



IDTECH
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO

IDTECH.ORG.BR

Ata da Assembleia Geral Ordinária do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH, realizada em 19 de março de 2019.

Aos dezanove dias do mês março de 2019, às 16:00 horas, nas dependências do Hotel Mercure Goiânia, localizado à Av. República do Líbano nº 1.613, Setor Oeste, Goiânia-Goiás, reuniram-se em Assembleia Geral Ordinária os associados do IDTECH – Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, cuja ordem do dia constante do Edital de Convocação é a seguinte: **1) Prestação de Contas do Conselho de Administração referente ao exercício de 2018, acompanhadas do Parecer do Conselho Fiscal, compreendendo Relatório de Gestão, Balanço Geral e Plano de Atividades para o Exercício de 2019;** **2) Outros assuntos de interesse da Instituição.**

Inicialmente, o Sr. Alexsandro Jorge Lima abriu a Assembleia Geral agradecendo a presença de todos. Logo após, procedeu a leitura da Ordem do Dia desta Assembleia Geral Ordinária conforme Edital de Convocação publicado no Diário Oficial do Município de Goiânia nº 7.012 de 12/03/2019 e divulgado no Site www.idtech.org.br e afixado nos locais de maior convivência dos associados, além de ser enviado por e-mail aos associados, passando a palavra ao Presidente Valterli Leite Guedes. Com a palavra, o Presidente do Conselho de Administração registrou, também, os agradecimentos e destacou que houve quorum para realização da Assembleia Geral Ordinária em segunda convocação, esclarecendo que na ocasião da publicação do edital, haviam 65 associados inscritos no Instituto e que nos dias que antecederam a presente Assembleia, 11 (onze) pessoas manifestaram interesse em se associar ao Idtech, o que será discutido em pauta da Assembleia Extraordinária. Diante disso, na lista de presença consta o nome de 73 (setenta e três) associados, haja visto que foram incluídos os onze citados anteriormente e excluídos 03 (três) associados que não estavam cumprindo com suas obrigações junto ao Conselho de Administração. Desta forma, a Assembleia foi realizada com a presença de **49 (quarenta e nove) pessoas**. Em seguida, fez uma ressalva a respeito do quórum informado no edital de convocação para a AGE que será realizada em seguida a esta AGO, onde informa que a Assembleia Geral Extraordinária se realizará em primeira convocação com a presença de 2/3 dos associados em condições de votar. Na verdade, o estatuto prevê, no parágrafo terceiro do artigo 11 que para deliberações sobre alterações estatutárias, será exigido o voto concorde de dois terços dos presentes à assembleia especialmente convocada para esse fim, não podendo ela deliberar, em primeira convocação, **sem a maioria absoluta dos associados** ou com menos de um terço nas convocações seguintes.






Após, passou a apresentar o Relatório Anual demonstrando-o em Datashow, dando a palavra aos colaboradores que fizeram parte das ações detalhadas nos relatórios para que fizessem uma exposição sobre cada capítulo do referido documento. Após apresentações, o Presidente Valterli Leite Guedes colocou a pauta em votação e o Relatório de Gestão Anual de 2018 foi aprovado por unanimidade na forma apresentada no **Anexo 1**. Dando seguimento à pauta, o Sr. Alexsandro Jorge Lima convidou à frente a Sra. Lidiany de Jesus Oliveira e o Sr. Rodolfo Vieira - Contadora Responsável Técnica e Controller do Instituto, respectivamente, bem como os Conselheiros Fiscais presentes, momento em que os membros do Conselho de Administração se retiraram da mesa em atendimento ao prescrito no Estatuto Social, porém, permanecendo no recinto à disposição da Assembleia para esclarecimentos que lhes fossem solicitados. Logo após, a Sra. Lidiany de Jesus ofereceu explicações acerca dos critérios de contabilização utilizados pelo Instituto no reconhecimento das receitas com subvenções, tendo sido mencionado que o CPC 07 estabelece que as subvenções, mesmo as não monetárias, não devem ser reconhecidas até que exista segurança de que a entidade cumprirá todas as condições relacionadas à obtenção da subvenção e de que será efetivamente recebida. A Sra. Lidiany de Jesus explicou que considerando o atual cenário econômico do Estado de Goiás e o Decreto Estadual nº 9392/2019, que dispõe sobre a situação de calamidade financeira do Estado de Goiás, acabou por gerar incerteza quanto ao recebimento total das parcelas do Projeto HGG - Contrato de Gestão nº 024/2012. Deste modo, explicou, este Instituto decidiu reter os valores a receber referentes às parcelas dos meses de janeiro à outubro de 2018 e 50% da parcela referente ao mês de novembro de 2018, totalizando o valor de R\$ 13.120.605,07 (treze milhões, cento e vinte mil, seiscentos e cinco reais e sete centavos). Foi ressaltado que no ano de 2018 o IDTECH venceu o Chamamento Público para gerir o CASE Anápolis/GO e a Hemorrede de Goiás, os quais tiveram seus resultados apresentados e justificados. Devido à particularidade do projeto Hemorrede, foi explicado que o Contrato de Gestão nº 070/2018, em suas cláusulas 2.63 e 2.64, tratam dos contratos existentes com o Estado de Goiás e determinam que caso a Organização Social manifeste interesse em permanecer com estes contratos o valor dos mesmos serão glosados dos repasses financeiros. Desta forma foi justificado aos presentes que o Instituto se manifestou favorável à manutenção destes contratos através do Ofício nº 1.470/2018-COEX, e com base nesta manifestação os valores mensais de tais contratos foram retidos em conta específica do passivo, totalizando o valor de R\$ 9.252.845,49 (nove milhões, duzentos e cinquenta e dois mil, oitocentos e quarenta e cinco reais e cinquenta e nove centavos), e serão reconhecidos ao longo do período, confrontadas com a efetiva glosa efetuada pela Secretaria de Estado da Saúde em base sistemática. A Sra. Lidiany de Jesus justificou, ainda, o saldo





3



a receber do Projeto CASE Anápolis/GO, que sofreu alteração após reunião ocorrida em 21/01/2019 com o Secretário de Estado da Mulher, do Desenvolvimento Social, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos, Sr. Marcos Ferreira Cabral, onde foi definido que devido à quantidade reduzida de socioeducandos no período de julho a dezembro/2018, o valor real a receber seria de R\$ 1.006.613,57 (hum milhão, seis mil, seiscentos e treze reais e cinquenta e sete centavos), conforme Ofício nº 0150/2019 – COEX. Foi explanado sobre os controles realizados pelo Instituto com o objetivo de demonstrar a realidade econômico-financeira do IDTECH com mais transparência. Em seguida, a Sra. Lidiany de Jesus, prosseguiu explicando cada item do Balanço Patrimonial, demonstrando o Superávit ou Déficit do Exercício de cada projeto administrado por esta Organização Social e ressaltando que as Demonstrações Contábeis do Exercício Social de 2018 foram auditadas pela empresa Floresta Auditores Independentes, inscrita no CRC-GO sob o nº 905, sob responsabilidade técnica dos contadores, Livieli Floresta, CT CRC-SP 84.900/T-GO, Lucio de Souza Machado CT CRC-GO 12-965 e Murilo Santos Floresta CT CRC-GO 17-572/O-0 e mereceram parecer favorável. Colocado em votação, o **Balanço Patrimonial** teve aprovação unânime e uma via original de igual teor e forma será juntada à presente Ata como parte integrante da mesma (**Anexo 2**). Fazendo o uso da palavra o Coordenador Executivo José Cláudio Romero apresentou o **Plano de Atividades para 2019**, o qual foi aprovado por unanimidade na forma apresentada no **Anexo 3**. Retomando a palavra, o Presidente Valterli Leite Guedes abriu espaço para tratar de outros assuntos de interesse da Organização Social e franqueou a palavra aos presentes. O Coordenador Executivo José Cláudio Pereira Caldas Romero pediu a palavra e agradeceu o compromisso e o trabalho executado por todos os colaboradores. Sem que mais nada houvesse para ser tratado, encerra-se esta Ata que vai assinada por mim, Tatiane Lemes Moreira Ribeiro, na condição de Secretária *ad hoc* e pelo Presidente do IDTECH, a qual fora lida na presença de todos os associados presentes que assinaram a lista de presença que segue anexa.


