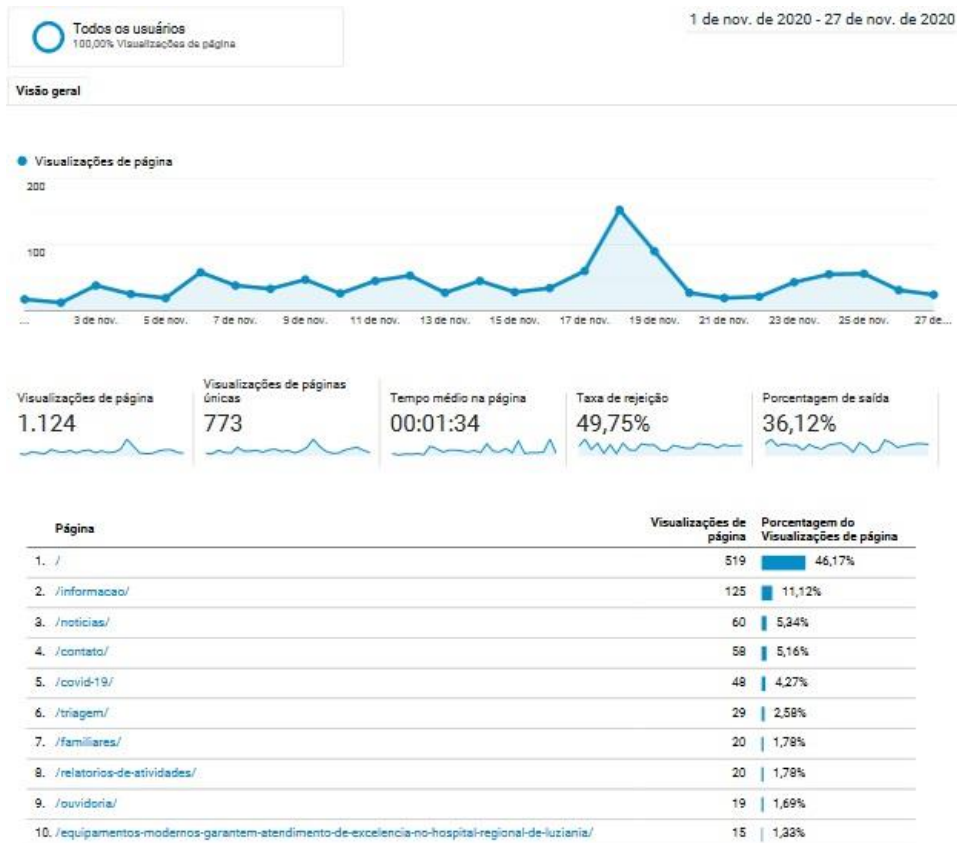
O índice de visitas por referência aumentou em relação ao mês de outubro e aparece em segundo lugar, com 24,8%. Esse número mostra que a plataforma digital do HRL está sendo acessada por meio de outras páginas da internet. Trata-se do chamado *backlink*, ou seja, as páginas que estão publicando matérias sobre o HRL utilizam o link da própria unidade para fazer a respectiva referência. Essa atividade reflete positivamente na divulgação do canal.

Na sequência registra-se um bom índice de acessos diretos (18,8%). Isso significa que o site já possui usuários fidelizados que acessam a plataforma através do link salvo no próprio navegador.

A Home permanece no topo de acesso com um índice de 46,17%. Na sequência tem-se a página de Informação, com 11,12% dos acessos, o que representa 125 visualizações ao longo do mês. Vale ressaltar que esse canal de Acesso à Informação foi criado no final da primeira quinzena de novembro, ou seja, esse campo tem uma importância significativa para a audiência da página, considerando que os arquivos de transparência ficam alocados lá.

Em terceiro lugar, aparece a página de Notícias, com 5,34% dos acessos.





## V – ENCERRAMENTO.

Muito embora o número de atendimentos em PS tenha se mantido estável com relação a outubro, a nítida redução de internações em novembro reforça a ideia de que, ao menos no presente momento, a pandemia apresenta tendência de queda quanto à sua incidência.

Todavia – e como já observado em anteriores relatórios –, a taxa de mortalidade da Covid-19 remanesce elevada (dado o grau de criticidade que acomete a parte dos pacientes), o que recomenda prudência quanto a qualquer análise – e esforço redobrado quanto aos cuidados que devem ser dedicados ao paciente, os quais têm sido objeto de obsessiva atenção por parte do IMED.

Vale, por conseguinte, reiterar o que havia sido dito antes: o IMED tem a absoluta certeza de que **a obsessão pelo processo de melhoria contínua é fundamental ao efetivo enfrentamento da Covid-19** – e nessa direção permanecerá caminhando para prestar, com excelência, o atendimento devido à população usuária do SUS.

Destacamos, por fim, que todos os dados que embasaram este relatório encontram-se à disposição desta d. SES.

Carla Bianca Piasecki  
Diretora Geral do HRL