

Hospital Regional de Luziania

Relatório Técnico Mensal (outubro de 2.020)



CONTRATO DE GESTÃO 27/2020 - SES

Contratante: Secretaria de Estado da Saúde – Governo do Estado de Goiás

Contratado: Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento
- IMED

Unidade gerenciada: Hospital Regional de Luziania

Endereço: Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII,
Luziânia-GO

Diretor Operacional do IMED: Wagner Miranda Gomes

Diretora Geral do Hospital: Carla Bianca Piasecki

Diretora Técnica do Hospital: Dra. Renata Meireles Roriz de Moraes

Gerente Assistencial: Suzana Castilho

Gerente de Facilités: Paulo Rodrigues Godoi

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.

Sem prejuízo do vigilante trabalho de combate à Covid-19, o HRL, no mês de outubro, focou esforços para a concretização de um ativo que deveria ser tido por essencial a toda e qualquer unidade de saúde: a excelência dos recursos tecnológicos como ponto de apoio fundamental à boa gestão.

À luz desse entendimento, foram envidados significativos esforços para a implantação do *software* de gestão hospitalar MV – ferramenta que otimiza a gestão, simplifica processos assistenciais e administrativos, e propicia a disponibilização de informações fidedignas em tempo real num mesmo ambiente compartilhado, dada a sua utilização por esta d. SES.

Foram realizados treinamentos em todos os turnos junto à equipe do Núcleo Interno de Regulação – NIR, de modo a se promover a migração de dados dos pacientes internados para a base tecnológica do sistema MV do HRL – e, desta última, para base tecnológica do sistema MV desta d. SES-GO. A tarefa se concluiu em 27.10.20.

Também para fins de implantação do sistema, foram inseridas em sua base as tabelas de materiais e medicamentos, adaptadas à realidade observada junto ao HRL, tendo-se, inclusive, promovido à precificação dos itens em estoque. Isso sem se falar da inserção de dados relacionados a exames de laboratório e de imagem, além do cadastro de prestadores e de usuários administrativos, assistenciais e médicos.

Com a adoção das medidas (as quais incluíram 155 horas de treinamento para 21 colaboradores), fica-se com a certeza de que, a partir de novembro, o HRL disporá de um sistema exemplar no que tange à agilidade de prestação de informações e disponibilização de relatórios, inclusive para fins de gerenciamento de custos.



Perseguindo sempre o aprimoramento da excelência operacional, foram implementados processos de melhoria sobre os registros de informações junto aos prontuários dos pacientes. Para tal, a equipe de auditoria interna do HRL aperfeiçoou o *check list* de conferência dos prontuários, a qual reforçou os procedimentos para que a organização de tais documentos fosse pautada de acordo com as diretrizes desta d. Secretaria – com o que se agiliza seu processo de revisão de e, por consequência, de liberação das respectivas AIH's.

Em parceria com a equipe médica, foi redesenhado o fluxo dos registros em prontuário, aprimorando-se, com dito antes, a sua qualidade – para o que se contou também com a colaboração das equipes de outros setores do hospital, promovendo-se uma construção coletiva e multidisciplinar.

Em remate, pode-se dizer que o mês de outubro foi marcado tanto pela intensidade de treinamentos quanto pela implantação de novos processos, de modo a tornar realidade a prática da melhoria contínua – o que se tornou verdadeira obsessão por parte do HRL e que já se reflete sobre o padrão de excelência dos serviços ofertados à população usuária do SUS.

II – DADOS ASSISTENCIAIS.

Com o objetivo de multiplicar os processos de conhecimento para fins de ampliar o número de colaboradores aptos a avaliar situações e a apresentar soluções que propiciem a superação de dificuldades, a gerente assistencial da unidade ministrou treinamento à gerência de enfermagem acerca da utilização da ferramenta de gestão conhecida por “Diagrama de Ishikawa” (citado no relatório anterior). Com isso, foi percebida significativa melhora quanto ao padrão de eficiência das discussões semanais de casos, com a correspondente melhora a respeito da adoção de providências relacionadas ao aperfeiçoamento do processo assistencial.

Realizou-se, também, a prática de reciclagem com relação à Sistematização da Assistência à Enfermagem - SAE, com o intuito de esclarecer dúvidas quanto a procedimentos e aprimorar a transcrição dos relatos dos cuidados. A par disso, o censo assistencial foi melhorado, passando a fornecer mais dados quantitativos em relação à assistência, de modo a destacar, com maior evidência, os principais pontos de atenção dos cuidados a serem dispensados a cada paciente.

Foi reforçado o acompanhamento mais rígido dos pacientes por parte dos coordenadores da enfermagem, os quais passaram a ter incumbência diária de fiscalizar as mudanças de decúbitos de 2 em 2 horas, além da realização de curativos preventivos em extremidades ósseas, de modo a, com ambas as medidas, evigar o exurgimento das chamadas LPP's - Lesões por Pressão

Para fins de propiciar mais segurança quanto ao monitoramento dos pacientes em UTI, foi implantada, em 8 leitos, a chamada PAI – pressão arterial invasiva, cuja finalidade é propiciar o controle rígido da pressão com drogas vasoativas. Através desse procedimento, de crucial importância para os casos dos pacientes mais críticos, a pressão é medida através de um cateter introduzido na artéria. Assim, a monitorização da PAI permite a avaliação de forma contínua e precisa dos níveis pressóricos – avaliação, esta, imprescindível durante o suporte hemodinâmico.

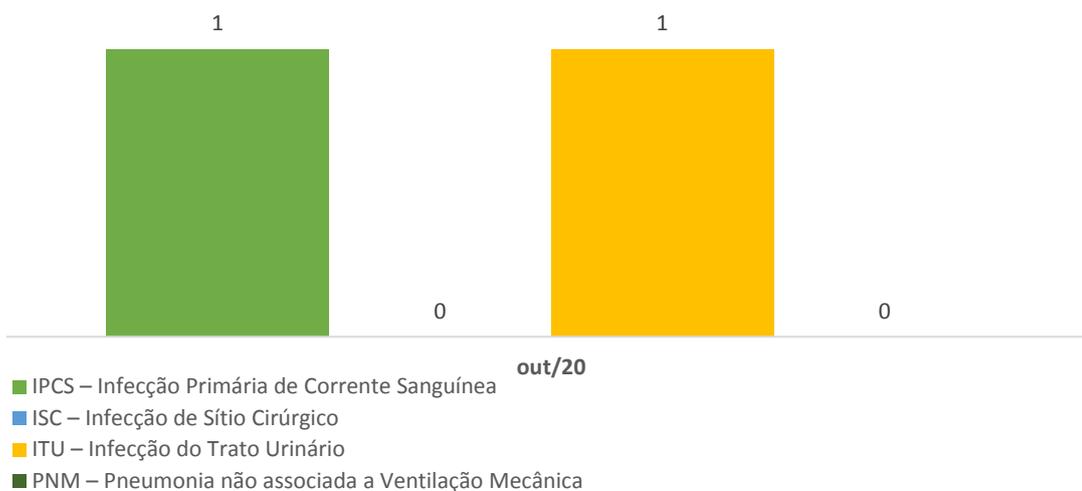
Visando à intervenção mais rápida no acompanhamento de sinais de deterioração clínica, foi implantada a escala de Mews, de forma a aprimorar a vigilância das equipes assistenciais quanto à evolução dos pacientes.

Por fim, cabe destacar que se implantou o chamado “Round” – que nada mais é do que a visita beira leito diária, multidisciplinar e conjunta (i.e., com médico, enfermeiro, fisioterapeuta, farmacêutico e nutricionista), na qual se discute o quadro e evolução do paciente com toda a equipe. Essa dinâmica permite que os cuidados sejam focados nas necessidades específicas de cada paciente, com as intervenções prescritas em sinergia e com as condutas assistenciais alinhadas entre todos os profissionais.

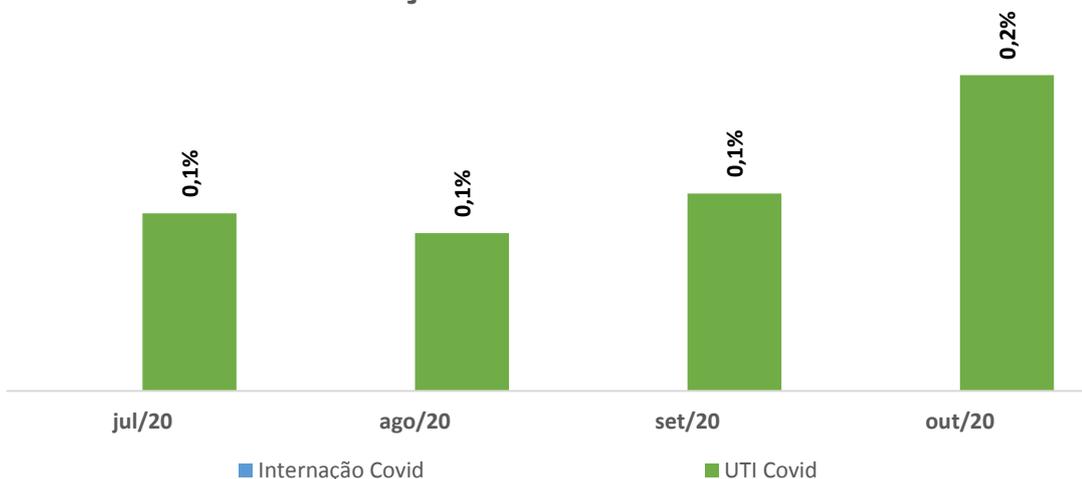
II.1 – DADOS RELACIONADOS À QUALIDADE

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

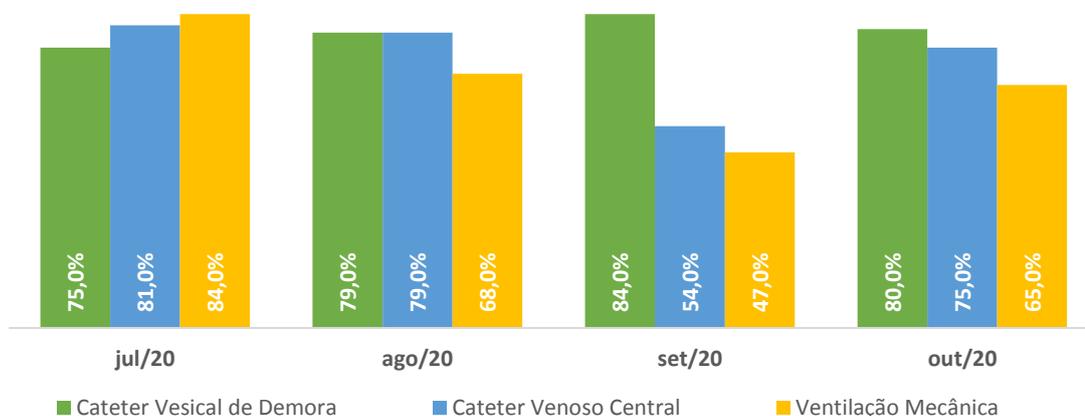
INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO HOSPITALAR POR TOPOGRAFIA



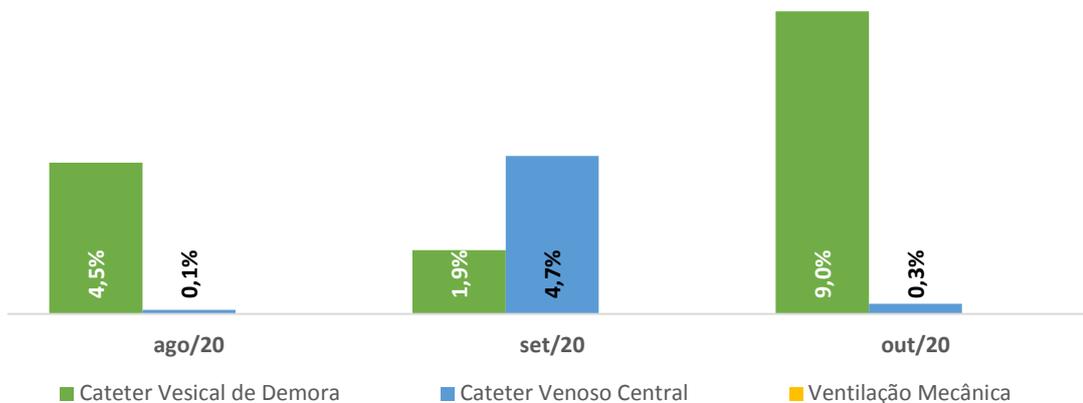
TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR POR CLÍNICA



PROCEDIMENTOS INVASIVOS - LEITOS CRÍTICOS



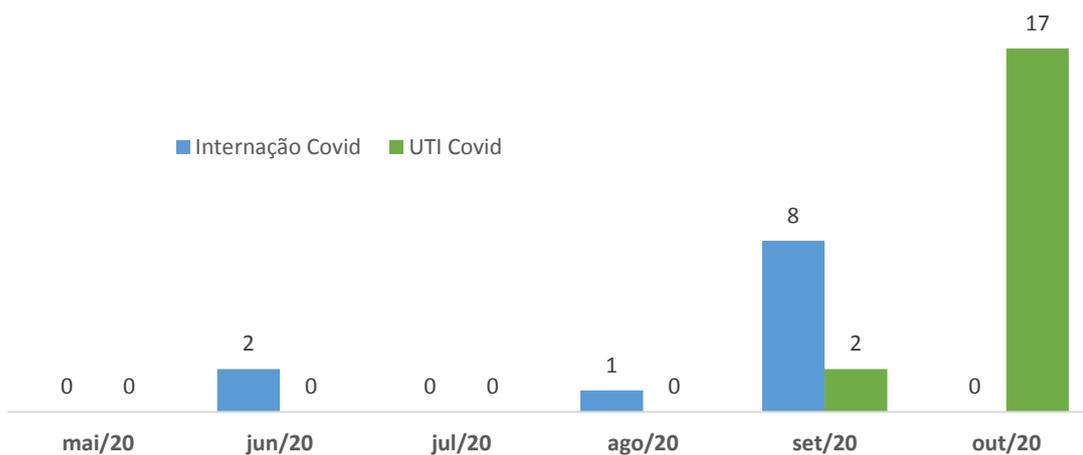
PROCEDIMENTOS INVASIVOS - ENFERMARIA



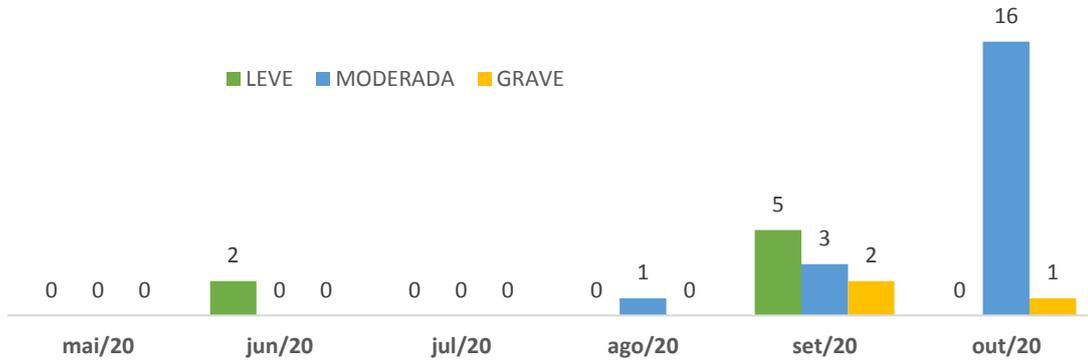
A partir dos dados apresentados pela CCIH, vê-se que a incidência de infecções hospitalares, bem como a taxa de infecção, apresentam-se estáveis e dentro normalidade, mesmo com o pequeno aumento taxa de utilização de procedimentos invasivos, principalmente nas enfermarias.