Valterli Leite Guedes
Presidente


Tatiane Lemes Moreira Ribeiro
Secretária *ad hoc*


Marcelo de Oliveira Matias
Advogado – OAB/GO 16.716



14/05/19 Prot.: 1263325

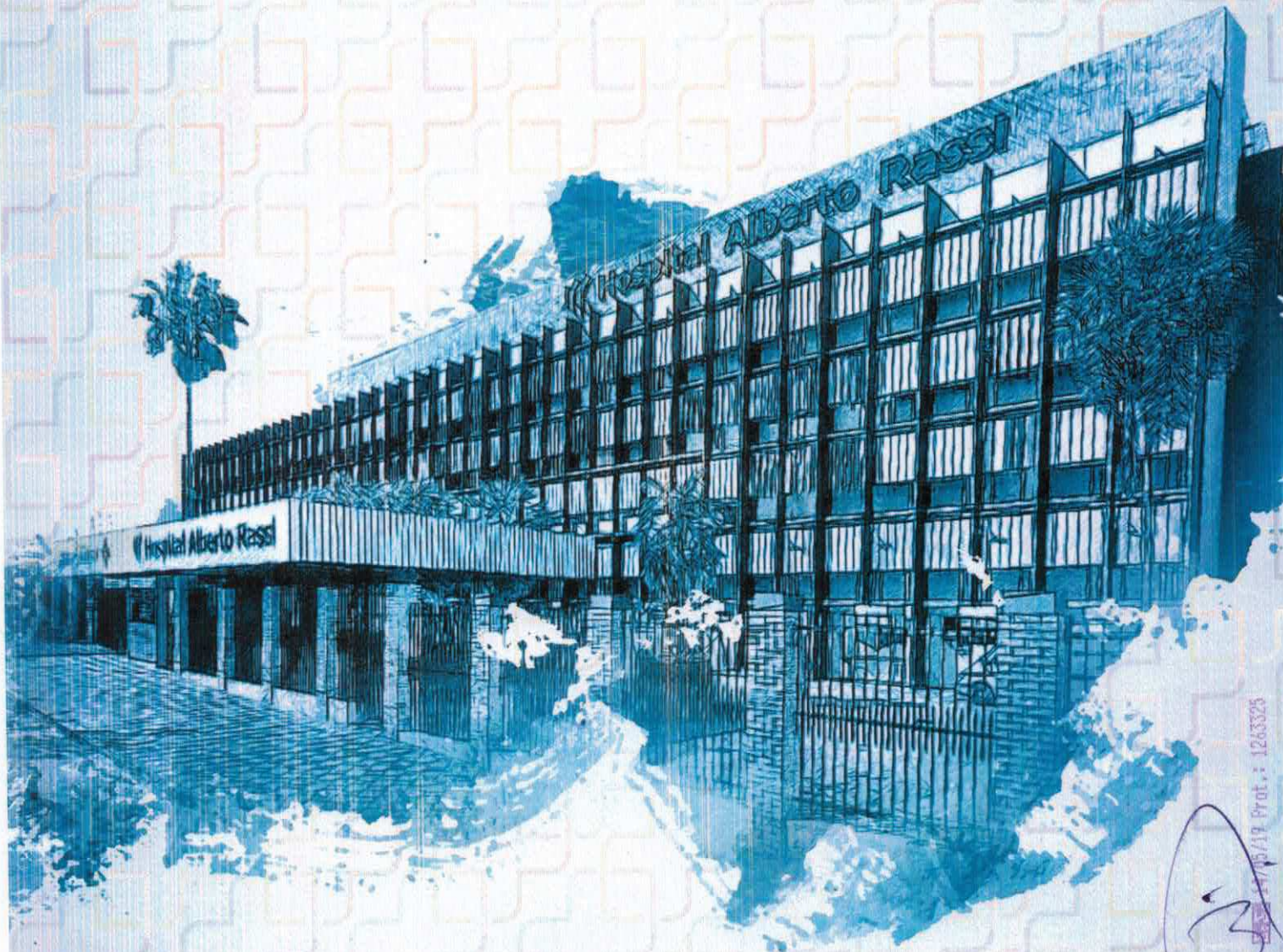




Hospital Estadual
Alberto Rassi
HGG

Relatório Anual HGG

2018



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



**GOVERNO
DE GOIÁS**

12/05/19 Prot.: 126323

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS / MELHORIAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO NÍVEL 3 - ONA.....	4
PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS EM 2018.....	6
PACIENTES INTERNADOS REFERENCIADOS E CONTRARREFERENCIADOS.....	15
GESTÃO CIDADÃ – PESQUISA DE SATISFAÇÃO / SAU	15
Central de Relacionamento:	16
Ouvidorias	16
Pesquisa nos Totens	17
Pesquisa via Tablets.....	18
Caixas de Opinião	19
Site do HGG / Rede WiFi	20
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA.....	20
AGÊNCIA TRANSFUSIONAL.....	21
ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES	23
INDICADORES DE PRODUÇÃO	23
TRANSPLANTES.....	26
INDICADORES CEAD.....	27
COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCO	30

APRESENTAÇÃO

A busca pela qualidade e excelência da atenção nos serviços de saúde, deixou de ser uma atitude isolada e tornou-se hoje um imperativo técnico e social. A sociedade está cada vez mais exigente e conhecedora dos seus direitos, sobretudo em relação aos serviços a ela prestados pelos órgãos públicos. Esta exigência torna fundamental a criação de normas e mecanismos de avaliação e controle na área assistencial.

A prática gerencial é um fator crítico neste processo e cabe ao Gestor Público definir o papel da instituição hospitalar dentro do sistema único de saúde. Desse modo além de poder cumprir com seu objetivo social através de uma prestação de serviços eficiente, poderá ainda oferecer uma assistência de excelência a custos adequados, consoantes com as necessidades de saúde da população o que resultará em maior efetividade no atendimento.

Atualmente o Hospital Alberto Rassi – HGG através do novo modelo de gestão vem desenvolvendo trabalhos que buscam melhorar a qualidade no atendimento através de investimentos em equipamentos, reestruturação física e desenvolvimento da estrutura organizacional, utilizando-se da estratégia do uso eficiente de recursos que tem como principal objetivo satisfazer as demandas e expectativas dos seus usuários.

É direito de todo cidadão receber um atendimento público digno e eficiente em todos os seguimentos, entretanto, na área da saúde, é imperioso o uso de mecanismos que possam assegurar esse primado.

Na busca pela realização deste trabalho com qualidade e responsabilidade, o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - IDTECH apresenta neste Relatório de Atividades, uma síntese das ações implementadas no Hospital Alberto Rassi – HGG no **ano de 2018**.



PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS / MELHORIAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO NÍVEL 3 - ONA

1. Implantação do Escritório da Qualidade;
2. Implantação de painel de Gestão à vista com identificação e classificação dos riscos, implementação e acompanhamento das barreiras de segurança definidas, principais processos desenhados e protocolos implantados;
3. Estruturação de sistemática para avaliação do corpo clínico;
4. Acompanhamento e Gerenciamento de protocolos multiprofissionais;
5. Avanço na implantação do Prontuário e certificação eletrônica em todo o hospital garantindo maior segurança nos processos voltados para a assistência ao paciente e comunicação entre os profissionais;
6. Disseminação dos conceitos de incidência, ocorrência e eventos adversos por meio do Núcleo de Segurança do Paciente, em conformidade com o sistema de notificação, promovendo ações de incentivo às notificações de eventos na instituição;
7. Desenvolvimento do Plano de Custos Hospitalares e acompanhado por meio do painel Gestão à vista;
8. Fortalecimento do protocolo de transporte institucional e movimentação segura dos pacientes assistidos na unidade;
9. Promoção de discussão multiprofissional dos casos clínicos e desenvolvimento de Planos terapêuticos semanalmente;
10. Gerenciamento dos leitos da unidade, com o acompanhamento dos tempos de permanência e estabelecimento de planos de cuidado voltados para agilizar a desospitalização dos pacientes.

PONTOS FORTES ELENCADOS NA VISITA DE CERTIFICAÇÃO ONA 3:

- Reunião semanal da alta direção para alinhamento do planejamento estratégico – “Roda de Conversa”;
- Ações de humanização disseminadas pela organização (“Sarau do HGG”, “Dose de Letras”, “Semana do Riso”);
- Eventos de promoção à saúde através de ações sociais – Palestras para comunidade no Dia Mundial do Rim, Dia Mundial do Hipertenso, Dia do Parkinsoniano;
- Modelo de inclusão dos pacientes com restrição em ações de humanização da organização (como, por exemplo, barraca de pipoca hipossódica para pacientes com restrição alimentar);
- Ações de conscientização da população e colaboradores para as práticas de cidadania – “Multa Moral” para sensibilizar sobre vagas de deficientes e idosos;
- Modelo de comunicação institucional através de painéis e identidade visual da organização;
- Modelo de comunicação efetiva com o paciente “Programa Gestão Cidadã”;
- Sistemática de visualização da equipe cuidadora pelo paciente e familiares (“Totem” com escalas de profissionais);



- Publicações de artigos científicos em congressos internacionalmente reconhecidos (“Congresso ISQua - International Society for Quality in Health Care);
- Reconhecimento das práticas de qualidade e humanização através do Prêmio Saúde da Editora Abril;
- Estruturação hierárquica de gestão médica das Unidades de Terapia Intensiva;
- Reunião multidisciplinar de discussão de indicadores assistenciais com ações efetivas na segurança do paciente crítico;
- Reorganização Interna da gestão de leitos da Unidade de Terapia Intensiva para otimização da capacidade instalada;
- Modelo de passagem de casos críticos entre o corpo clínico da UTI (Unidade de Terapia Intensiva) – “check list” de passagem de caso crítico;
- Modelo de treinamento junto aos residentes médicos, para mitigação dos casos de pneumotórax nos procedimentos de passagens de cateteres centrais;
- Modelo de reunião multidisciplinar com a equipe cirúrgica para mitigação dos índices de cancelamento cirúrgico, com ações efetivas de redução;
- Disponibilização de certificação digital para a totalidade dos colaboradores da organização;
- Modelo de inclusão dos pacientes elegíveis ao Protocolo de Sepsis, através do sistema informatizado;
- Cultura de gerenciamento de Protocolos de forma disseminada pela organização;
- Modelo de gestão participativa com as equipes operacionais para melhorias das condições de trabalho – “Projeto Ideias não param”;
- Sinalização e interação junto à Secretaria do Estado de Saúde para regulação do paciente cirúrgico de forma equivocada, com efetivas ações de melhorias;
- Utilização de ações junto ao paciente, para redução de absenteísmos das consultas ambulatoriais (Termo de compromisso para realização de consulta ambulatorial);
- Modelo de disseminação das práticas de qualidade e segurança pela organização através do jornal digital – “Qualito informa”;
- Reuniões de “follow up” do SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) com especialidades cirúrgicas, para divulgação da adesão as práticas de antibiótico profilaxia e ações efetivas para aumento das mesmas;
- Envolvimento do paciente com as práticas de higienização das mãos;
- Práticas de acompanhamento de higienização das mãos através de câmeras;
- Participação multidisciplinar da organização em programas pós-alta para acompanhamento do paciente (como por exemplo: PCCO - Programa de Controle de Cirurgia da Obesidade);
- Modelo de estruturação do Programa Multidisciplinar para acompanhamento de feridas;
- Qualidade da estruturação da Comissão de Cuidados Paliativos;
- Realização de alimentação de conforto para pacientes em terminalidade;



- Qualidade das ações do laboratório de análises clínicas para investigação de erros do controle de qualidade externo (“Check list” investigatório de possíveis erros);
- Qualidade das orientações farmacêuticas para os pacientes (utilização de cartão de alta);
- Qualidade das ações do serviço de nutrição e dietética para envolvimento do paciente nas práticas seguras de alimentação (Campanha “Sal de Erva”);
- Ações de conscientização ambiental através de práticas de segregação de papel reciclado, com reversão de compras de presentes, roupas e alimentação para crianças carentes.

PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS EM 2018

- No dia 17 de Janeiro/2018 foi realizada a primeira edição do projeto Saúde na Praça de 2018, aberta ao público e com o tema: “Não tire férias da sua saúde”;



- Em 31 de Janeiro/2018 foi realizada, através do Projeto Arte no HGG, a exposição coletiva Poética Contemporânea, com obras dos artistas Brenda Lee, Carlos Catini e Pedro Galvão;



- Foi implantada uma nova portaria de acesso para garantir a segurança e o conforto dos pacientes e familiares. Os novos fluxos passaram a ser adotados no dia 7 de Fevereiro/18. Ao todo, são quatro portarias: A, B, C e D. A Portaria C passou a receber internações e altas de pacientes acamados e em cadeiras de rodas; entrega de óbitos; acolhimento de familiares de pacientes que foram a óbito;



- No dia 8 de Fevereiro/18, a população recebeu orientação de alguns profissionais do Hospital Alberto Rassi sobre saúde sexual. Na ocasião foram disponibilizados testes rápidos de sífilis;



- Um videogame modelo X-Box foi disponibilizado aos pacientes do Hospital Alberto Rassi - HGG, com o objetivo de complementar o tratamento fisioterapêutico a pacientes com problemas neurológicos e portadores de doenças ou limitações motoras;



- O Hospital Estadual Alberto Rassi - HGG realizou no dia 27 de Fevereiro/18, a solenidade de encerramento e confraternização dos Programas de Residência Médica e Multiprofissional da unidade. Ao todo foram 49 formandos, sendo 41 médicos e 8 multiprofissionais que receberam o título de especialistas no HGG, que é certificado como Hospital Ensino pelo Ministério da Saúde e Ministério da Educação;

3

14/05/19 Prot. n.º 1263325



- A hotelaria hospitalar do Hospital Estadual Alberto Rassi – HGG teve 100% do seu enxoval renovado. Lençóis, fronhas, pijamas, toalhas, cobertores, campos cirúrgicos de todos tamanhos, capote cirúrgicos unissex e capa de maca estiveram entre as aquisições, com destaque para colcha de microfibra adquirida para as unidades de internação;



- No dia 6 de Março/18, os pacientes e acompanhantes do Hospital Estadual Alberto Rassi participaram da oficina de arte ministrada pelo professor da Escola de Artes Visuais, Alexandre Liah. A atividade, que aconteceu no jardim da solistência, contribuiu para o bem-estar dos pacientes por meio de um ambiente acolhedor e serviu como forma de resposta aos tratamentos de saúde;
- O Hospital Estadual Alberto Rassi, em parceria com a Sociedade Brasileira de Nefrologia, promoveu no dia 8 de Março/18, o evento em comemoração ao Dia Mundial do Rim;



- No dia 28 de Março/18 foi entregue três importantes obras no HGG: A Unidade Coletora de Sangue; A Central de Material Esterilizado, com equipamentos de última geração; e o novo auditório com galeria de arte;



- Entre os dias 16 e 18 de Abril/2018, o Hospital Estadual Alberto Rassi - HGG promoveu mais uma campanha de vacinação contra Influenza (gripe) para seus colaboradores. A vacina que aplicada foi a trivalente, contra Influenza A (H1N1/H3N2) e Influenza B (Phuket).



31

- A partir do dia 23 de Abril/18, o Hospital Estadual Alberto Rassi passou a oferecer consultas e exames em um terceiro turno de atendimento, das 19h às 23h e aos sábados, assim como cirurgias nesses períodos. O objetivo do Programa intitulado **“3º Turno da Saúde”**, foi expandir a oferta de procedimentos eletivos nos hospitais estaduais e desafogar as demandas por consultas, exames e cirurgias.
- A solenidade de entrega do Certificado ONA 3 ao Hospital Estadual Alberto Rassi, foi realizada no dia 10 de Maio/18, no auditório Luiz Rassi.



- Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde Digestiva, o Hospital Estadual Alberto Rassi - HGG promoveu no dia 29 de Maio/2018, mais uma edição do projeto Saúde na Praça. Foram oferecidos diversos serviços gratuitos como aferição de pressão arterial, testes de glicemia e orientações com nutricionistas, fonoaudiólogos e gastroenterologistas.



- O Hospital Estadual Alberto Rassi promoveu no dia 06 de Junho/18, a abertura da nova exposição contemplada pelo projeto “Arte no HGG”. Nesta edição, 70 telas da coletiva MAG Itinerante foram recebidas na unidade hospitalar com uma solenidade que contou com artistas plásticos, familiares, colaboradores e autoridades do governo. As telas expostas reuniram três coleções do acervo do Museu de Arte de Goiânia - MAG, agrupando obras de diferentes épocas, modalidades, técnicas e estilos.



Handwritten signature or mark, possibly a stylized '3' or 'S' inside an oval.

- Foi lançado, no dia 21 de Junho/2018, o **Serviço de Reabilitação Cardíaca para usuários do SUS** no Hospital Alberto Rassi - HGG. O serviço conta com equipe multiprofissional composta por cardiologista, fisioterapeuta e educador físico, para atender pacientes cardiopatas com doenças como: insuficiência cardíaca, revascularização percutânea, transplante cardíaco, valvopatias e doença arterial coronariana, entre outras.



- Com o objetivo de alertar a população sobre os sintomas que podem indicar o diagnóstico de asma, além de orientar sobre como prevenir às crises, o Hospital Estadual Alberto Rassi promoveu no dia 21 de Junho/2018, mais uma edição do projeto Saúde na Praça. A atividade alusiva ao Dia Nacional de Combate à Asma ofereceu serviços gratuitos como aferição de pressão e teste de diabetes, além de orientações com profissionais. No total, foram realizados 225 atendimentos.



- No dia 27 de Junho/2018, foi inaugurado o **Centro Estadual de Atenção ao Diabetes - CEAD**, unidade anexa ao Hospital Estadual Alberto Rassi – HGG que ofertará à população um atendimento multidisciplinar, com serviço de psicologia, fisioterapia, neurologia, enfermagem, serviço social, médicos e nutricionistas.





- O Hospital Estadual Alberto Rassi foi escolhido para participar do modelo de certificação europeu da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía no Brasil. O coordenador do Centro de Terapia Intensiva – Dr. Marcelo Rabahi, representou a unidade no dia 19 de Julho/18, em cerimônia realizada pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde - IBES, em Salvador, em homenagem às instituições pioneiras no programa europeu de acreditação ACSA.