FARMACOVIGILÂNCIA

NUMERO DE REAÇÕES ADVERSAS OCORRIDAS POR CLINICA



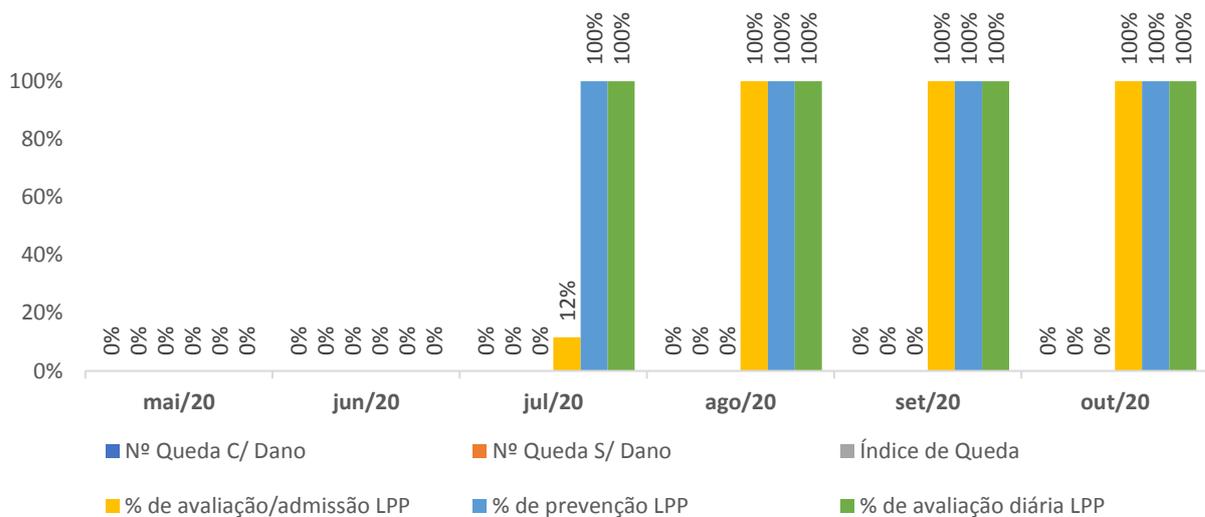
NUMERO DE REAÇÕES ADVERSAS OCORRIDAS POR GRAVIDADE



O aumento no número de reações medicamentosas adversas em outubro ocorreu, principalmente, em face do aprimoramento do processo de monitoramento e registro realizado pela equipe multiprofissional, fruto dos treinamentos realizados na unidade.

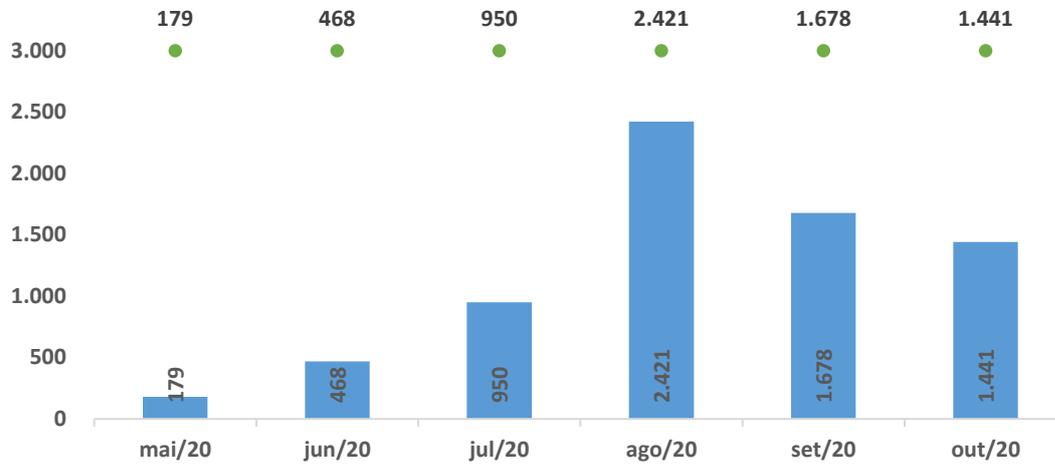
NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

INDICADOR DE SEGURANÇA DO PACIENTE

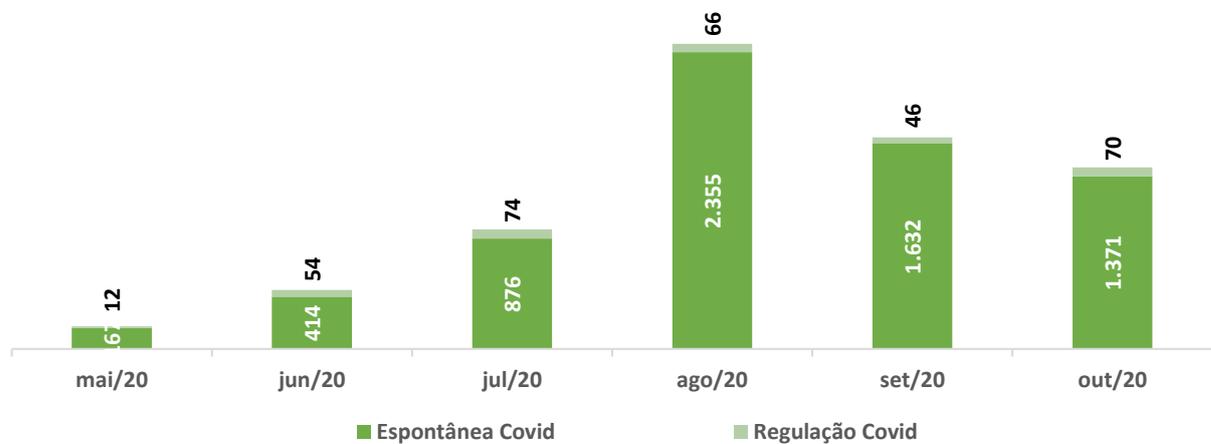


II.2 – DADOS RELACIONADOS À PRODUÇÃO

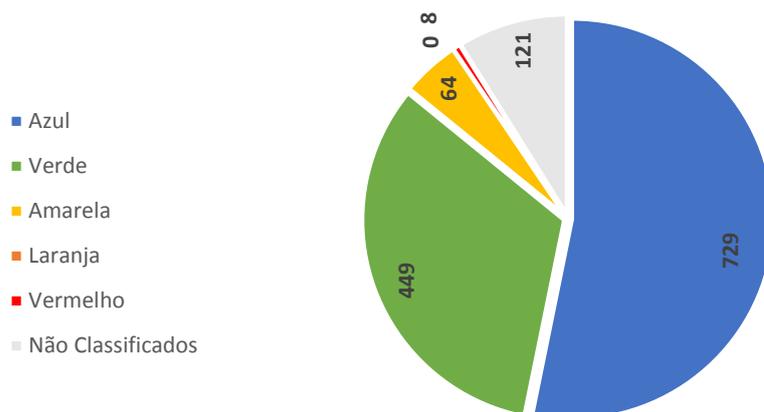
TOTAL DE ATENDIMENTO URGÊNCIA/EMERGÊNCIA



ATENDIMENTOS DEMANDA ESPONTÂNEA E REGULAÇÃO



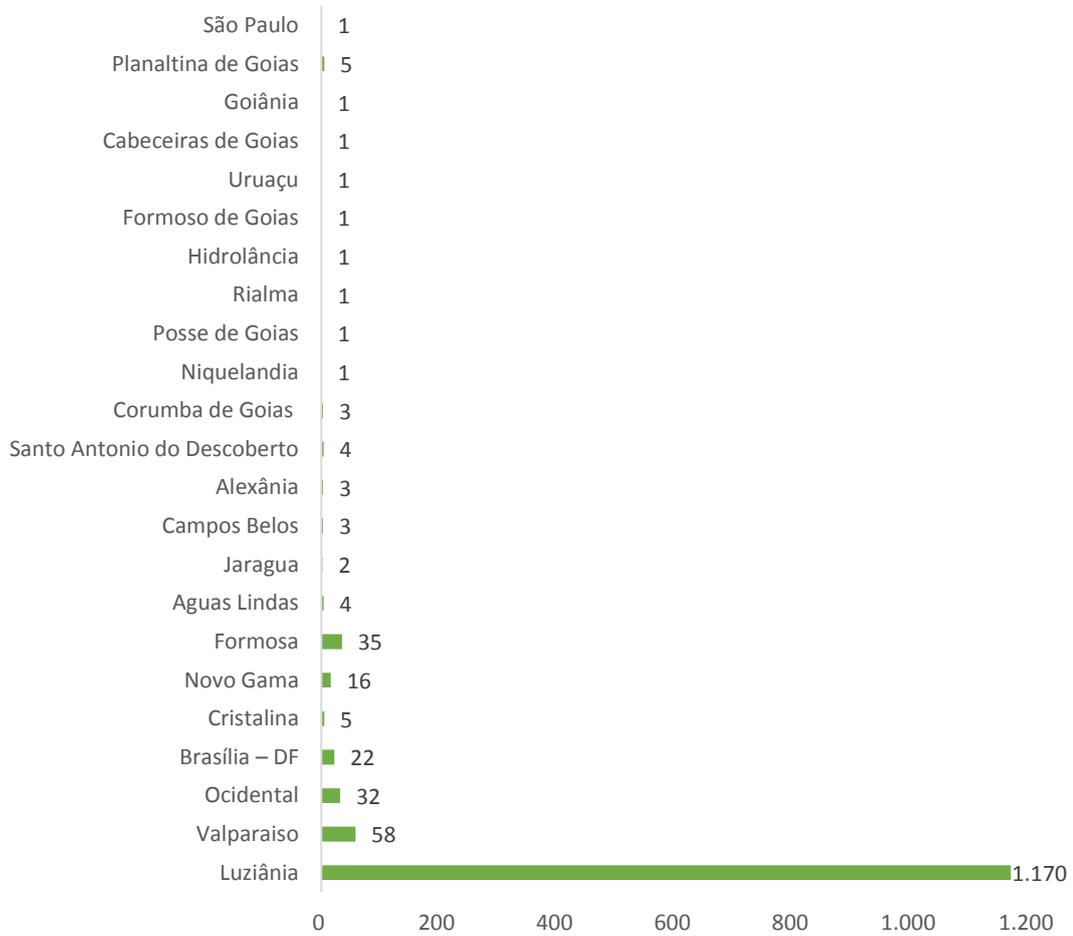
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO - DEMANDA ESPONTÂNEA



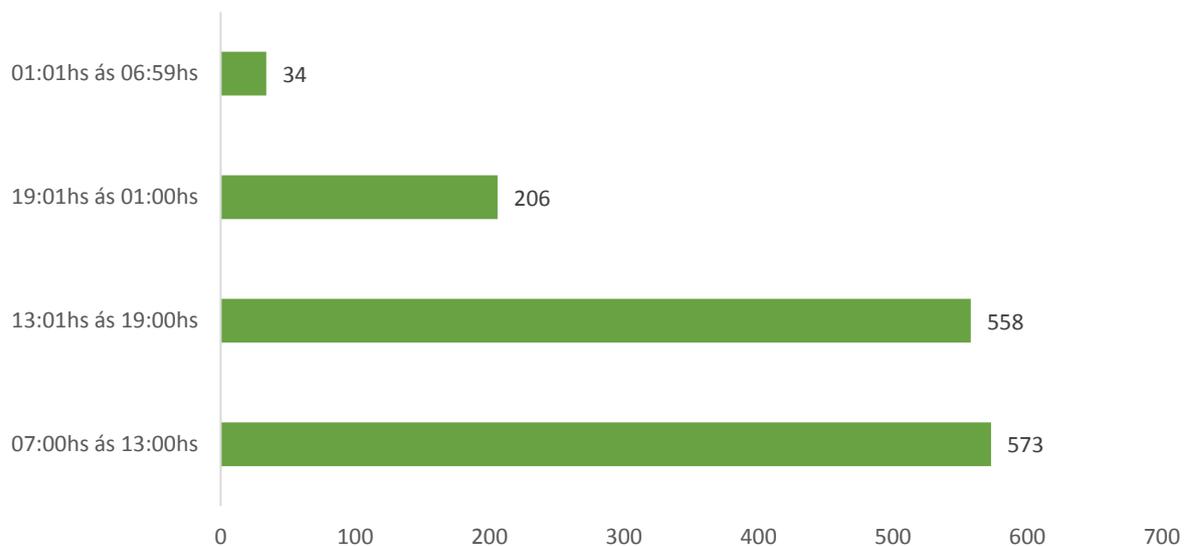
Verificou-se, em outubro de 2.020, uma **redução de 11,8%** **dos atendimentos de urgência em relação ao mês anterior** – o que sugere, a nosso ver, maior sensibilização da população quanto às mudanças de comportamento social relacionadas à prevenção sobre a Covid-19. A **classificação de risco predominantemente azul e verde**, bem como o alto número de pacientes vindos por demanda espontânea, corroboram com esse argumento.

Em outras palavras: a redução identificada de atendimentos e o maior atendimento a pacientes menos graves são fatores passíveis de configurar a **desejável procura precoce pelo serviço de saúde**.

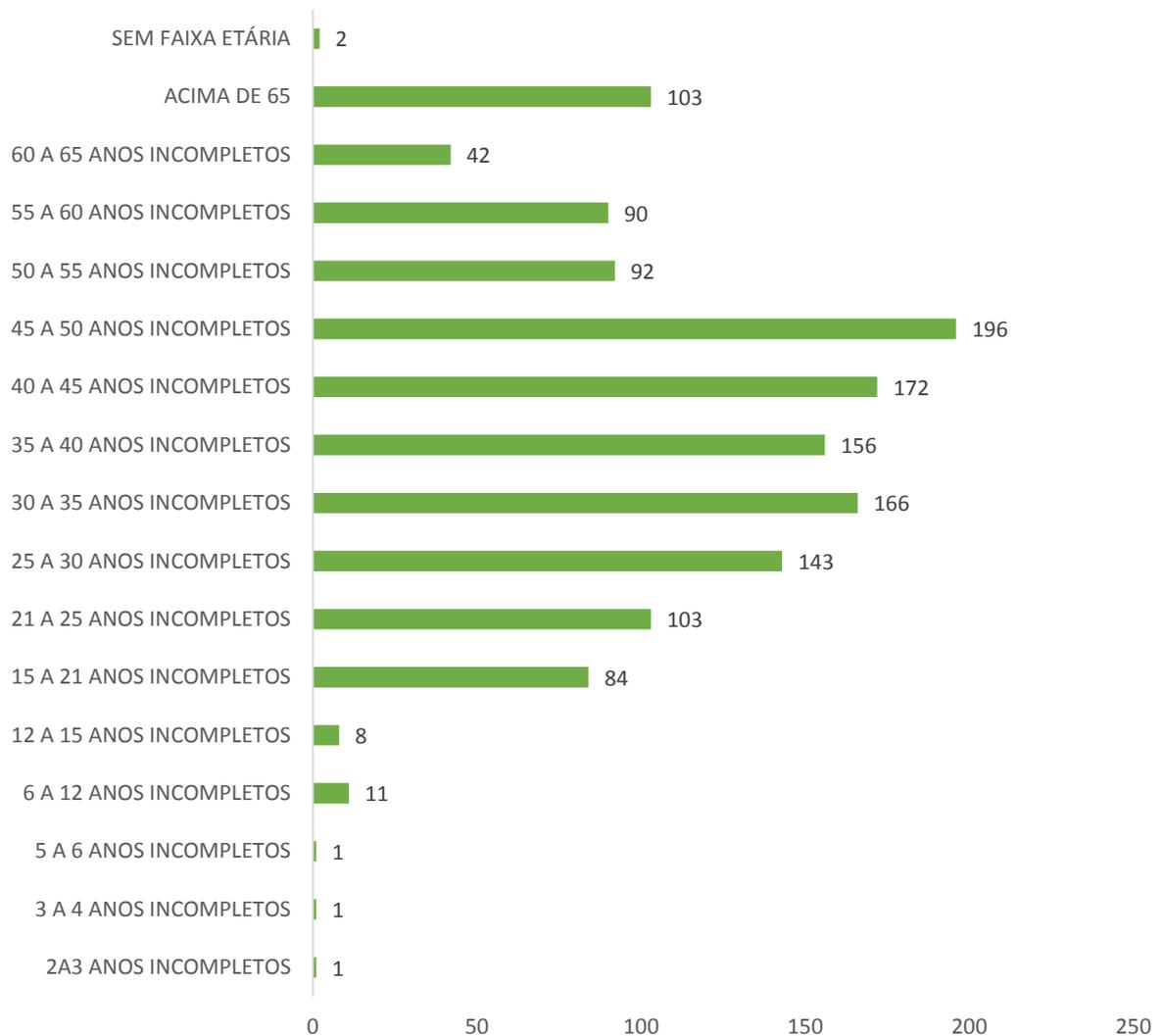
PROCEDÊNCIA DOS ATENDIMENTOS - DEMANDA ESPONTÂNEA



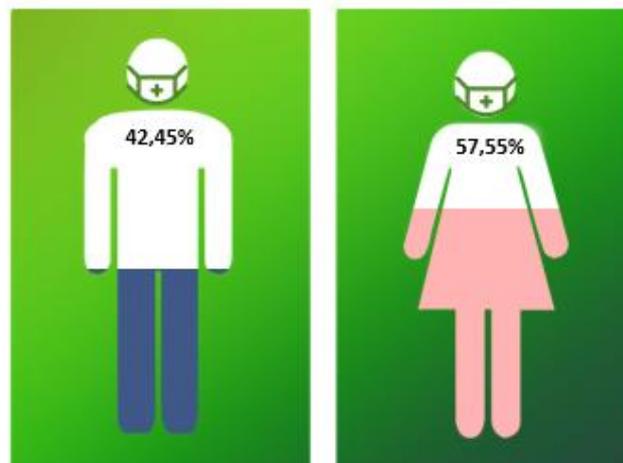
ATENDIMENTOS POR PERÍODO - DEMANDA ESPONTÂNEA



ATENDIMENTOS POR FAIXA ETÁRIA - DEMANDA ESPONTÂNEA



ATENDIMENTO POR SEXO OUTUBRO DE 2020



Pronto Socorro Covid

TAXA DE INTERNAÇÃO DOS PACIENTES VINDOS DO PRONTO SOCORRO



Através dos indicadores acima, pode-se notar que apenas 3% 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.