- No dia 26 de Julho/18, O Hospital Alberto Rassi – HGG lançou o **Serviço Estadual de Transplantes Hepáticos**, com a realização no último dia 19 do primeiro transplante de fígado no Estado.

14/03/19 Prot.: 1263325

3



- Em mais uma edição do evento Saúde na Praça, no dia 27 de Julho/2018, o tema abordado foi "o Dia Mundial de Luta contra Hepatites Virais". Foram oferecidos serviços gratuitos de aferição de pressão, testes rápidos para detecção de hepatite B e C, além de orientações com nutricionistas e gastroenterologistas, que informaram a população sobre alimentação saudável e como ela pode ser utilizada para prevenir a doença. Durante todo o evento foram atendidas 240 pessoas.



- O Hospital Estadual Alberto Rassi realizou no dia 03 de Agosto/2018, uma edição especial do Saúde na Praça alusivo ao Dia do Pulmão. O evento fez parte do XXXIX Congresso Brasileiro de Pneumologia e Tisiologia.



- O Hospital Estadual Alberto Rassi promoveu no dia 11 de outubro/2018, mais uma edição do projeto Saúde na Praça, com o tema: "Obesidade como fator de risco para câncer de mama", já que neste mês é realizada a campanha Outubro Rosa e também o Dia Mundial de Combate à Obesidade.

3



- O Hospital Estadual Alberto Rassi assumiu mais um compromisso com a Segurança e Qualidade do Atendimento, se tornando integrante do projeto “Implantação da Técnica de Videolaparoscopia em procedimentos de Gastropastia nos hospitais nacionais com habilitação em alta complexidade ao paciente portador de obesidade”, do PROADI-SUS do Ministério da Saúde. O projeto é realizado em parceria com Hospital Alemão Oswaldo Cruz, que no dia 7 de Novembro/18, enviou profissionais para explicar os detalhes e fazer um diagnóstico do HGG.



- No dia 14 de Novembro/18 em alusão ao Dia Mundial do Diabetes, o Hospital Estadual Alberto Rassi, por meio do Centro Estadual de Atenção ao Diabetes, promoveu uma manhã de serviços gratuitos para a população. Na ocasião, 317 (trezentas e dezessete) pessoas receberam atendimentos que incluíram orientações com nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos, fisioterapeutas, endocrinologistas, além de aferição de pressão arterial, cálculo de IMC e teste de glicemia.



- O Hospital Estadual Alberto Rassi, em parceria com o Hemocentro de Goiás, realizou no dia 24 de Novembro/18, a quinta edição do evento Doe Sangue ao Som do Rock. O evento fez parte das ações em celebração à Semana do Doador de Sangue Voluntário.



PACIENTES INTERNADOS REFERENCIADOS E CONTRARREFERENCIADOS

Considerando o perfil epidemiológico hospitalar e os serviços oferecidos com fins diagnósticos e terapêuticos no Hospital Alberto Rassi - HGG, caso durante a internação do paciente a equipe multidisciplinar identifique a necessidade de encaminhamento para outra unidade hospitalar no intuito do mesmo receber um tratamento específico que não seja ofertado na instituição, é realizada uma contra referência para outra Unidade de saúde vinculada ao SUS. No período de referência (Dezembro de 2018), foi realizada 03 transferência para outra Unidade Hospitalar.

Transferências inter - hospitalares - 2018						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Junho
Transferência inter-hospitalar	3	3	0	2	2	2

Transferências inter - hospitalares - 2018						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Transferência inter-hospitalar	1	2	1	3	3	1

GESTÃO CIDADÃ – PESQUISA DE SATISFAÇÃO / SAU

Como unidade do Sistema Único de Saúde (SUS), o Hospital Alberto Rassi – HGG tem o usuário como partícipe na gestão da unidade. Para isso, oferece diversos canais de interação que tem como objetivo interagir

com o seu público, sendo ele paciente, acompanhante, visitante ou colaborador. Mensalmente são dezenas de manifestações entre elogios, sugestões e críticas. Segue abaixo os principais canais e seus em 2018.

Central de Relacionamento:

É composta por três meios: a) O Contact Center funciona de segunda à sábado, das 7 às 19 horas, para agendar consultas de retorno e fornecer informações aos usuários. A medida acabou com as longas filas que se formavam no Ambulatório do HGG; b) O aplicativo WhatsApp também está à disposição dos usuários por meio do número (62) 8515-6195; c) O e-mail centralderelacionamento@idtech.org.br está disponível para responder dúvidas dos usuários.

Central de Relacionamento						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Junho
Agendamentos realizados	6.731	6.238	6.238	5.084	5.463	5.703
Ligações recebidas	2.765	1.465	1.465	1.801	2.031	1.800
E-mails	50	21	29	12	65	43
WhatsApp	9	5	0	5	5	11

Central de Relacionamento						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Agendamentos realizados	5.903	7.604	6.295	7.704	7.386	7.517
Ligações recebidas	1.837	1.848	1.542	1.646	1.344	496
E-mails	19	43	60	21	21	14
WhatsApp	2	9	8	16	16	4

Ouvidorias

Canal de comunicação presencial, por telefone ou pela internet (www.hospitalalbertorassi.org.br) entre o cidadão e a Instituição. Tem como atribuições encaminhar, receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias.

Ouvidorias						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Presencial/Telefone	85	70	70	88	96	96
Site (Ouvidoria Eletrônica)	1	3	15	15	5	5

14/03/19 Prot. n.º 1263325

16

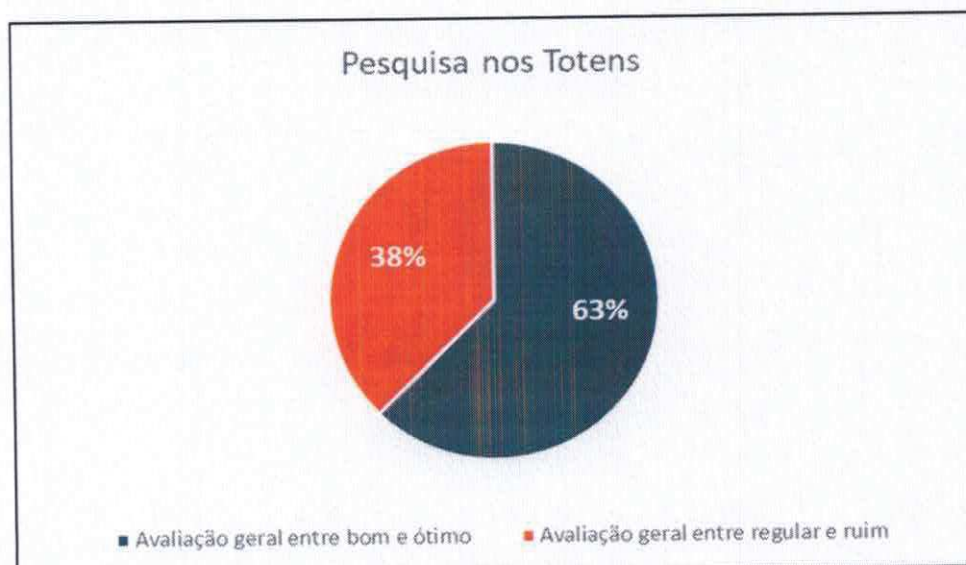
Ouvidorias						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Presencial/Tel efone	109	127	95	132	94	82
Site (Ouvidoria Eletrônica)	12	4	2	3	2	3

Pesquisa nos Totens

Foram implantados totens em todos os andares do HGG. Por meio deles, os pacientes e usuários podem, anonimamente, avaliar o atendimento prestado pelos profissionais do hospital, sua limpeza e outros itens.

Pesquisa nos Totens						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Participações	30	26	63	36	37	31
Avaliação geral entre bom e ótimo	21	15	41	31	28	28
Avaliação geral entre regular e ruim	9	11	22	5	9	3

Pesquisa nos Totens						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Participações	31	53	53	34	40	56
Avaliação geral entre bom e ótimo	26	49	43	22	30	35
Avaliação geral entre regular e ruim	5	4	10	12	10	21

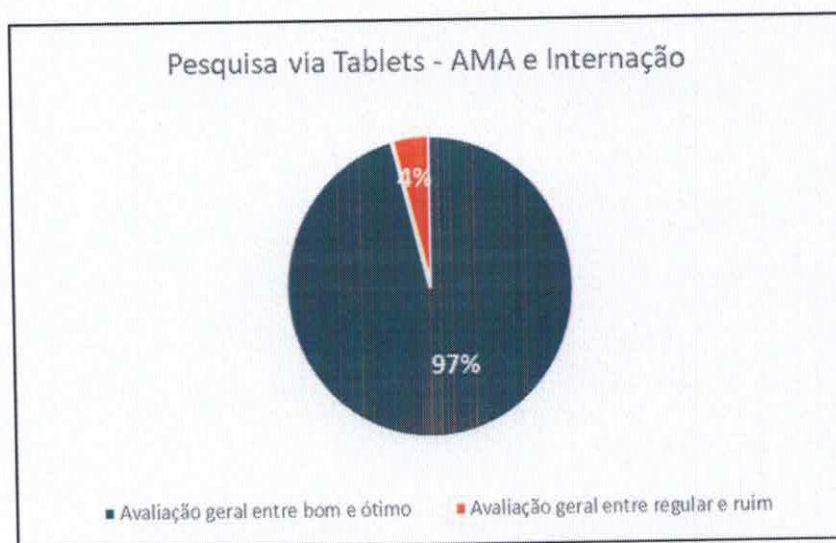


Pesquisa via Tablets

A Pesquisa de Satisfação foi implantada no Ambulatório de Medicina Avançada (AMA), atendendo acompanhantes e pacientes, realizadas pelos colaboradores munidos de tablets.