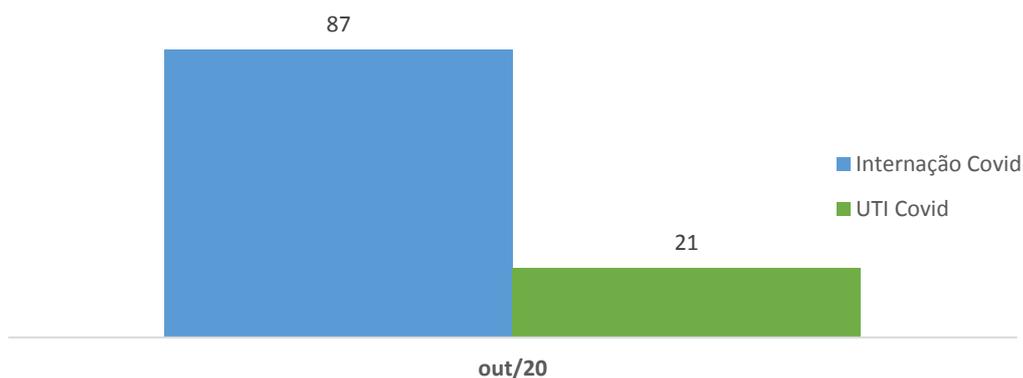
Por outro lado, vê-se que 75% dos pacientes encaminhados ao hospital via regulação são internados – o que também mostra uma taxa de absorção não alarmante quanto a esses pacientes (uma vez que, por se tratar de um hospital de referência, para o qual o paciente é encaminhado para tratamento especializado, a taxa de absorção dos pacientes regulados, quanto à internação, deveria ser mais próxima a 100%).

PROCEDÊNCIA DA DEMANDA DOS PACIENTES INTERNADOS

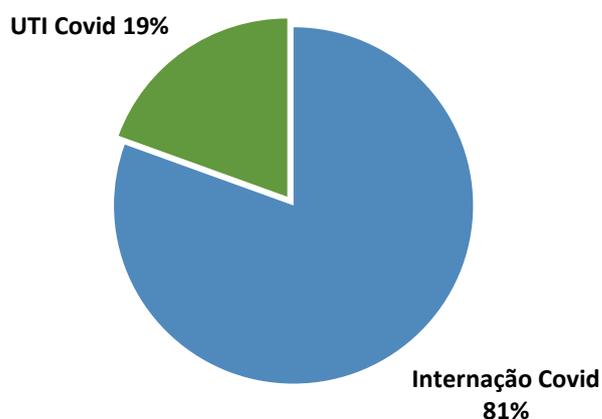


No gráfico retro apresentado, vê-se que 35% dos pacientes internados em outubro no HRL vieram por demanda espontânea e 65% vieram via regulação estadual – ou seja, **a cada 3 pacientes internados, 2 advieram pelo sistema de regulação.**

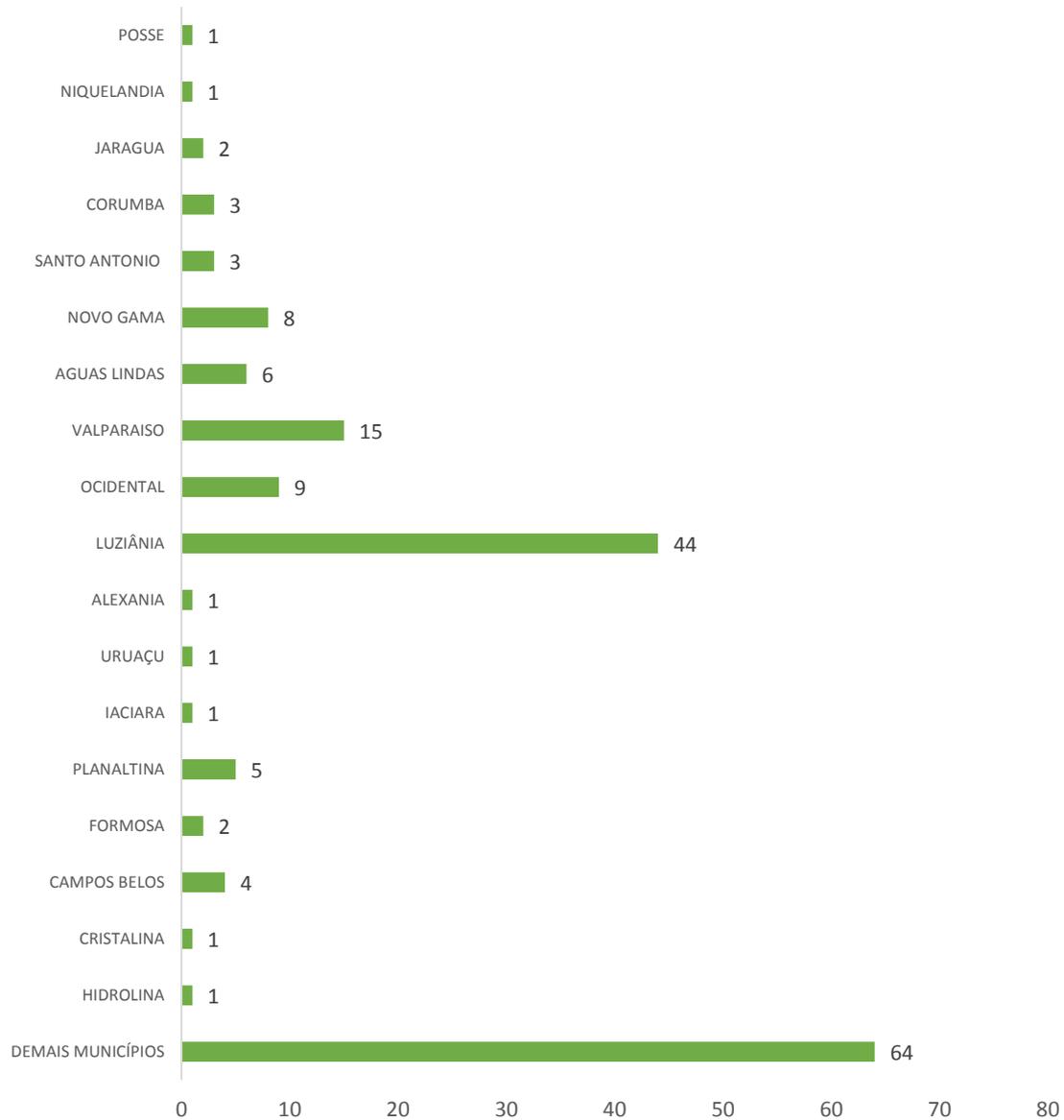
Internações Hospitalares por Clínica



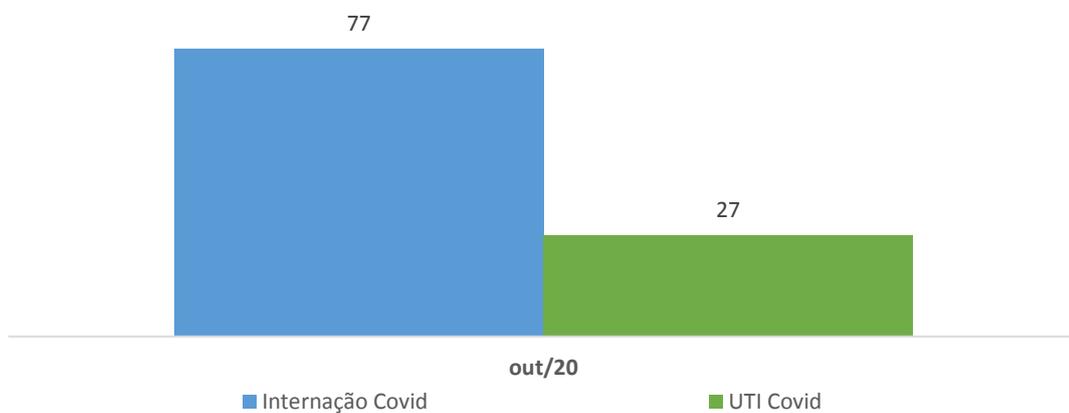
Internações Hospitalares por Clínica



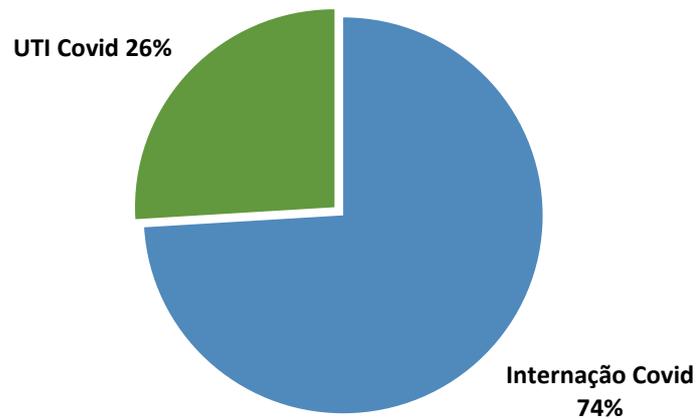
PROCEDÊNCIA DAS INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO



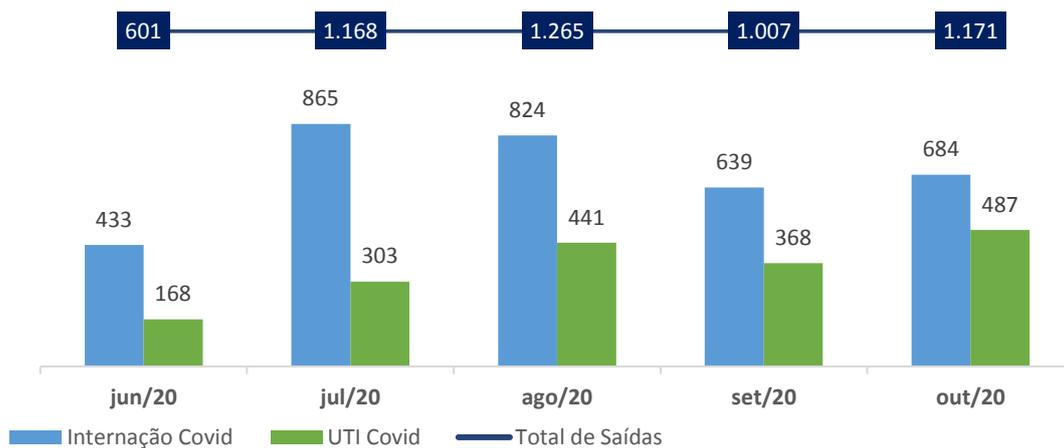
Saídas Hospitalares por Clínica



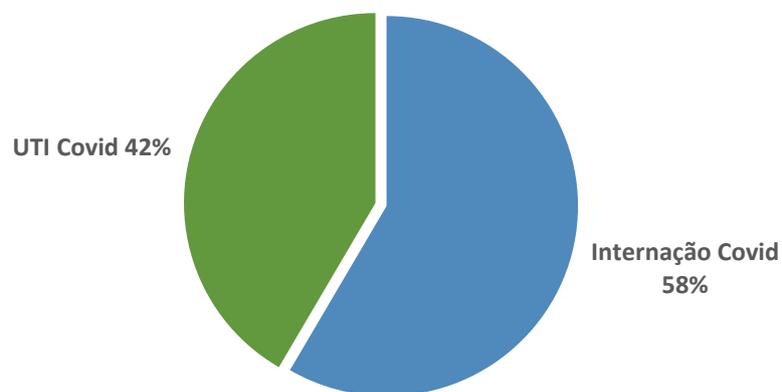
Saídas Hospitalares por Clínica



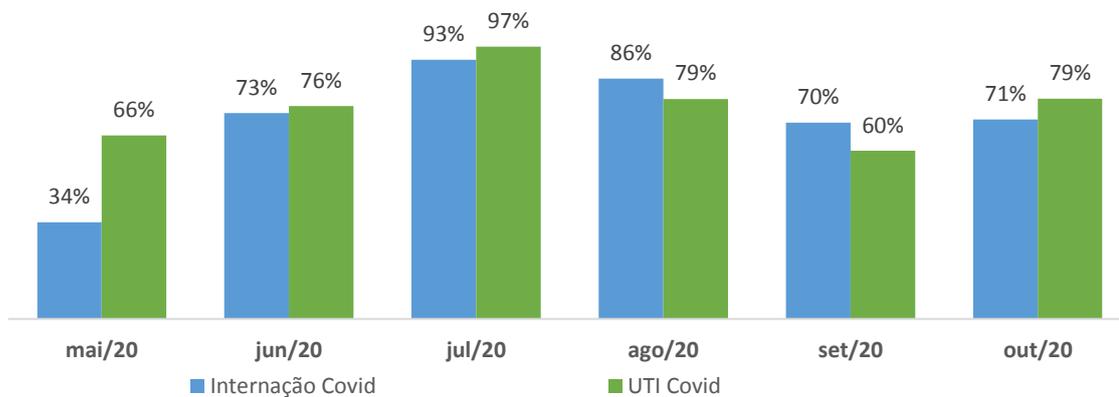
Quantidade de pacientes-dia por clínica



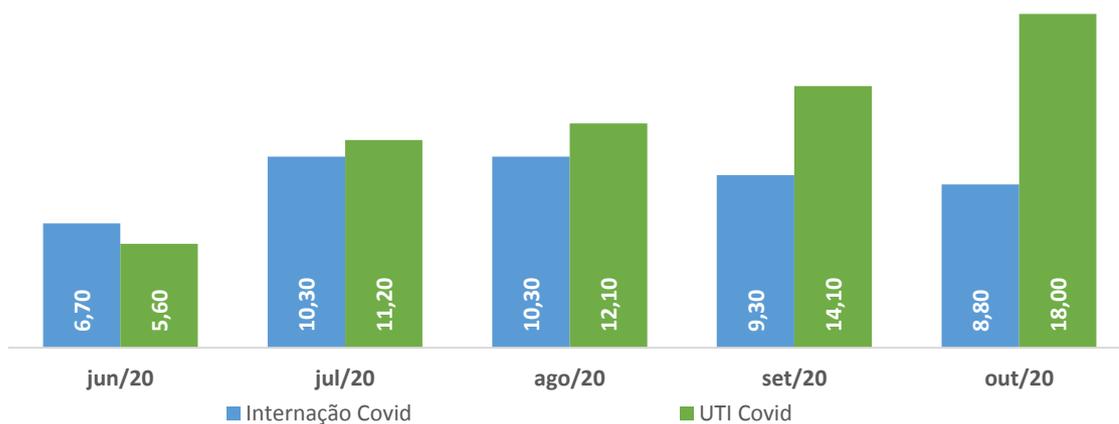
Quantidade de Pacientes Dia por Clínica



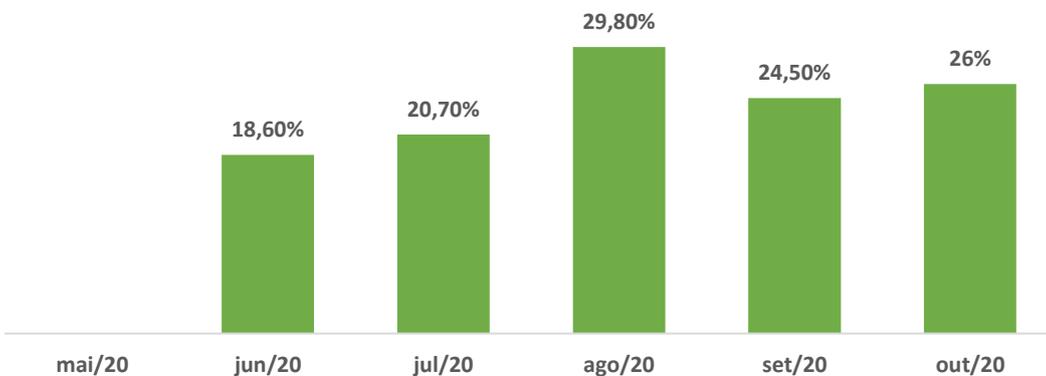
Taxa de Ocupação Hospitalar



Média de Permanência (Dias)



Taxa de Mortalidade Geral

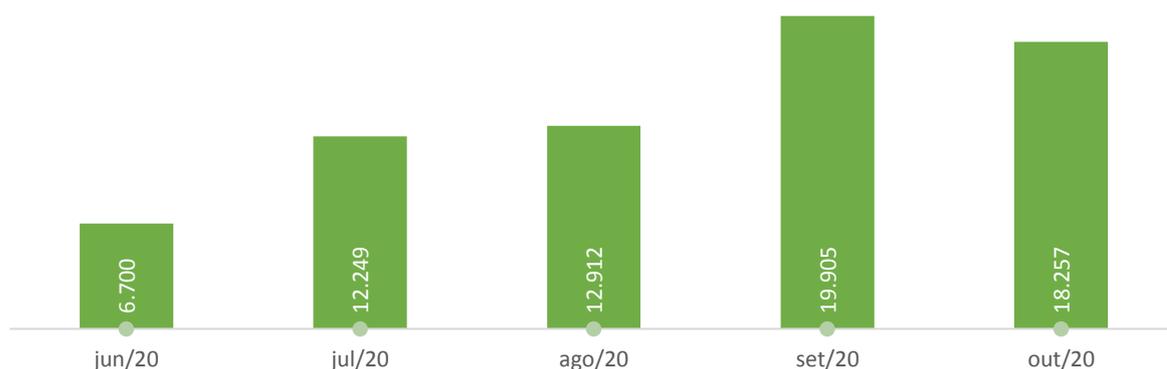


Como visto, dos pacientes internados, 35% são provenientes da demanda espontânea e 65%, da regulação regulados – o que revela significativo aumento das internações via regulação, se comparados os dados aos meses anteriores. Esse aumento é justificado com a desmobilização do HCAMP de Águas Lindas – o que, por consequência, elevou a taxa de ocupação hospitalar do HRL no mês de outubro a 79% para pacientes críticos e a 71% para pacientes semicríticos, impactando na média de permanência de 18 dias para pacientes críticos.

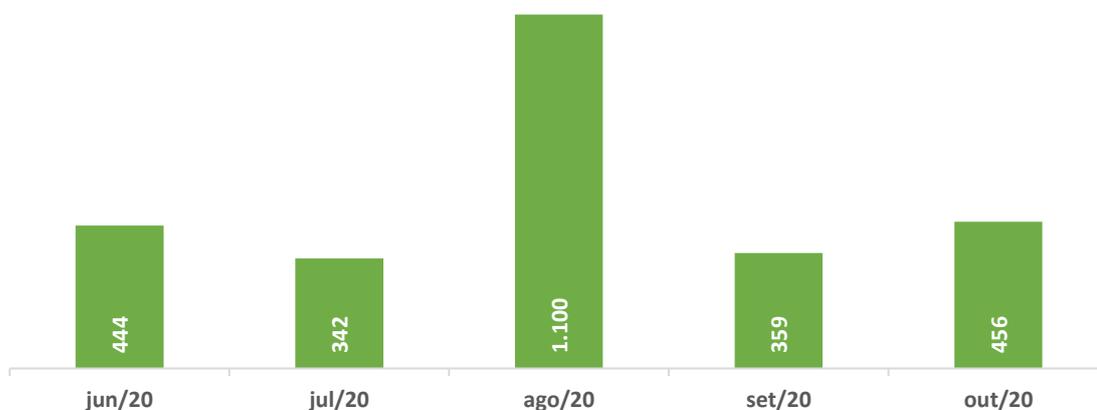
Vale observar, ainda, que a média de permanência de internação para pacientes da enfermaria é de 8,8 dias.

SERVIÇO DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPIA

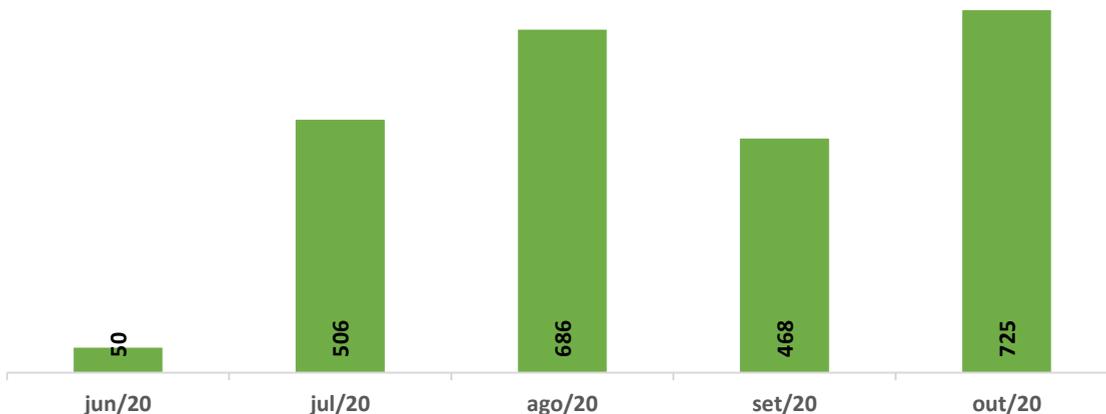
Laboratório de Análises Clínicas



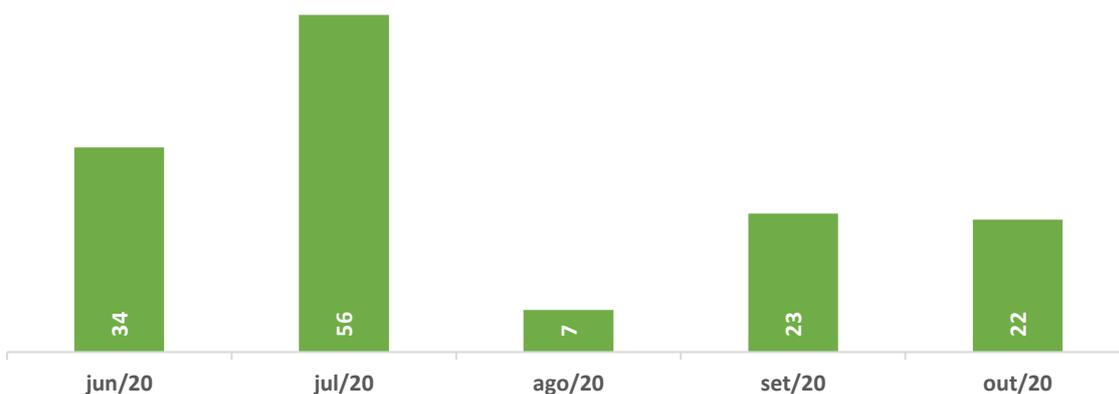
Raio-X



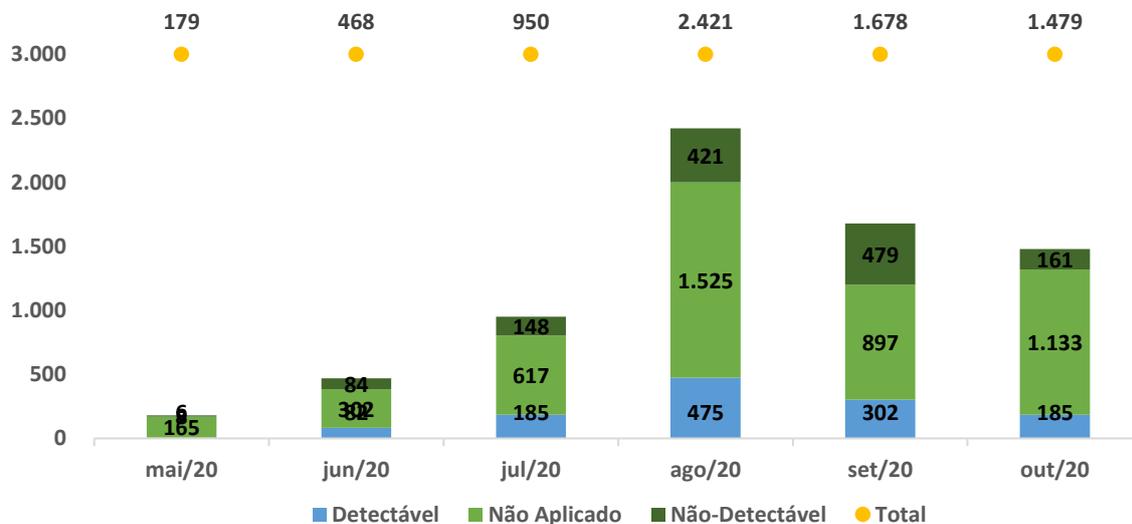
Tomografia

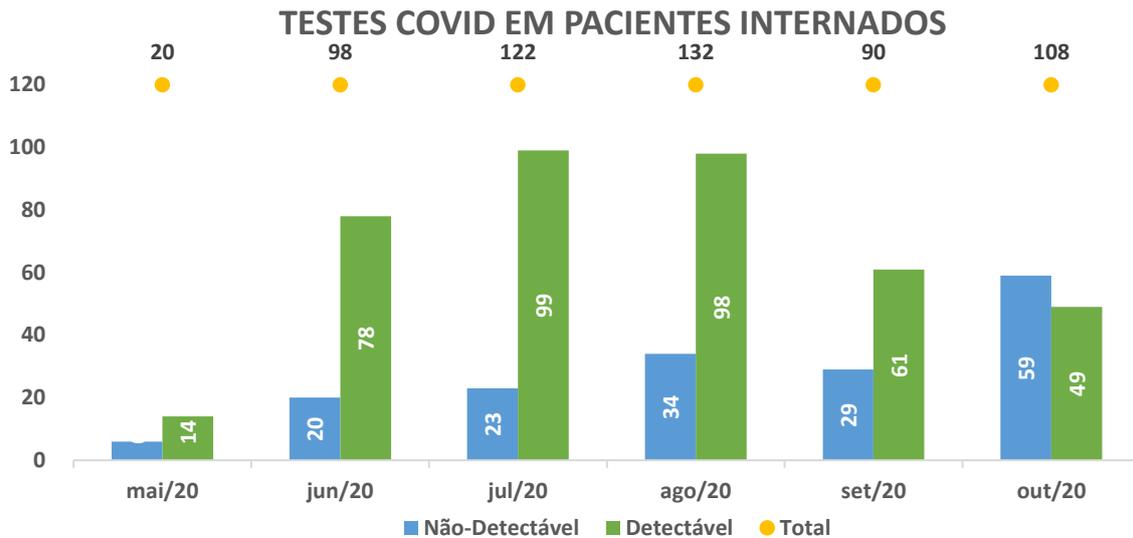


ECG



TESTE RT-PCR/TR SOBRE O TOTAL DE ATENDIMENTOS DE PS





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

No período de 1º a 31 de outubro de 2020, foram realizadas 36 triagens, sendo 31 usuários (pois 5 pessoas repetiram o teste), sendo 20 mulheres e 11 homens.

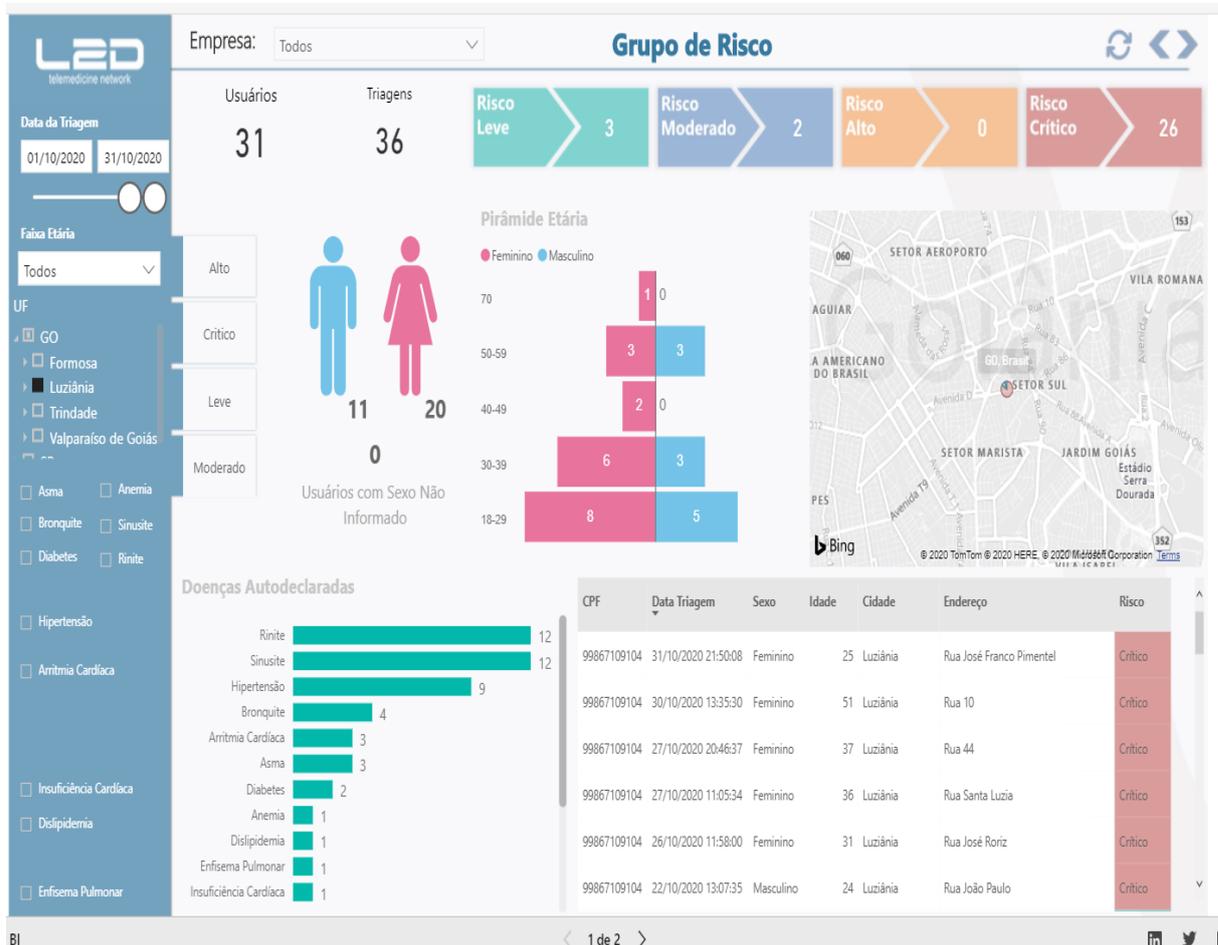
Desse quantitativo de 31 usuários, 26 (84%) são do grupo de risco.

A visita domiciliar foi feita com 15 pessoas, todas foram orientadas conforme protocolo do Ministério da Saúde.

Foi feito com mais 969 pessoas que passaram pelo hospital – e, a partir desses 969 contatos, foram feitas mais 122 visitas, totalizando em 137 visitas no mês de outubro.