Pesquisa via Tablets - AMA e Internação						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Participações	2.258	2.206	2.109	2.242	2.258	2.294
Avaliação geral entre bom e ótimo	2.208	2.017	1.977	2.204	2.105	2.195
Avaliação geral entre regular e ruim	50	189	132	38	153	99

Pesquisa via Tablets - AMA e Internação						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Participações	2.324	2.310	2.322	2.298	2.311	2.275
Avaliação geral entre bom e ótimo	2.212	2.271	2.231	2.141	2.275	2.334
Avaliação geral entre regular e ruim	112	39	91	157	36	97



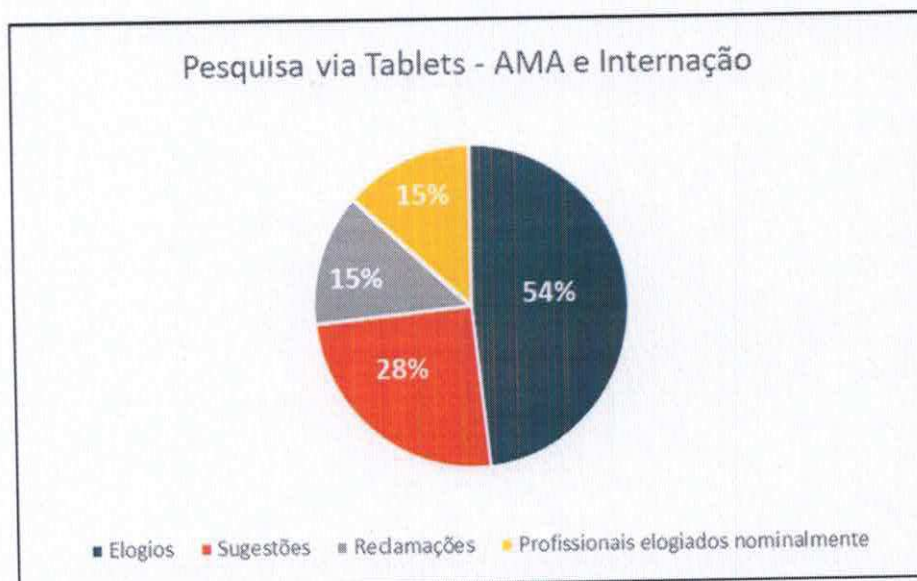
14/05/19 Prot.: 1263325

Caixas de Opinião

Instaladas junto aos totens, as caixas de opinião servem para coletar informações mais detalhadas dos usuários. Eles podem escrever, além de sugestões, denúncias ou reclamações de forma descritiva. No verso do formulário, o registro de elogios.

Caixas de Opinião						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Participações	88	44	42	48	31	102
Elogios	59	22	24	25	14	58
Sugestões	11	7	5	7	5	12
Reclamações	17	14	13	15	12	28
Profissionais elogiados nominalmente	1	1	-	-	-	-

Caixas de Opinião						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Nov
Participações	52	70	56	62	84	54
Elogios	32	35	21	41	44	29
Sugestões	8	3	18	1	3	15
Reclamações	12	28	15	5	14	8
Profissionais elogiados nominalmente	-	-	-	15	23	8



3

SUS 14/05/19 Prot.: 12.63325

Site do HGG / Rede WiFi

Os usuários e toda a população têm acesso às informações do HGG por meio do site www.hospitalalbertorassi.org.br. No sítio eletrônico é possível conferir como funcionam os principais programas de atendimento, se informar sobre o que acontece na unidade, conferir quais são os médicos e equipe multiprofissional que ali atuam, conhecer cada setor da unidade, entre outras informações. Além disso, todo o hospital está conectado com rede de internet sem fio (WiFi), por meio do projeto HGG Conectado.

Site do HGG / Rede WiFi						
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Visualizações do site	146.768	48.643	43.612	39.977	119.521	66.801
Acessos à rede de internet sem fio	5.816	1.562	1.562	3.394	1.734	2.980

Site do HGG / Rede WiFi						
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Visualizações do site	34.952	40.659	47.599	33.753	31.108	22.026
Acessos à rede de internet sem fio	1.024	1.179	4.308	6.780	4.119	4.670

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

O Núcleo de Vigilância Epidemiológica (NVE) do HGG numa demonstração de preocupação com as ações de vigilância, a fim de que todos os agravos/doenças sejam notificados, realiza diariamente busca ativa em todos os setores de internação da unidade através do prontuário eletrônico, as buscas são realizadas via sistema com acompanhamento do histórico do paciente e resultados de exames. No NVE é realizada a busca nos setores de internação agravos e doenças notificáveis, e feitas as notificações na ficha e no SINAN e acompanhamento do caso até a sua conclusão.

DOENÇA/AGRAVO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Doença de Chagas Crônica	12	8	8	11	10	14	7	7	10	13	11	7
Acidente de trabalho com material biológico	4	8	8	3	5	4	2	2	2	6	7	4
Sífilis adquirida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	2
Hepatites virais	2	3	3	4	3	2	5	5	2	5	3	2

(Handwritten signature)

Micoses sistêmicas (paracoccidiodomicose, histoplasmosse e aspergilose)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Intoxicação exógena	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	1	2
Violência auto provocada	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
Dengue	1	3	3	1	3	4	0	0	0	0	1	0
Óbito de mulher em idade fértil (MIF)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
Aids	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0
Tuberculose	1	2	1	0	2	3	0	0	3	0	0	0
Doença de Creutzfeldt-Jakob (DCJ)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SRAG	0	0	2	9	3	1	0	0	0	0	0	0
Total	21	24	25	28	28	29	17	17	21	29	31	19

AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

Para efeito de acompanhamento dos serviços realizados na Agência Transfusional, segue os números de procedimentos efetuados no ano de **2018**.

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total	
Hemocomp. Recebidos	Total	511	380	267	385	263	276	340	231	314	269	212	345	316	3793	
	Concentrado de Hemácias	246	219	212	187	193	224	222	162	235	181	186	189	205	2456	
	Concentrado de Plaquetas	122	110	25	51	16	7	42	9	23	11	10	51	40	477	
	Concentrado de Plaquetas Aférese	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	
	Crio	18	0	0	37	0	14	14	0	10	9	0	35	11	137	
	Plasma Comum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Plasma Fresco Congelado	125	50	30	110	54	30	62	60	45	68	16	69	60	719	
	Total	473	385	252	344	284	261	341	234	259	238	187	304	297	3562	
Transfusões Realizadas	Hemocomp.	Total	473	385	252	344	284	261	341	234	259	238	187	304	297	3562
		Concentrado de Hemácias	228	215	203	185	187	199	213	188	202	176	163	182	195	2341
		Concentrado de Plaquetas	122	110	25	51	16	7	40	9	18	11	0	48	38	457
		Concentrado de Plaq Aférese	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
		Crioprecipitado	16	0	0	22	19	14	18	0	2	8	1	20	10	120
Plasma Fresco	107	59	24	86	62	40	70	37	36	43	23	54	53	641		