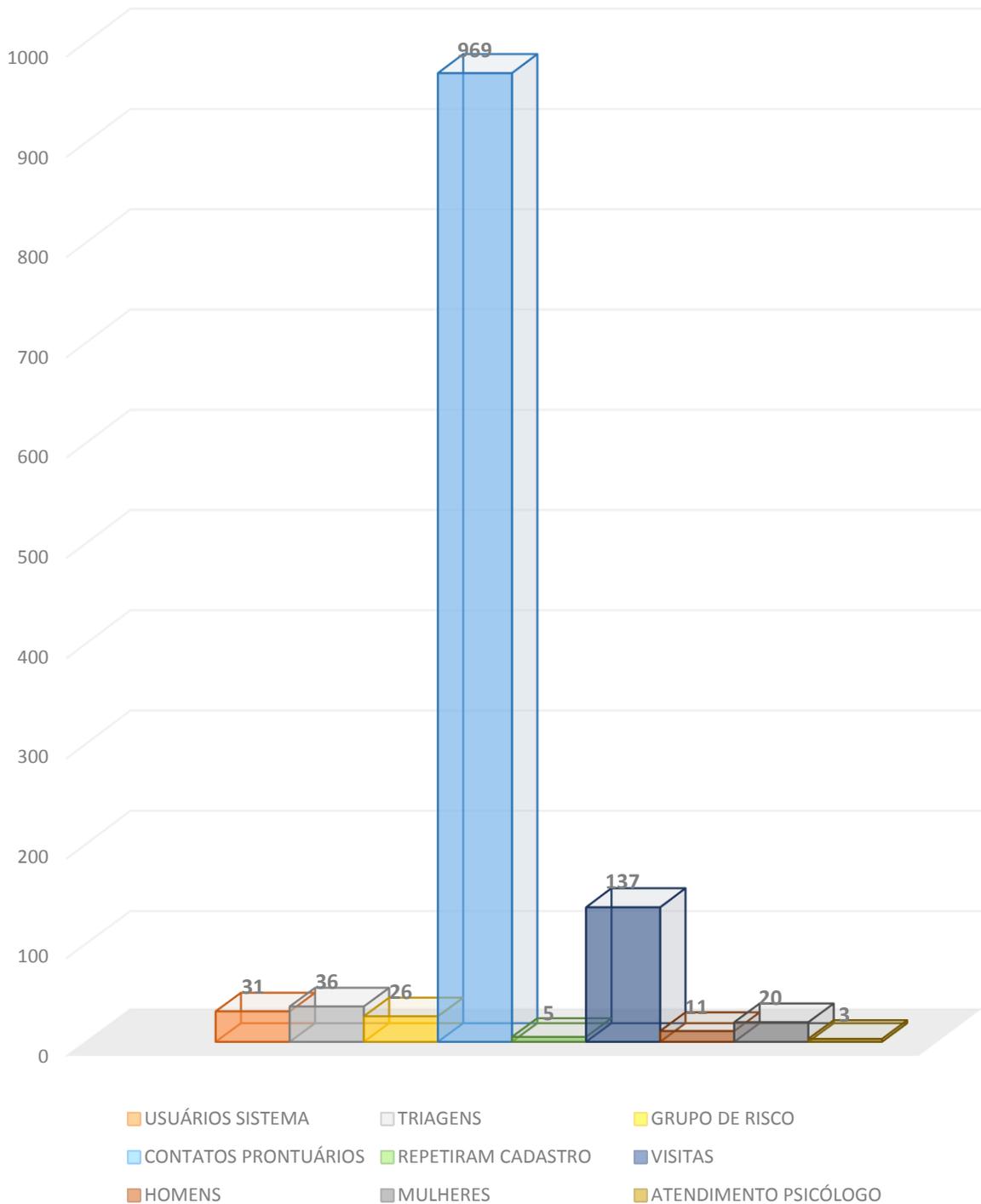
Nesse período, 3 pessoas foram atendidas por psicólogo para fins de orientações.

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

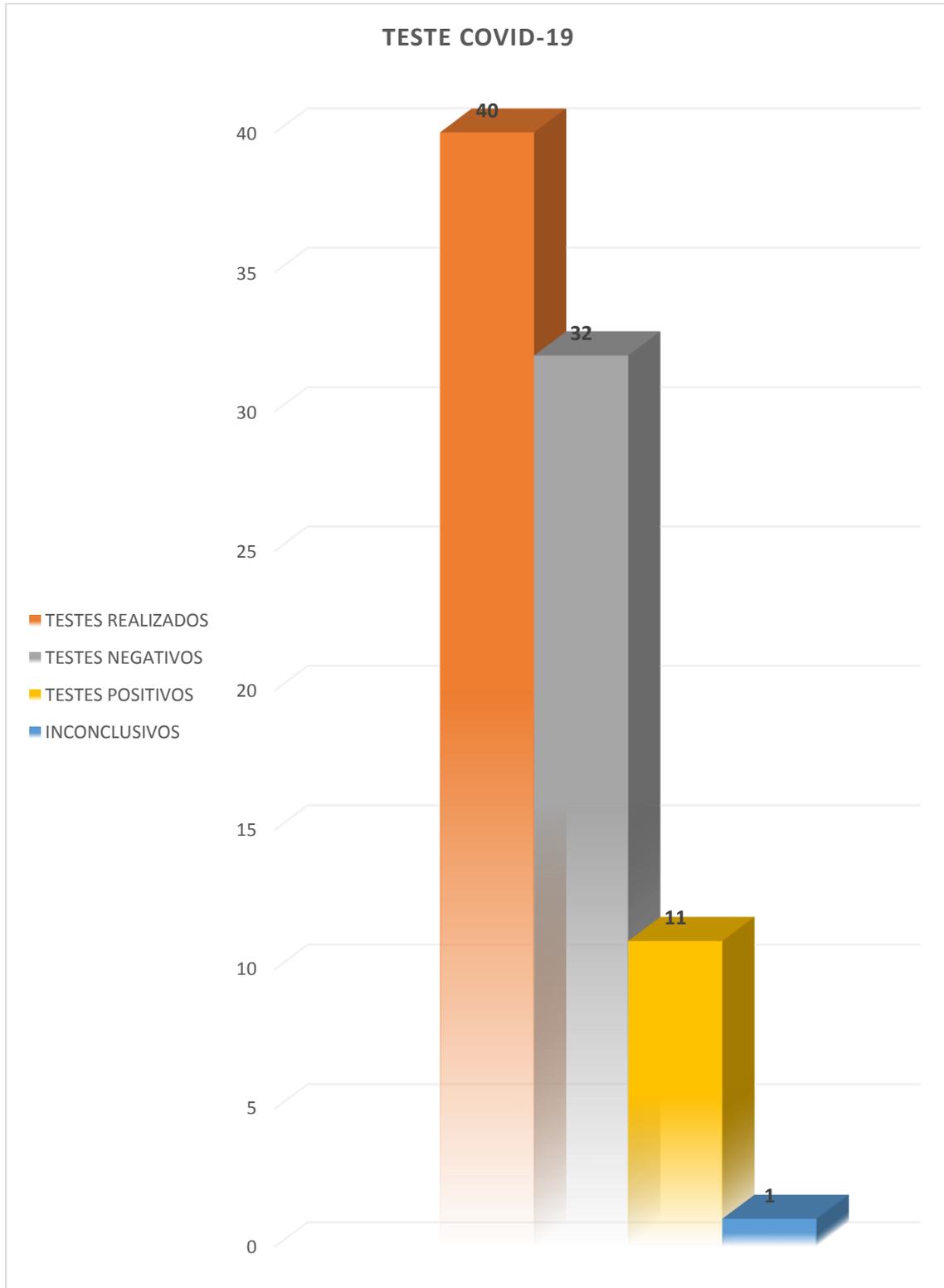


A seguir, tem-se o gráfico comparativo do mês de outubro com as informações do sistema de triagem, quantitativo dos contatos que são feitos a partir dos prontuários do hospital e quantitativo de visitas realizadas no período descrito.

VISITA DOMICILIAR



Abaixo temos o gráfico com a quantidade de testes realizados no mês de setembro, no total foram feitos 40 testes de COVID-19 em Luziânia.



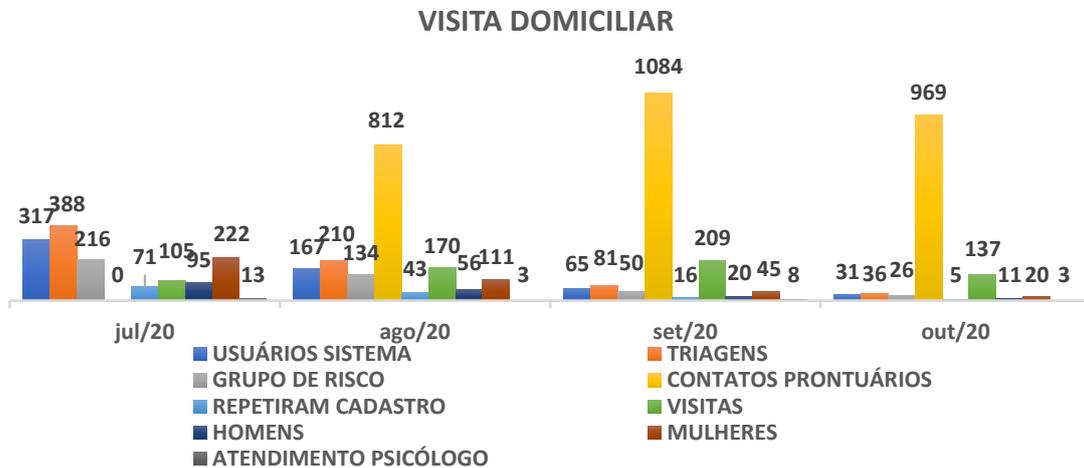
Por outro lado, se levado em consideração o período de julho a outubro de 2020, vê-se que foram realizadas 694 triagens, sendo 558 usuários (136 pessoas repetiram o cadastro) – sendo 384 mulheres e 174 homens. Do quantitativo de 558 usuários, 412 (i.e. 80%) são do grupo de risco.

Foi feito contato com mais 2.865 pessoas que passaram pelo hospital. E nesse período 27 pessoas receberam atendimento psicológico para fins de orientações.

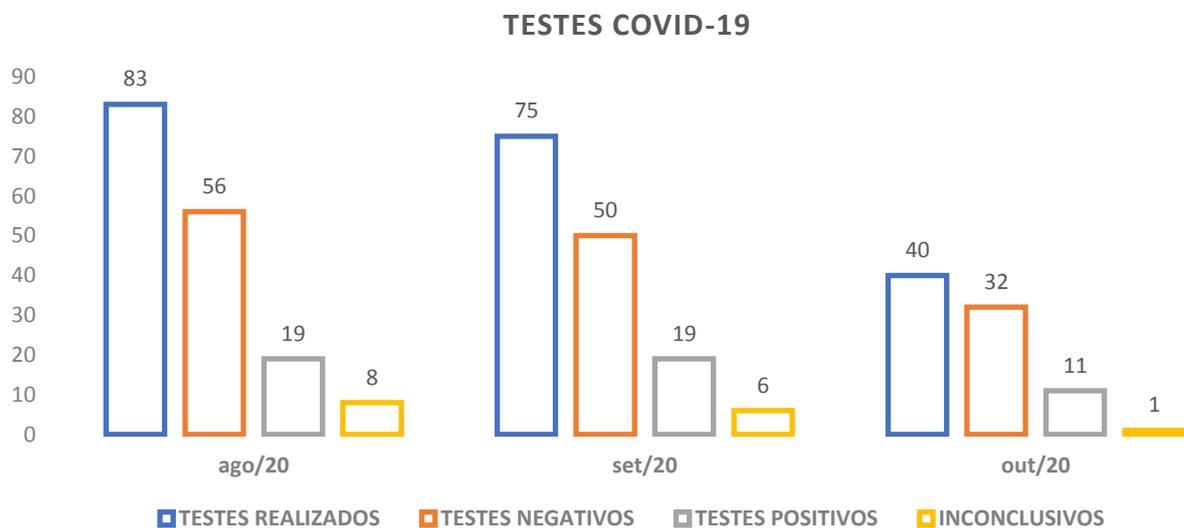
A seguir, temos print do sistema referente às informações dos usuários que fazem o cadastro e em seguida o gráfico com o respectivo quantitativo.



Abaixo tem-se o gráfico comparativo das atividades realizadas.



Por fim, tem-se o gráfico com a quantidade de testes para Covid-19 realizados no período de 3 meses descrito (sendo que, no total, foram feitos 198 testes).



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 outubro.

III.1 – FARMÁCIA E LOGÍSTICA DE MEDICAMENTOS

A logística de dispensação de medicamentos e materiais nesse mês apresentou sensíveis resultados positivos quanto ao controle e eficiência operacional, dadas as alterações realizadas quanto aos protocolos de sua utilização.

III.2 – RECURSOS HUMANOS.

O setor de Recursos Humanos do Hospital Regional de Luziânia é responsável pela gestão tanto dos processos de gestão de pessoas quanto 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;
- ✓ Monitoração: banco de dados e indicadores de RH.

Em termos de pessoal o Hospital Regional de Luziânia conta com 193 colaboradores, sendo 165 alocados diretamente na área assistencial assistência e 28 alocados em outras áreas.

Em outubro, o o RH recebeu 35 solicitações para contratações, tendo sido realizadas 45 entrevistas, com 22 contratações. Para esse período foram abertos 2 editais de seleção – e o prazo médio para realização dos

processos seletivos foi de 21 dias.

Nesse período, foram integrados 5 novos colaboradores. A integração contou com carga horária de 9 horas, incluindo apresentação institucional, segurança do trabalho, políticas da qualidade e CCIH, além de protocolos internos e visita por toda a unidade.

O RH disponibiliza constantemente informações a esta d. 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. Em outubro, houve uma dedicação de 40 horas para respostas solicitadas pelos diversos setores desta Secretaria.

O Outubro Rosa, campanha da prevenção ao câncer de mama, foi comemorado contando com um mural e distribuição de fita na cor rosa. Como se sabe, trata-se de movimento internacional de conscientização para o controle do câncer de mama, criado no início da década de 1990 pela Fundação *Susan G. Komen for the Cure*. No Brasil, a comemoração foi instituída pela Lei nº 13.733/2018. Foram alcançadas 185 pessoas em 7 dias destinados à conscientização.

O RH também apoiou a CCIH em ação que recebeu o título de “Nada de travessuras, higienize as mãos e use corretamente os EPI’s”, a qual alcançou 187 colaboradores.



Foram concedidos incrementos salariais para 4 colaboradores, em razão de mérito por apresentação de resultados. Foi aplicado, ainda, ajuste salarial previsto em convenção coletiva para todos os funcionários vinculados aos sindicatos de farmacêuticos e de profissionais de radiologia e imagemologia.

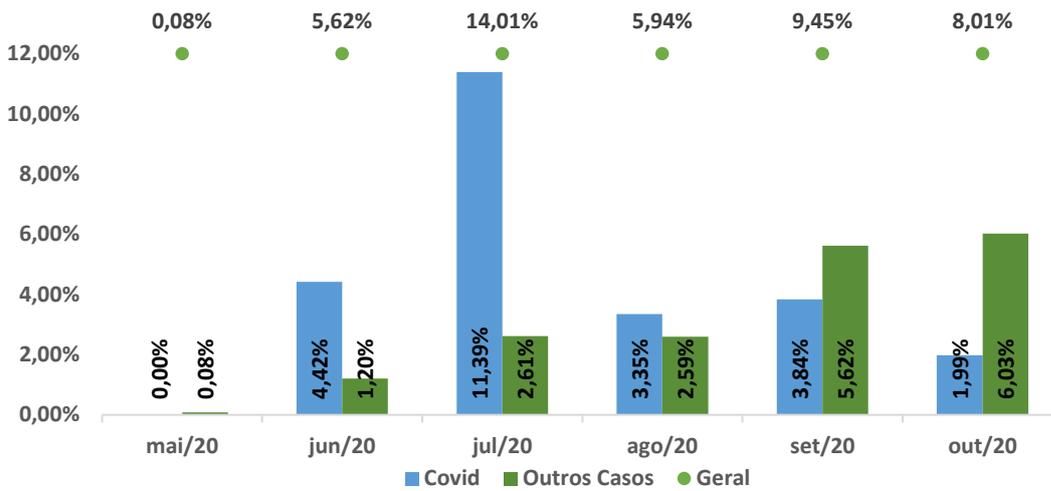
Foram realizadas 26 avaliações de desempenho no período de experiência – e todos os colaboradores avaliados foram aprovados. A avaliação de experiência é realizada com ciclos de 30 e 60 dias após a data de admissão.

Houve 2 afastamentos, um em razão de cirurgia de pedra nos rins (CID N20), e outro por complicação ortopédica (CID M22.2). Os colaboradores afastados foram encaminhados para perícia junto ao INSS.

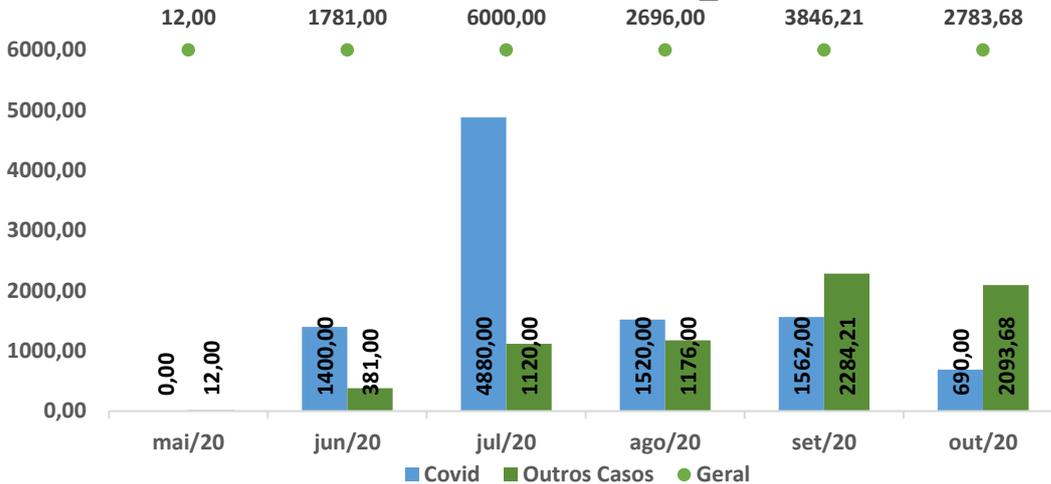
A seguir, veja-se o quadro dos colaboradores afastados por conta da Covid-19, além de outros indicadores de importância.

Quantidade de Colaboradores afastados por COVID-19					
Função	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20
Almoxarife		1			
Assistente de RH	1	1			
Assistente Financeiro				1	
Assistente Social		2		1	1
Aux Administrativo Enfermagem					3
Auxiliar Administrativo		2	1	5	3
Auxiliar de Farmácia			1	3	
Auxiliar de RH					1
Coord. CCIH					1
Coord. de Enfermagem		1	2	1	2
Coord. de Faturamento	1				
Coord. Farmácia		5			
Coord. UTI		1		2	
Enfermeiro	10	24	15	6	8
Enfermeiro Qualidade					1
Farmacêutico		3			1
Fisioterapeuta	2	4	3	5	2
Fisioterapeuta Nivel II					1
Gerente Administrativo		1			
Gerente de Enfermagem		3			2
Motorista					1
Ouvidor			1	1	2
Psicólogo			1	4	
Supervisor Administrativo				2	
Técnico de Enfermagem	14	51	40	39	26
Técnico de enfermagem Epidemiologia					1
Técnico em Seg. do Trabalho				1	
Total	28	99	64	71	56

TAXA DE ABSENTISMO



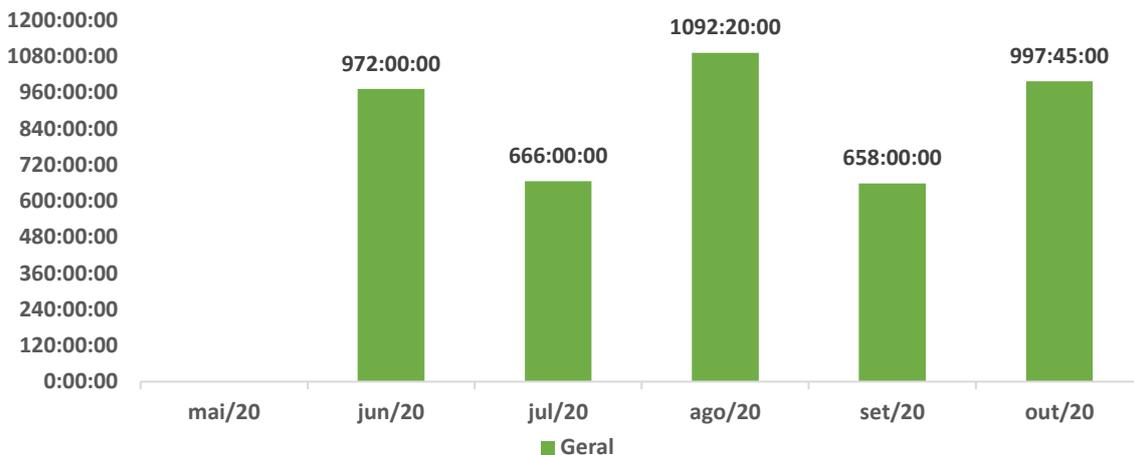
HORAS PERDIDAS_ATESTADO



TAXA DE TURNOVER



HORA DE TREINAMENTO



TREINAMENTOS MINISTRADOS NO MÊS

TREINAMENTO	CARGA HORÁRIA	OBJETIVO	TURMAS	RESPONSÁVEL	PÚBLICO ALVO	PARTICIPANTES	HORAS DE TREINAMENTO
Autocoaching	4:00	Desenvolver técnicas de autocoaching	1	RH	LÍDERES	20	80:00:00
Atendimento Humanizado	0:45	Como prestar um atendimento humanizado	8	RH	TODOS	89	534:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	TODOS	1	4:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	TODOS	2	8:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	TODOS	2	8:00:00
Higienização das Mãos	1:15	Orientar como higienizar as mãos corretamente	1	CCIH	TODOS	35	43:45:00
Outubro Rosa	2:00	Prevenção do Câncer de Mama e empoderamento feminino	1	SESMT	TODOS	160	320:00:00
Autocoaching	4:00	Desenvolver técnicas de autocoaching	1	RH	LÍDERES	20	80:00:00
Atendimento Humanizado	0:45	Como prestar um atendimento humanizado	8	RH	TODOS	89	534:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	TODOS	1	4:00:00
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos	1	RH	TODOS	2	8:00:00

		colaboradores					
Integração de Novos Colaboradores	4:00	Apresentar políticas de RH e Segurança no Trabalho aos novos colaboradores	1	RH	TODOS	2	8:00:00

III.3 – NUTRIÇÃO.

No mês de outubro, foram realizadas duas pesquisas de opinião a respeito da qualidade das refeições, nos dias 1º e 2.

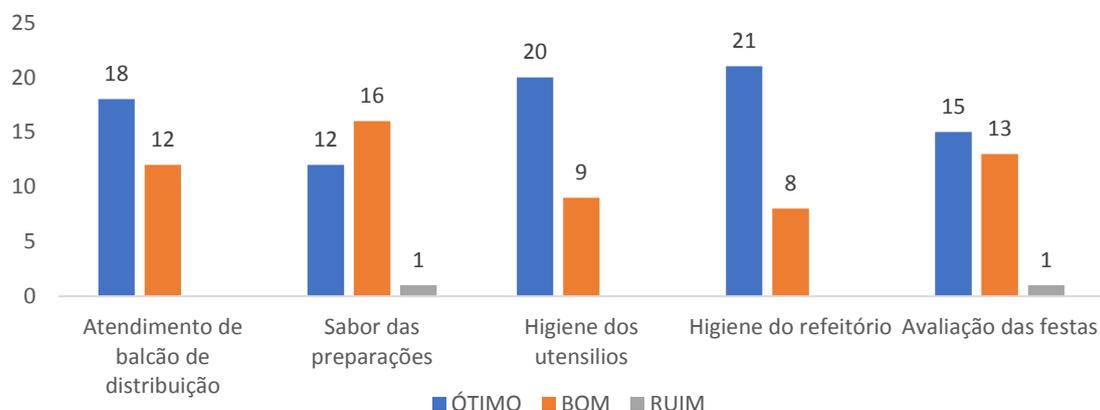
Na pesquisa de opinião realizada no almoço do dia 1º, onde o número de pessoas que se alimentaram no refeitório foi de 100 pessoas – sendo que 30 responderam à pesquisa.

CARDÁPIO DO DIA:

PRATO PRINCIPAL	FRANGO XADREZ
OPÇÃO	OVO OU OMELETE
GUARNIÇÃO	ACELGA COM BACON
SALADA	PEPINO COM TOMATE
ACOMPANHAMENTO	ARROZ/FEIJÃO
SOBREMESA	LARANJA
SUCO	REFRESCO

PESQUISAS RESPONDIDAS:

Pesquisa de Satisfação - Funcionários



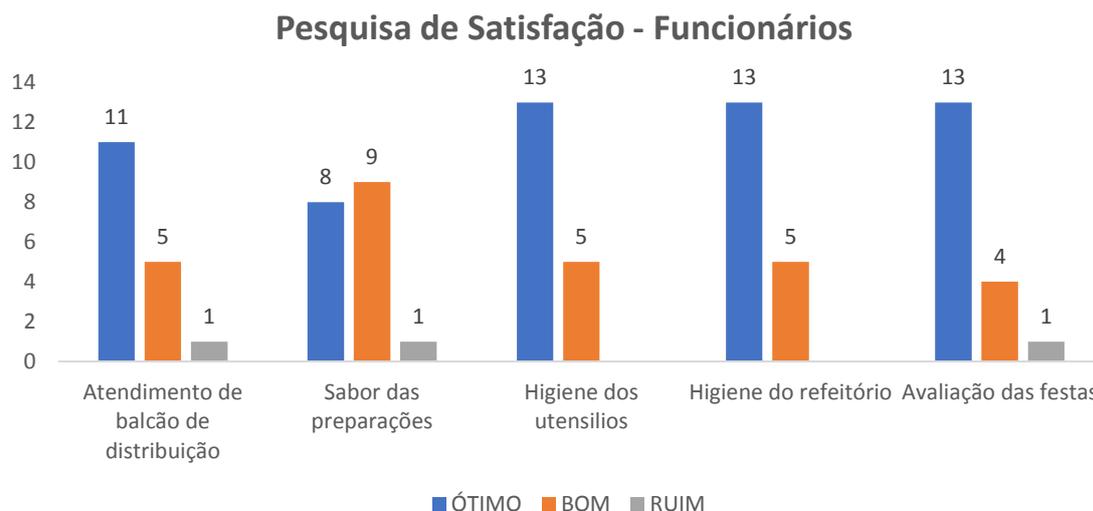
Total de refeição preparada em kg: 59kg
Resto ingesta: 1,8kg
Porcentagem de resto ingesta: 3%

Quanto à pesquisa realizada no almoço do dia 02, no qual o número de pessoas que se alimentaram no refeitório foi de 98 pessoas e o número de comensais que responderam à pesquisa foi de 18 pessoas, veja-se:

CARDÁPIO DO DIA

PRATO PRINCIPAL	BIFE À PIZZAIOLO
OPÇÃO	OVO/OMELETE
GUARNIÇÃO	FAROFA DOCE
SALADA	BETERRABA COM CENOURA
ACOMPANHAMENTO	ARROZ/FEIJÃO
SOBREMESA	MAMÃO
SUCO	REFRESCO

PESQUISAS RESPONDIDAS:



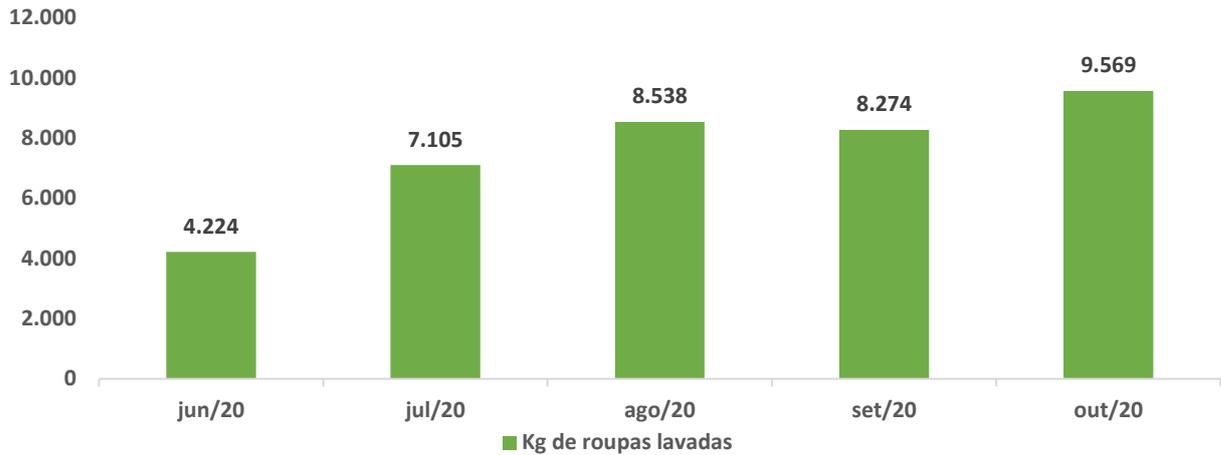
Total de refeição preparada em kg: 57,5kg
Resto ingesta: 1,4kg
Porcentagem de resto ingesta: 2,4%

Obs: Segundo referências (Vaz, C.S., "Restaurante: Controlando custos e aumentando lucros", Brasília, 2006, p. 196), o resto ingesta aceitável é de 3 a 4%.

III.4 – LAVANDERIA.

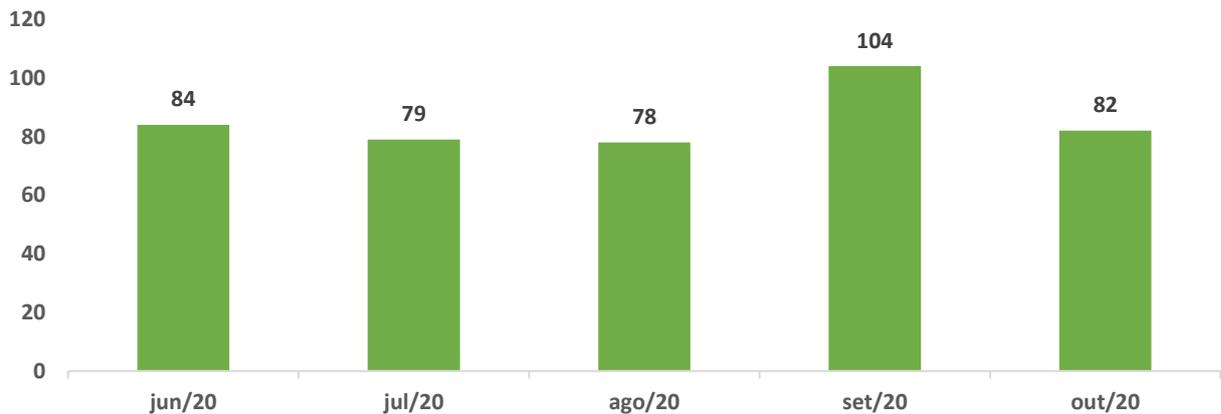
Abaixo, seguem os dados relacionados à produção da lavanderia do HRL.

LAVANDERIA

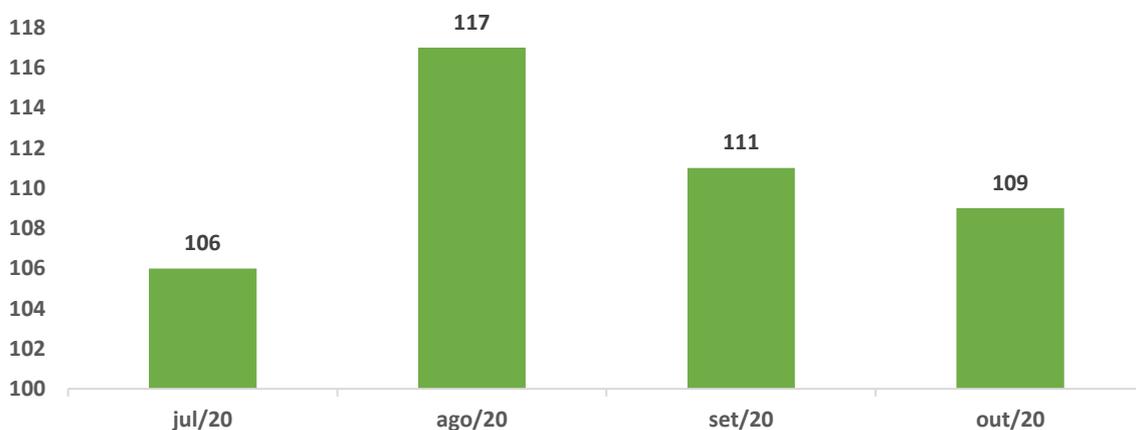


III.5 – ENGENHARIA CLÍNICA E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

NÚMERO DE OS'S DE TI REALIZADAS

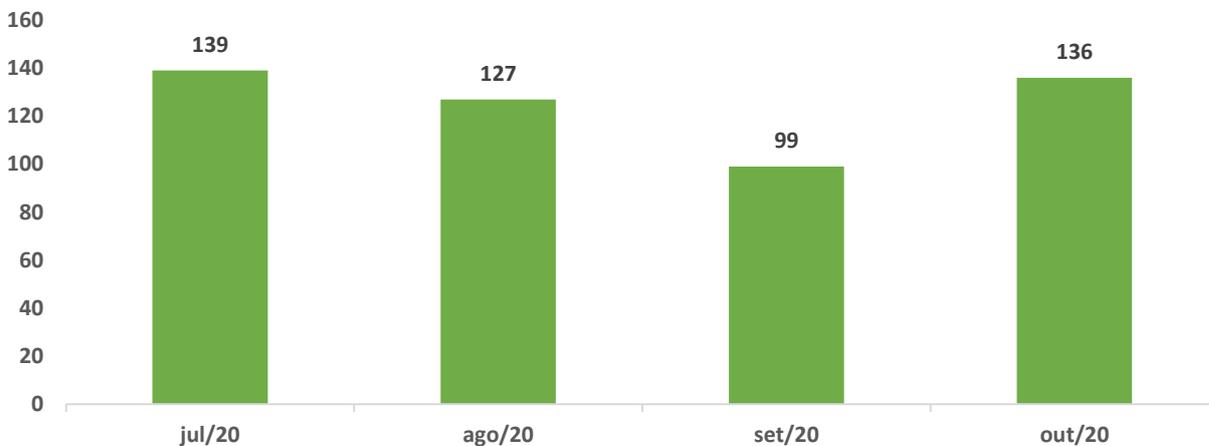


NÚMERO DE OS'S DE ENGENHARIA CLINICA REALIZADAS



III.6 – INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO

NÚMERO DE OS'S DE MANUTENÇÃO REALIZADAS



III.7 – FATURAMENTO

Como é curial, o faturamento hospitalar consiste na sistematização de uma série de registros de procedimentos e eventos realizados durante a assistência ao paciente – os quais serão convertidos na chamada “conta do paciente”.