21

	Congelado															
Setor	Total	473	385	252	344	284	261	341	234	259	238	187	304	297	3562	
	Centro Cirúrgico	41	42	18	16	14	22	26	8	32	36	21	82	30	358	
	Clínica Cirúrgica	28	47	40	15	26	38	22	52	21	23	26	24	30	362	
	Clínica Médica	78	74	35	48	67	39	39	57	57	53	23	39	51	609	
	Diálise	11	9	10	17	5	6	13	8	11	5	12	6	9	113	
	Hemodiálise	9	11	3	7	4	7	6	7	15	2	4	10	7	85	
	Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	UTI	306	202	146	241	168	149	235	102	123	119	101	143	170	2035	
ABO / Rh	A positivo	143	97	75	137	83	61	104	59	57	58	68	55	83	997	
	B positivo	84	40	34	69	35	41	74	36	41	29	22	16	43	521	
	AB positivo	4	12	5	5	23	22	7	0	3	11	0	3	8	95	
	O positivo	167	189	116	110	124	116	111	96	130	126	85	208	132	1578	
	A negativo	14	7	7	6	5	3	23	17	9	4	0	5	8	100	
	B negativo	23	10	0	7	6	1	3	2	0	0	0	5	5	57	
	AB negativo	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	6	
	O negativo	36	30	13	10	8	16	19	24	19	9	12	12	17	208	
Plantão	Matutino	185	140	90	103	132	112	143	74	103	107	77	102	114	1368	
	Vespertino	172	141	102	117	74	86	141	112	101	82	65	112	109	1305	
	Noturno	116	104	60	124	78	63	57	48	55	49	45	90	74	889	
Per.	Semana	367	248	199	290	200	203	243	180	161	196	152	197	220	2636	
	Fim de semana	106	137	53	54	84	58	98	54	98	42	35	107	77	926	
Hemocomp. Devolvidos	Total	6	2	0	0	6	2	3	0	12	5	26	8	3	70	
	Concentrado de Hemácias	6	2	0	0	6	2	1	0	12	5	16	7	2	57	
	Concentrado de Plaquetas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	10	0	0	12	
	Concentrado de Plaquetas Aférese	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	Crio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Plasma Comum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Plasma Fresco Congelado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Total	26	9	2	11	9	4	25	14	13	9	8	13	12	143	
Hemocomponentes Desprezados	Tipo	Concentrado de Hemácias	7	3	1	6	9	3	7	3	4	3	2	2	5	50
		Concentrado de Plaquetas	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	4	0	11
		Concentrado de Plaq Aférese	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Crio	5	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	1	11
		Plasma Comum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Plasma Fresco Congelado	14	6	1	4	0	1	11	11	4	6	6	7	6	71
		Total	26	9	2	11	9	4	25	14	13	9	8	13		
Causa	Hemólise	3	1	1	1	2	1	4	0	1	2	0	1	1	17	
	Lipêmico	4	3	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	13	
	Rompimento	4	1	0	2	0	0	0	2	0	1	1	3	1	14	
	Validade	4	1	0	5	7	2	12	8	5	4	2	5	5	55	
	Suspensão	11	3	1	3	0	1	9	2	6	1	4	3	4	44	

Handwritten signature and scribbles.

	Sistema Aberto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Reservas Cirúrgicas de Concentrado de Hemácias	Total	151	122	119	131	131	113	133	131	103	101	136	93	122	1464		
	Centro Cirúrgico	2	0	0	7	4	0	0	2	8	5	12	0	3	40		
	Clínica Cirúrgica	124	90	96	95	107	81	98	99	77	67	86	64	90	1084		
	Clínica Médica	19	25	20	14	20	26	21	22	16	22	33	21	22	259		
	Diálise	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	6	
	Hemodiálise	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	UTI	4	7	3	13	0	6	14	8	2	7	5	6	6	6	75	
	ABO/Rh	A positivo	48	33	38	44	50	34	44	34	29	29	48	25	41	456	
		B positivo	16	16	10	12	12	7	13	11	8	11	15	7	12	138	
		AB positivo	6	10	2	5	6	3	3	6	2	0	5	7	5	55	
		O positivo	74	51	42	53	52	55	43	65	53	48	58	47	54	641	
		A negativo	3	4	2	5	3	5	15	3	6	1	6	1	5	54	
		B negativo	4	4	2	2	1	0	3	0	0	4	2	2	2	24	
		AB negativo	0	0	1	0	3	2	0	0	0	2	0	0	0	1	8
		O negativo	0	4	22	10	4	7	12	12	5	6	2	4	9	88	
	Transfundidas	16	18	7	11	5	5	12	2	12	11	11	7	10	117		
	Não Transfundidas	135	104	112	120	126	108	121	129	91	90	125	86	119	1347		
	Filtro	Total	117	160	140	115	86	133	148	124	121	130	107	117	128	1498	
Concentrado de Hemácias		98	145	132	110	85	132	141	123	116	125	107	105	121	1419		
Concentrado de Plaquetas		19	15	8	5	1	1	7	1	5	5	0	12	7	79		
Reações Transfusionais Ocorridas	2	6	3	1	2	4	0	2	2	0	0	0	0	3	22		
Sangrias Realizadas	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3		
Fator VIII transfundidos (UI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Fator VIII devolvidos (UI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa e qualitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento do Hospital Alberto Rassi - HGG em 2018.

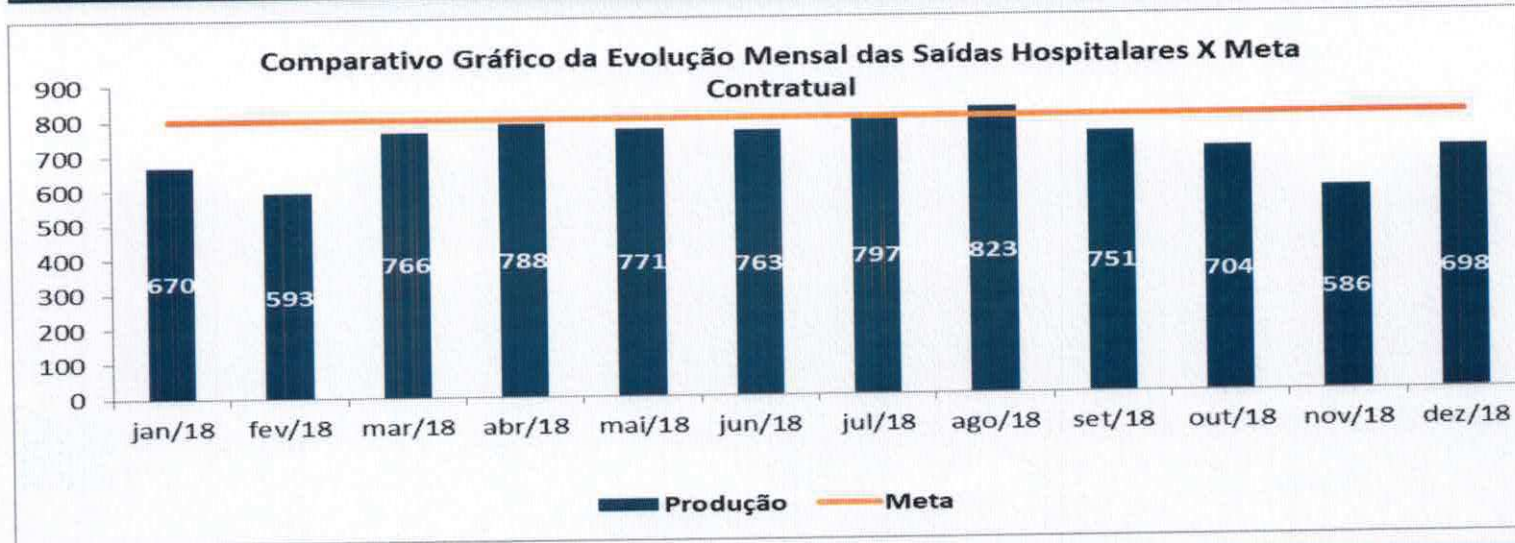
INDICADORES DE PRODUÇÃO

SAÍDAS HOSPITALARES

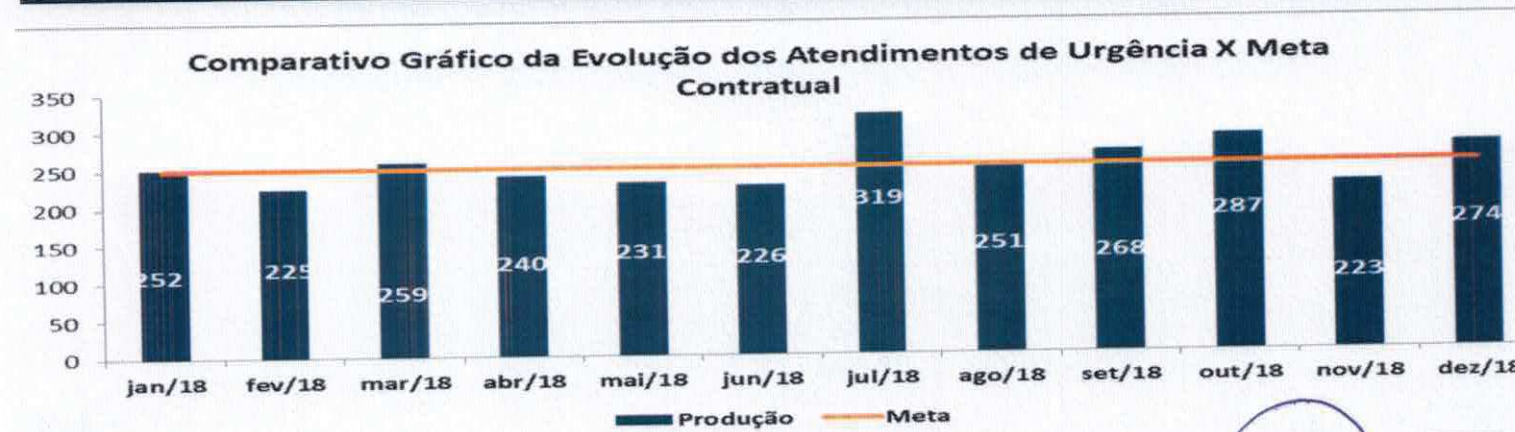
No Hospital Alberto Rassi – HGG, atualmente, não existe atendimento de porta aberta (Pronto – socorro). Todavia, todos os usuários que são admitidos passam pelo serviço médico da Central Humanizada de Internação – CHI, o qual funciona 24 horas por dia de segunda – feira a domingo. Além desta função, tal equipe faz a cobertura

das intercorrências que ocorrem nas enfermarias. Todos os atendimentos relacionados ao serviço médico da CHI serão contabilizados no presente indicador.

Saídas Hospitalares														
	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total	Cumprimento da Meta
Produção	670	593	766	788	771	763	797	823	751	704	586	698	8.710	91%
Meta	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9.600	



Atendimentos de Urgência														
	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total	Cumprimento da Meta
Produção	252	225	259	240	231	226	319	251	268	287	223	274	3.055	102%
Meta	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3.000	



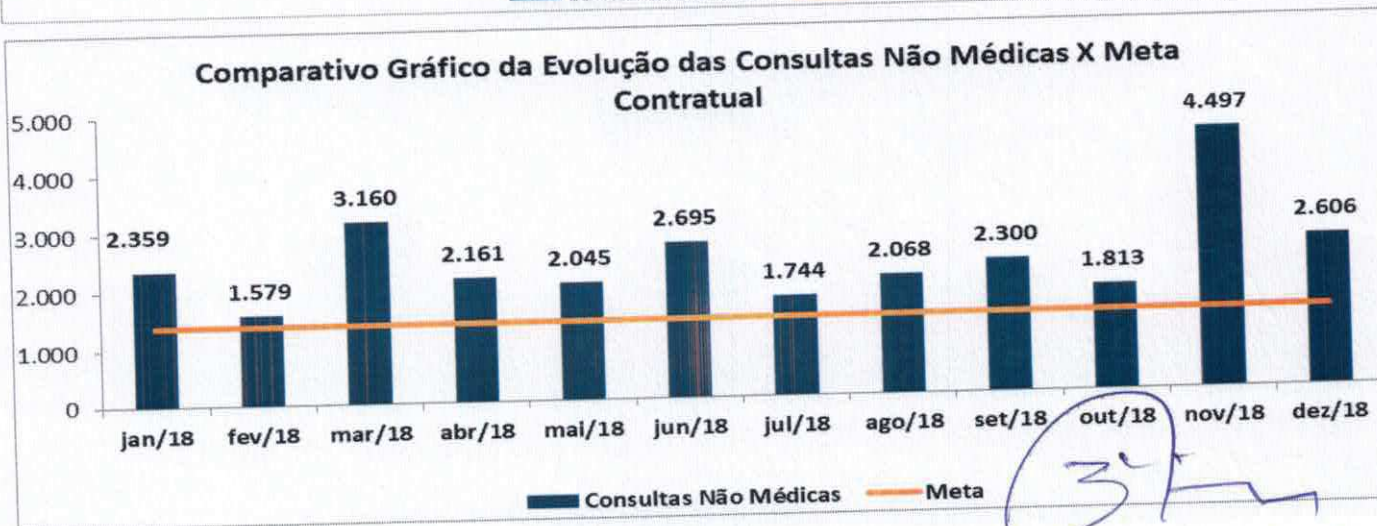
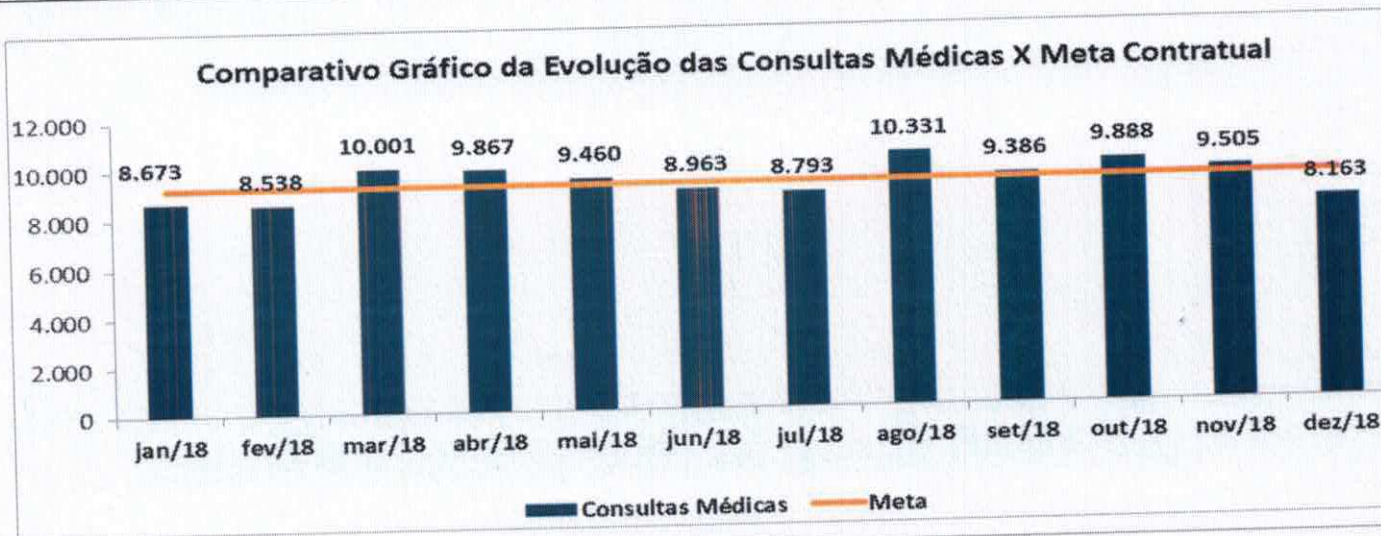
21

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

As medicas, atendendo consultas eletivas. As consultas de retorno são agendadas pela Central de Relacionamento da Unidade, e pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, apenas para novos pacientes.

Consultas								
	Meta	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18
Consultas Médicas	9.196	8.673	8.538	10.001	9.867	9.460	8.963	8.793
Consultas Não Médicas	1.374	2.359	1.579	3.160	2.161	2.045	2.695	1.744

Consultas								
	Meta	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total	Cumprimento de Meta
Consultas Médicas	9.196	10.331	9.386	9.888	9.505	8.163	111.568	135%
Consultas Não Médicas	1.374	2.068	2.300	1.813	4.497	2.606	29.027	235%



14/05/19 Prot.: 1263325

[Handwritten signature]

TRANSPLANTES

O Hospital Estadual Geral de Goiânia Dr. Alberto Rassi - HGG É uma unidade de referência na realização de transplantes de rins, fígado e pâncreas, seja de doadores vivos ou com diagnóstico de morte encefálica. Essa é a proposta da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO). Mensalmente será encaminhado o levantamento realizado pelo Escritório da Qualidade para apresentar todos os dados sobre o Incremento do Serviço de Transplantes Renais e Reformulação Estrutural, segue os dados de 2018.

TRANSPLANTES RENAIIS REALIZADOS EM 2018							
	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18
Transplantes Renais	8	13	8	8	12	18	15
Meta	10	10	10	10	10	10	10

TRANSPLANTES RENAIIS REALIZADOS EM 2018							
	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total	Cumprimento da Meta
Transplantes Renais	10	10	10	13	5	130	
Meta	10	10	10	10	5	115	113%

TRANSPLANTES HEPÁTICOS REALIZADOS EM 2018							
	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18
Transplantes Hepáticos	0	0	0	0	0	0	1
Meta	1	1	1	1	1	1	1

TRANSPLANTES HEPÁTICOS REALIZADOS EM 2018							
	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Total	Cumprimento da Meta
Transplantes Hepáticos	0	0	0	1	3	5	
Meta	1	1	1	1	1	12	41%

3.1

INDICADORES CEAD

O CEAD conta com atendimento multidisciplinar, ofertando serviço de psicologia, fisioterapia, neurologia, enfermagem, serviço social, médicos e nutricionistas. Esse acompanhamento integral irá permitir que complicações decorrentes do diabetes não se agravem, melhorando a qualidade de vida dos pacientes.