Em linhas gerais, tem-se que, durante o processo assistencial, todos os eventos relacionados aos cuidados com o paciente são registrados em seu prontuário por toda equipe multiprofissional. Cada evento registrado compõe um sistema de informações que se encontra codificado pelo DATASUS. E, a partir de tais registros (e quando encerrado um ciclo de internação), encaminha-se o rol dos respectivos procedimentos a serem faturados junto ao sistema DATASUS, onde são processadas as cobranças referentes tanto às internações hospitalares (as chamadas AIH's – autorizações de internações hospitalares) quanto aos procedimentos ambulatoriais (os chamados BPA's – boletins de produção ambulatorial).

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).

Essa mudança propiciou a aprovação do faturamento dos meses de maio, junho, julho e agosto – colocando-se, assim, em dia os processos de faturamento.

Faturados	agosto 142 / setembro 97
AIH's reapresentadas	239
Altas	239
%	100%
Relatório de Produção 08/2020	
AIH apresentadas	239
BPA apresentadas	4.860

Faturamento de outubro

BPA	6.449 Atendimentos
AIH	104 Contas hospitalares

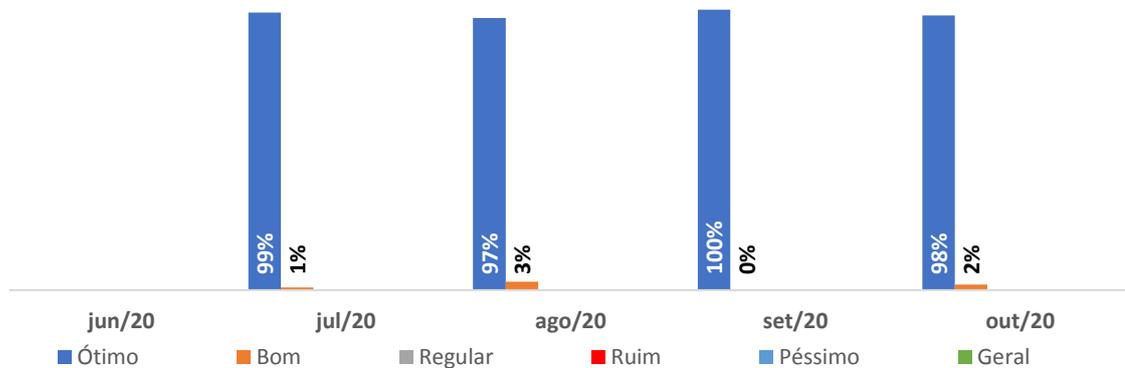
III.8 – OUVIDORIA E SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

No mês de outubro, foram respondidos 76 questionários referentes à pesquisa de satisfação dos usuários HRL – 43 provenientes da unidade de internação e 33 provenientes do pronto atendimento.

Todos os questionários foram encaminhados à Ouvidoria, com o objetivo de análise e ulterior tomada de providências para aprimoramento dos serviços do hospital. Registre-se, ainda, que os documentos que ampararam esses dados encontram-se à disposição desta SES.

Os resultados são os seguintes:

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



III.9.- ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

No mês de outubro, à parte os de caráter meramente informativo, todos os ofícios recebidos foram respondidos, num total de 17 – e cujos temas se afiguraram de múltipla diversidade, englobando desde informações prestadas a esta SES até esclarecimentos prestados ao Ministério Público e a concessionárias de serviços públicos.

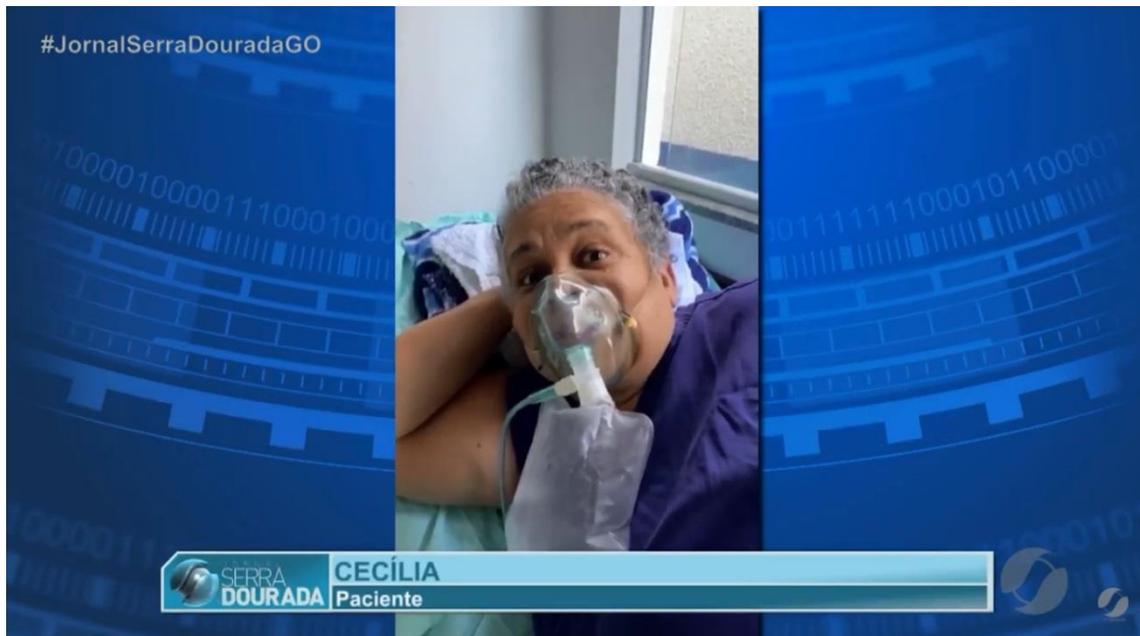
Além disso, foram realizados, pelo departamento financeiro, 221 lançamentos junto ao sistema SIPEF – sendo que nenhum desses demandou esclarecimentos.

IV – O HRL E A SOCIEDADE

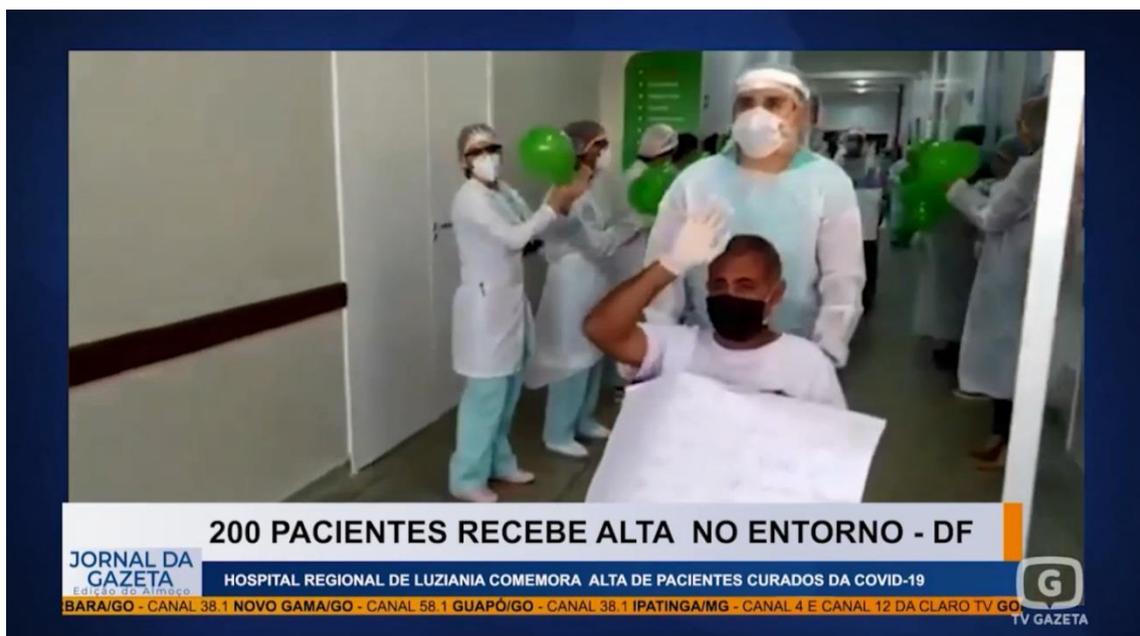
Em pouco mais de cinco meses de funcionamento, o Hospital Regional de Luziânia coleciona menções positivas nos mais variados veículos de comunicação de Goiás. Desde o início das atividades, em maio, a unidade de saúde tem sido notícia em grandes emissoras de televisão. Em outubro não foi diferente.

Nesse mês, o HRL ganhou espaço na TV Serra Dourada, filiada do SBT, com uma matéria sobre o projeto “Amor Cantado – Acolhimento Musical”. A iniciativa permanece interessando a mídia desde o início das transmissões, em

agosto. O Jornal Serra Dourada transmitiu para os telespectadores uma reportagem de pouco mais de três minutos contando a história do projeto.

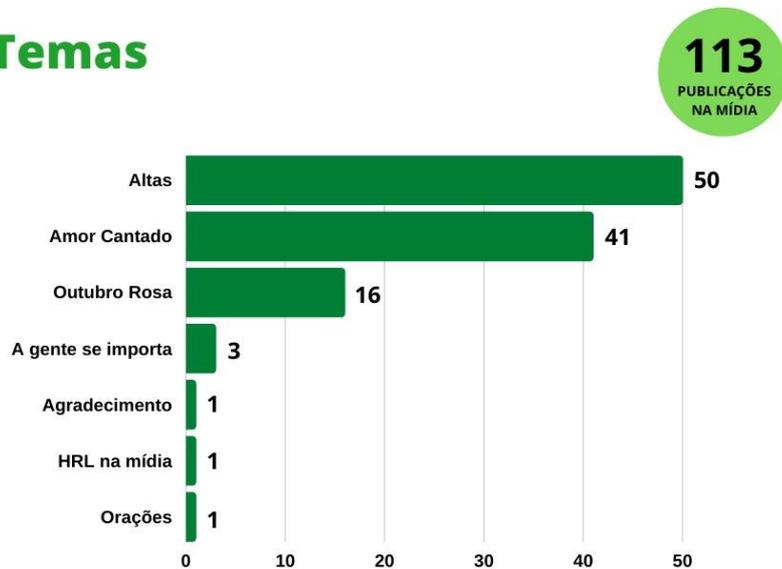


O HRL também foi notícia, pela primeira vez, na TV Gazeta. A emissora mostrou uma reportagem sobre o número de altas do hospital e fez questão de gravar uma entrevista exclusiva com a direção da unidade.



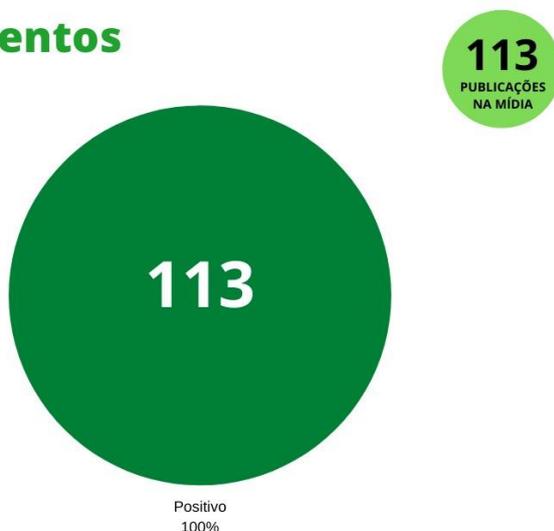
No total, a equipe de comunicação registrou 113 menções durante o mês de outubro, sendo que 50 estavam relacionadas às altas do HRL. O projeto “Amor Cantado – Acolhimento Musical” aparece em segundo lugar, com 41 menções.

Temas



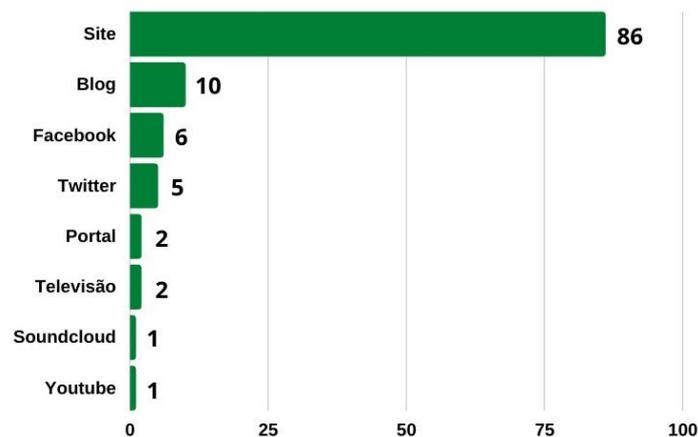
Todas as notícias sobre o HRL no mês de outubro foram positivas, o que reflete o trabalho de qualidade que vem sendo desenvolvido pela unidade.

Sentimentos



A maioria das menções do mês de outubro apareceu em site (86) e blogs (10) – o que é importante, uma vez que, no atual momento da pandemia, a internet tem sido a mais procurada fonte de informação.

Tipo de mídia



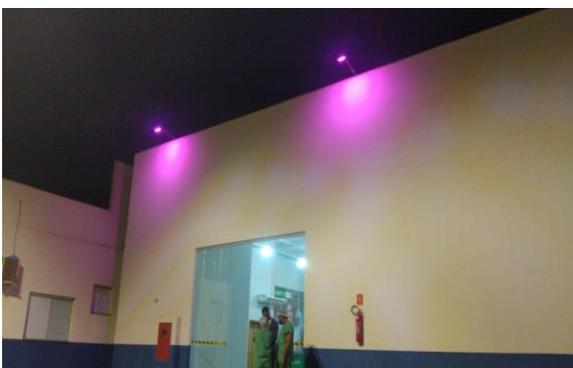
113

PUBLICAÇÕES
NA MÍDIA

No que diz respeito à comunicação interna, o mês de outubro ficou marcado pelas ações que o Hospital Regional de Luziânia realizou para ressaltar a importância da campanha de prevenção ao câncer de mama (o chamado “Outubro Rosa”, já mencionado neste relatório). As mulheres são maioria no quadro de colaboradores do hospital.

Para retribuir o cuidado que todas elas têm com as pessoas que frequentam a unidade e conscientizá-las sobre a importância da identificação precoce dos sinais do câncer de mama, foi produzida uma arte ilustrada e explicativa sobre o tema para ser impressa e/ou compartilhada em aplicativos de mensagens. A peça foi distribuída para os profissionais por meio da direção.

Além disso, o hospital iluminou a fachada de rosa e a comunicação criou um *card* exclusivo para as redes sociais, sem prejuízo da produção de cartazes informativos para serem colocados na recepção do hospital com a intenção de informar pacientes e visitantes.



A PREVENÇÃO PODE ESTAR EM SUAS MÃOS

- O câncer de mama é uma doença causada pela multiplicação desordenada de células da mama. Esse processo gera células anormais que se multiplicam, formando um tumor.

- Ele é um dos três tipos de maior incidência no mundo, junto com o de pulmão e o colorretal.

- No Brasil, o câncer de mama é o que mais acomete as mulheres. Em 2019, foram estimados 59.700 mil casos.

- O INCA (Instituto Nacional do Câncer) estima que entre 2020 e 2020, o país registre 66.280 novos casos.

COMO PREVENIR?

Cerca de 30% dos casos de câncer de mama podem ser evitados com a adoção de hábitos saudáveis como:

- Praticar atividade física
- Alimentar-se de forma saudável
- Manter o peso corporal adequado
- Evitar o consumo de bebidas alcoólicas
- Amamentar
- Evitar uso de hormônios sintéticos.