Produção Ambulatorial - CEAD							
	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18	Total
Produção	478	875	976	1855	1.476	1.401	7.061
	478	875	976	1855	1.476	1.401	7.061

Atendimentos de usuários - Programas Multidisciplinares							
	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18	Total
Produção	72	158	239	393	534	586	1.982
	72	158	239	393	534	586	1.396

Programas de Cirurgias Metabólicas							
	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18	Total
Produção	3	2	3	2	3	2	15
Meta	4	4	4	4	4	4	24
Cumprimento da Meta	75%	50%	75%	50%	75%	50%	63%

INDICADORES DE QUALIDADE

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS APRESENTADAS NO MÊS DE DEZEMBRO/18

a) Resolução das queixas – Meta 80% de resolução das queixas

Resolução de Queixas									
USUÁRIOS	Jan/18			Fev/18			Mar/18		
	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução
Pacientes Internados	18	18	100%	12	11	92%	29	21	72%
Acompanhantes	12	10	83%	8	6	75%	5	3	60%
Pacientes do ambulatório	17	16	94%	17	17	100%	7	7	100%
Total	47	44	93,62%	37	34	91,89%	41	31	75,61%

31/12/18 27

Resolução de Queixas

USUÁRIOS	Abr/18			Mai/18			Jun/18		
	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução
Pacientes Internados	7	6	86%	2	2	100%	1	1	100%
Acompanhantes	3	2	67%	6	5	83%	4	3	75%
Pacientes do ambulatório	7	6	86%	1	1	100%	5	3	60%
Total	17	14	82,35%	9	8	88,89%	10	7	70,00%

Resolução de Queixas

USUÁRIOS	Jul/18			Ago/18			Set/18		
	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução
Pacientes Internados	4	2	50%	1	1	100%	1	0	0%
Acompanhantes	5	4	80%	4	2	50%	5	2	40%
Pacientes do ambulatório	5	2	40%	5	4	80%	8	7	88%
Servidor Celestista	1	0	0%	1	1	100%	0	0	0%
Total	15	8	53,33%	11	8	72,73%	14	9	64,29%

Resolução de Queixas

USUÁRIOS	Out/18			Nov/18			Dez/18		
	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução	Queixas Recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução
Pacientes Internados	1	1	100%	1	1	100%	1	1	100%
Acompanhantes	4	4	100%	1	1	100%	2	2	100%
Pacientes do ambulatório	8	6	75%	4	5	125%	8	5	63%
Servidor Celestista	0	0	0%	6	5	0%	0	0	0%
Total	13	11	84,62%	12	12	100,00%	11	8	72,73%

28

Total Geral de Resolução das queixas 2018

(Meta 80% de resolução das queixas)

USUÁRIOS	Total de Queixas Recebidas	Total de Queixas Resolvidas	% Total de Resolução de Queixas
Pacientes Internados	78	65	83%
Acompanhantes	59	44	75%
Pacientes do ambulatório	92	79	86%
Servidor Celestista	8	6	75%
Total	237	194	81,86%

* Os meios de comunicação considerados são: Caixas de Opinião, Ouvidoria Presencial e Pesquisa de Satisfação na Alta Hospitalar.

Aplicação da pesquisa – Meta 10% no Ambulatório e 10% na internação

Aplicação da Pesquisa									
	janeiro-18			fevereiro-18			março-18		
USUÁRIOS	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado
Internações	738	39%	286	606	35%	210	725	36%	264
Consultas	11.032	18%	2.002	10.117	20%	2.022	13.161	14%	1.908
Total	11.770	19%	2.288	10.723	21%	2.232	13.886	16%	2.172

Aplicação da Pesquisa									
	abril-18			maio-18			junho-18		
USUÁRIOS	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado
Internações	793	31%	245	796	34%	268	791	31%	242
Consultas	12.028	17%	2.033	11.505	18%	2.027	11.658	18%	2.083
Total	12.821	18%	2.278	12.301	19%	2.295	12.449	19%	2.325

(Handwritten signature)

Aplicação da Pesquisa									
	julho-18			agosto-18			setembro-18		
USUÁRIOS	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado
Internações	826	35%	290	840	40%	338	758	37%	281
Consultas	10.537	20%	2.065	12.339	16%	2.025	11.686	18%	2.094
Total	11.363	21%	2.355	13.179	18%	2.363	12.444	19%	2.375

Aplicação da Pesquisa									
	outubro-18			novembro-18			dezembro-18		
USUÁRIOS	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado	Quantidade	% Pesquisada	Total de Pesquisado
Internações	732	38%	279	590	43%	255	651	44%	284
Consultas	11.701	18%	2.053	14.002	15%	2.096	10.769	19%	2.047
Total	12.433	19%	2.332	14.592	16%	2.351	11.420	20%	2.331

Total Geral Aplicação da Pesquisa 2018 (Meta 10% no Ambulatório e 10% na internação)			
USUÁRIOS	Total Público	Total Pesquisado	% Total da Pesquisa
Internações	8.846	3.242	37%
Consultas	140.535	24.455	17%
Total	149.381	27.697	19%

COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCO

Gerenciamento de Riscos em Saúde é a aplicação sistêmica e contínua de políticas, procedimentos, condutas e recursos na avaliação de riscos e eventos adversos que afetam a segurança, a saúde humana, a integridade profissional, o meio ambiente e a imagem institucional. É no sentido de minimizar os riscos potenciais de eventos adversos que se faz necessário conhecer e controlar esses riscos, que são fontes de danos no ambiente hospitalar.

A Comissão de Gerenciamento de Riscos em Saúde do Hospital Alberto Rassi/HGG foi oficialmente instituída / constituída pela Diretoria Geral da Unidade de Saúde por meio da Portaria nº 0181/2014, de 09 de Maio de 2014, a qual é inteiramente subordinada e tem o funcionamento regulamentado pelo Regimento Interno.

São atribuições da Comissão de Gerenciamento de Riscos, a realização de atividades de prevenção, detecção, avaliação, compreensão e intervenção de efeitos adversos ou quaisquer problemas relacionados a medicamentos e outros produtos para saúde. Assim, é de competência da Comissão:

- ✓ Estimular e avaliar as notificações na Instituição;
- ✓ Notificar à ANVISA todos os efeitos adversos ou quaisquer problemas relacionados a medicamentos e outros produtos para saúde identificados;
- ✓ Divulgar informações e alertas internos para evitar que novos efeitos adversos ou problemas relacionados a medicamentos e outros produtos para saúde aconteçam;
- ✓ Traçar medidas preventivas e corretivas, como educação continuada, publicação de alertas, informes e boletins, interdição de lotes, reprovação e suspensão de marcas de medicamentos e outros produtos para saúde, além de acompanhar o processo após a intervenção;
- ✓ Realizar palestras, oficinas de trabalho e treinamentos para o público interno para disseminar informações sobre as ações corretivas, preventivas adotadas pelo Gerenciamento de Risco, além da importância das notificações;
- ✓ Estabelecer indicadores de desempenho do serviço e da qualidade dos produtos utilizados no hospital.

A Comissão está envolvida com a vigilância de medicamentos (Farmacovigilância), materiais e equipamentos médico hospitalares (Tecnovigilância), sangue e seus componentes (Hemovigilância), saneantes (Vigilância de Saneantes) e com instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente (Núcleo de Segurança do Paciente).

Encontram-se demonstradas a seguir as notificações registradas pela Comissão de Gerenciamento de Riscos em 2018.

Núcleo de Segurança do Paciente												
Notificações	Jan/18	Fev/18	Mar/18	Abr/18	Mai/18	Jun/18	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18
Hemovigilância	2	6	3	1	2	4	0	2	2	0	0	0
Tecnovigilância	25	2	8	5	3	8	0	0	1	0	0	0
Farmacovigilância	3	1	12	7	4	8	3	18	0	15	7	0
Núcleo de Segurança do Paciente	145	239	344	220	223	191	303	383	156	136	100	75
Não conformidade de processos	197	68	80	32	63	70	66	151	86	43	21	18
Total	372	316	447	265	295	281	372	554	245	194	128	93

31

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório foi elaborado em consonância com informações de cada setor existente no Hospital Alberto Rassi – HGG. Todos os resultados foram apresentados ao Núcleo de Planejamento e Qualidade, devidamente apresentados e aprovados nas reuniões de Alta Direção da Unidade.

A busca pela excelência faz parte das atividades do dia-a-dia no HGG. Orientada por essa premissa essencial, desde março de 2012, estivemos atentos a todas as possibilidades de melhorias assistenciais, realizando ajustes e buscando a melhora dos indicadores.

Nesse sentido, o HGG persistiu na busca pelo aprimoramento de seus processos, de modo a viabilizar apoio consistente à realização das atividades finalísticas, com vistas ao cumprimento da missão institucional e alcance dos objetivos estratégicos.

A conquista do nível mais alto de acreditação da Organização Nacional de Acreditação - ONA, Nível 3, corrobora a excelência dos serviços prestados pelo Hospital Alberto Rassi – HGG, sob a gestão do IDTECH.

Goiânia – GO, janeiro de 2019.