SINAIS

INCHAÇAMENTO OU SECREÇÃO	SURTIAMENTO DE NÓDULO	ALTERAÇÃO NA TEXTURA DO SEIO	DOR NA AXILA
INCHAÇO	APARECIMENTO DE MANCHAS	ALTERAÇÃO DO TAMANHO OU FORMA	IRRITAÇÃO NA PELE

DIAGNÓSTICO

Um nódulo ou um sintoma suspeito deve ser investigado através de exame clínico das mamas. Exames de imagem podem ser recomendados, como mamografia, ultrassonografia ou ressonância magnética. A confirmação só é feita por meio de biópsia.

TRATAMENTO

Depende da fase em que a doença se encontra (estadiamento) e do tipo do tumor. Pode incluir cirurgia, radioterapia, quimioterapia, hormonioterapia e terapia biológica (terapia alvo).

Fonte: INCA

Foram produzidos seis comunicados internos e dez *cards* para serem compartilhados entre os colaboradores. As peças, desenvolvidas para serem compartilhadas por meio das redes sociais, disseminam as ações do hospital de maneira mais rápida.

HRL INFORMA

A VOZ DA EMOÇÃO

9
Lives

270
Minutos de música

1.400
Visualizações no Youtube

A solidariedade é um valor humano universal que renova a esperança de dias melhores, principalmente em momentos de vulnerabilidade social, como o da pandemia da Covid-19. O engenheiro Hericlio Ramos Júnior, que trabalha com música há mais de 15 anos, pensando na solidão e na dor das pessoas que ficam distantes de seus familiares, doa parte de seu dia para levar música de qualidade aos pacientes internados em nosso hospital. O projeto Amor Cantado – Acolhimento Musical humaniza nossos atendimentos e auxilia o processo de recuperação das pessoas que estão em tratamento da Covid-19. Seja solidário você também. Divulgue esse projeto e participe das nossas lives!



1 - P
0 | T

HRL INFORMA

MOMENTO DE PAZ E COMUNHÃO

Para muitas pessoas, a fé - independente da religião - é uma virtude onipresente que fortalece e ajuda a superar momentos difíceis causados pelas mais variadas circunstâncias. É ela que traz esperança de dias melhores em períodos de vulnerabilidade, como o da pandemia da Covid-19. Pensando nisso, o Hospital Regional de Luziânia inaugurou uma capela para proporcionar aos pacientes, familiares e profissionais momentos de paz e comunhão espiritual. A abertura do espaço teve a participação do Padre Oclair, que celebrou uma missa especial para os colaboradores.



HRL INFORMA

CELEBRAR A VIDA E A SAÚDE É A NOSSA MISSÃO

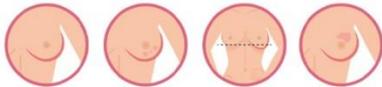
Todos os profissionais do HRL são verdadeiros heróis, por estarem na linha de frente no combate à Covid-19 e cumprirem com dedicação e carinho a missão de salvar vidas. O empenho diário em buscar qualidade de atendimento e eficiência são marcas registradas dos colaboradores do hospital. Cada vida importa nessa luta diária, em que amor, o afeto e comprometimento são essenciais para oferecer à população uma saúde de qualidade e mais humanizada.



PARABÉNS A TODOS POR MAIS UM MÊS DE GRANDES RESULTADOS.

Hospital Regional de Luziânia

OU SECREÇÃO DE NÓDULO NA TEXTURA DO SEIO



INCHAÇO APARECIMENTO DE MANCHAS ALTERAÇÃO DO TAMANHO OU FORMA IRRITAÇÃO NA PELE

#OutubroRosa

Hospital Regional de Luziânia

HRL INFORMA

CONSCIENTIZAR É O NOSSO DEVER

As mulheres são maioria no nosso quadro de colaboradores. São mais de 190 profissionais que compõem todas as áreas, se intercambiando entre turnos para atender a população. Para retribuir o cuidado que todas elas têm com as pessoas que frequentam o HRL, e conscientizá-las sobre a importância da identificação precoce dos sinais do câncer de mama, o hospital está realizando uma série de ações. A iniciativa, que se estende para pacientes, familiares e visitantes, faz parte da campanha Outubro Rosa.



O hospital iluminou a fachada, desenvolveu artes ilustradas para serem compartilhadas entre os profissionais e recentemente realizou uma edição especial do projeto Amor Cantado – Acolhimento Musical.

#OUTUBROROSA



HRL INFORMA

ULTRAPASSAMOS A MARCA DE 340 PACIENTES CURADOS

6261
Atendimentos

527
Internações

345
Altas

Cada alta celebrada reforça a necessidade de continuar nessa batalha diária contra um vírus ainda sem cura. Cada sorriso recebido de um familiar satisfeito com a recuperação de um ente querido serve como combustível para dar continuidade a esse trabalho que nos enche de orgulho. O sucesso na recuperação de tantas pessoas se deve ao empenho e dedicação de cada dos profissionais que compõem a nossa equipe. Parabéns pelos mais de 340 pacientes curados da Covid-19.



Confira a reportagem do **Jornal da Gazeta** sobre as celebrações das altas.



Hospital Regional de Luziânia

Hospital Regional de Luziânia inaugura capela



Nosso agradecimento sincero aos profissionais que nos auxiliam em um novo recomeço. Parabéns!

13 de outubro

É dever de todos garantir a dignidade, a saúde e os direitos das pessoas idosas.



Um toque pode mudar sua vida. A prevenção está em suas mãos.



18 de outubro
Dia do Médico

**É com imenso carinho,
respeito e gratidão que
parabenizamos os
profissionais que vivem
essa nobre missão
de salvar vidas.**

Hospital Regional
de Luziânia

Vamos celebrar
homenageando os
profissionais da saúde
que estão na linha de
frente no combate
à Covid-19.

NÃO PERCA!

07 de outubro | 15h
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM
NOSSO CANAL**

O IMED convida você para participar da
nossa 12ª live. Compartilhe essa
iniciativa com a família, amigos e
colegas de trabalho.

NÃO PERCA!

21 de outubro | 15h
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM
NOSSO CANAL**

O IMED convida você para participar da
nossa 9ª live. Compartilhe essa iniciativa
com a família, amigos e colegas de
trabalho.

NÃO PERCA!

30 de setembro | 15h
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM
NOSSO CANAL**

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

NÃO PERCA!

14 de outubro | 15h
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM
NOSSO CANAL**

O IMED convida você para participar da
nossa 10ª live. Compartilhe essa
iniciativa com a família, amigos e
colegas de trabalho.

NÃO PERCA!

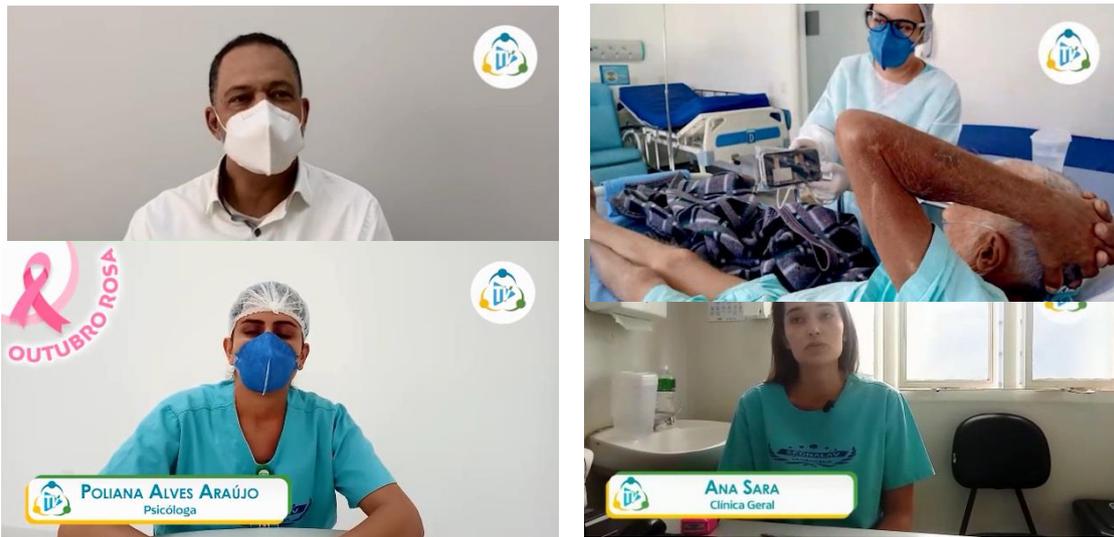
28 de outubro | 15h
Transmissão ao vivo

**INSCREVA-SE EM
NOSSO CANAL**

Em outubro, cinco vídeos foram gravados para o projeto “Amor Cantado – Acolhimento Musical”. Cada edição exibiu um vídeo exclusivo dos

profissionais que fazem parte do dia a dia dos hospitais que transmitem a programação semanalmente.

A unidade de saúde também foi representada com imagens das altas dos pacientes no vídeo de homenagem aos profissionais da saúde, na 10ª edição.



SITE.

O site do Hospital Regional de Luziânia foi atualizado com mais uma página no mês de outubro. Para enfatizar o compromisso com a transparência, a plataforma digital da unidade conta com vários campos sobre suas atividades que podem ser baixadas por qualquer pessoa em arquivo PDF.

INFORMAÇÃO

RELATÓRIOS DE ATIVIDADES

— Relatório Gerencial de Produção

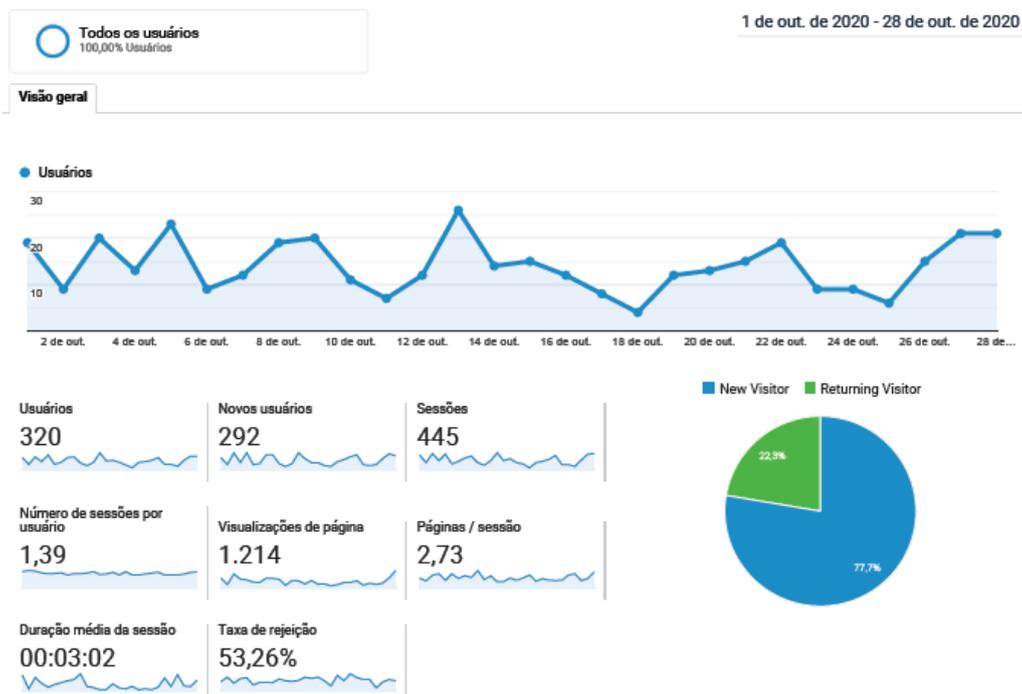
RELATÓRIO TÉCNICO MENSAL - SETEMBRO 2020

RELATÓRIO TÉCNICO TRIMESTRAL - JUN_JUL_AGO - 2020

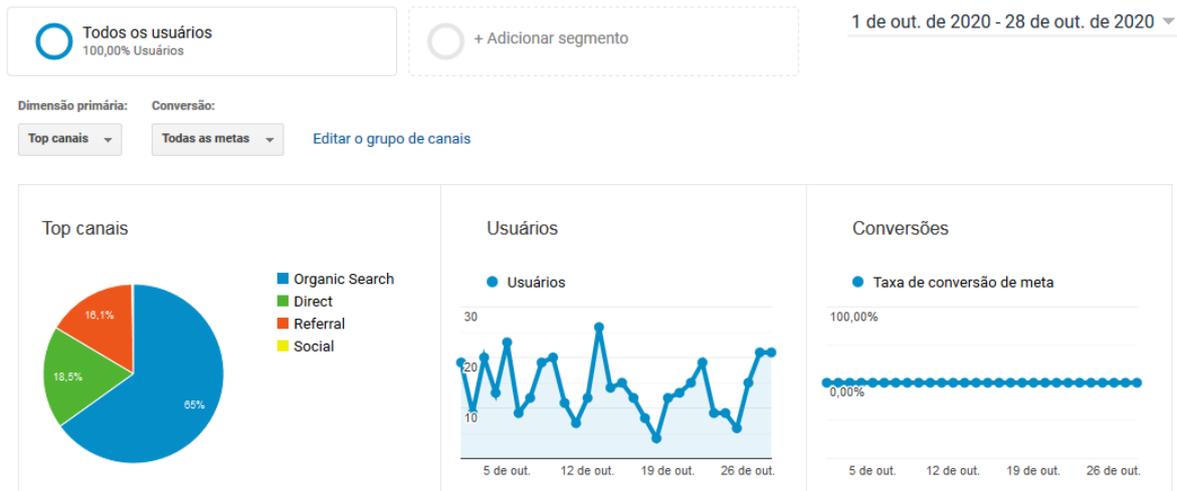
Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia - GO, 72820-200

Durante esse período a página teve 1.124 visualizações e 320 novos usuários. A média de acessos permanece acima das 1.000 visualizações por mês, o que reforça a importância da manutenção e atualização constante da página.

Visão geral do público-alvo



A busca orgânica pelo site é maioria: 65% dos acessos. 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.



É importante ressaltar que o número de visitas diretas aparece em segundo lugar, com 18,5%. Essa observação é importante porque indica que parte dos usuários acessou a página por meio de seu link de origem, evidenciando que a plataforma já se consolidou como fonte de acesso à informação para essas pessoas.

Assim como a maioria dos sites, a página que mais possui visitas é a Home, o número de acessos diretos e por busca orgânica justifica esse alto índice (50,49%). Na sequência, tem-se 94 acessos (7,74 %) na página Contato. Em terceiro lugar está a página de Familiares, com 76 acessos (6,26%).

Este último número mostra que, em outubro, os usuários entraram na plataforma, principalmente, para buscar informações sobre como os familiares de pacientes com síndrome respiratória aguda grave devem se comportar durante e após a internação – o que, mais uma vez, evidencia a **maior conscientização da população a respeito da Covid-19.**

Visão geral

Todos os usuários
100,00% Visualizações de página

1 de out. de 2020 - 28 de out. de 2020

Visão geral

Visualizações de página



Página	Visualizações de página	Porcentagem do Visualizações de página
1. /	613	50,49%
2. /contato/	94	7,74%
3. /familiares/	76	6,26%
4. /noticias/	74	6,10%
5. /triagem/	62	5,11%
6. /covid-19/	59	4,86%
7. /hcamp/	44	3,62%
8. /ouvidoria/	39	3,21%
9. /informacao/	38	3,13%
10. /hospital-regional-de-luziania-celebra-alta-de-70-pacientes-com-covid-19-em-setembro/	17	1,40%

V – ENCERRAMENTO.

A redução de 11,8% observada nos atendimentos do HRL (antecedida pela redução de 30,68% vista no mês de setembro e informada em relatório anterior) atesta que a pandemia, no momento, apresenta tendência de queda quanto à sua incidência – o que se reforça, ademais, pela diminuição das internações através da demanda espontânea.

Todavia, a taxa de mortalidade da Covid-19 remanesce elevada, o que recomenda prudência quanto a qualquer análise – e esforço redobrado quanto aos cuidados que devem ser dedicados ao paciente. Não é por outra razão que este relatório destacou os processos de treinamentos que vêm sendo realizados junto aos profissionais do HRL.

Até porque, como tem sido amplamente divulgado, trata-se de “*uma **doença nova**”*”, cujas características ainda estamos “***começando a compreender**”*”, em especial no que diz respeito ao aprendizado de novas “*técnicas de UTI para deter a doença*”, a qual impõe sobre os pacientes uma série de “*peculiaridades que precisam ser observadas*” (RICARDO MARTINS, professor e integrante do Serviço de Pneumologia do Hospital da UNB, em matéria publicada pelo portal UOL intitulada “Com Covid, UTI’s brasileiras têm taxa de mortes 18% acima do máximo esperado”, veiculada em 07.11.20 – g.n.).

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