

**Credeq**

Centro de Referência e Excelência em Dependência Química  
Unidade Aparecida de Goiânia – Prof. Jamil Issy



SES  
Secretaria de  
Estado de  
Saúde



# **RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO – 5º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO 02/2014**



**Centro Estadual de Referência e Excelência em  
Dependência Química – CREDEQ Jamil Issy  
Março de 2021**

## CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO .....	2
INDICADORES ESTATÍSTICOS – ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS.....	2
EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL .....	3
INDICADORES DE GESTÃO .....	5

## APRESENTAÇÃO

Visando o monitoramento do 5º termo aditivo ao Contrato de Gestão 002/2014, foram estabelecidas metas de produção e indicadores e metas de desempenho, que são apresentadas a seguir.

## INDICADORES ESTATÍSTICOS – ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS

### 1. INDICADORES E METAS DE PRODUÇÃO

As metas de produção estipuladas para o CREDEQ no 5º termo aditivo são: internação (paciente dia) e atendimento ambulatorial, conforme descrito abaixo:

Internação	Meta Mensal
Paciente / dia	2.800

Ambulatório	Meta Mensal
Consulta Médica	1.200
Consulta Multiprofissional	2.100

### 2. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

As metas de desempenho estipuladas para o CREDEQ no 5º termo aditivo seguem descritas abaixo:

Indicador	Descrição	Memória de cálculo	Meta
Taxa de Ocupação Institucional	Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período.	$Taxa = \left( \frac{\text{Total de Pacientes-dia no período}}{\text{Total de leitos operacionais no período}} \right) \times 100$	$\geq 85 \%$
Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)	O Plano Terapêutico Individual deverá ser elaborado para os pacientes admitidos na internação, por meio da atuação da equipe multiprofissional designada pelo CREDEQ conforme perfil de gravidade clínica e de complexidade assistencial definidas pelos scores.	$Taxa = \left( \frac{\text{Quantidade de PTI elaborados}}{\text{Total pacientes admitidos na internação}} \right) \times 100$	$\geq 80 \%$
Média de Permanência (dias)	Relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos da Unidade (por altas, transferência externa e ou óbitos no mesmo período).	$Dias = \left( \frac{\text{Total de Pacientes-dia}}{\text{Total de Saídas no período}} \right)$	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente

Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema, no período.	$Taxa = \frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \times 100$	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente
Taxa de Recaída (3 meses)	Mede o retorno do usuário à Unidade, no período de 3 meses após conclusão do tratamento, caracterizando assim, a recaída.	$Taxa = \frac{\text{Total de pacientes que retornaram à unidade}}{\text{Total de pacientes que concluíram o tratamento}} \times 100$	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente
Taxa de Readmissão (29 dias)	O indicador mede a taxa de pessoas que retornaram à unidade em até 29 dias desde a última vez que deixaram a instituição após a primeira admissão.	$Taxa = \frac{\text{Pacientes admitidos entre 0 e 29 dias da última alta}}{\text{Número total de internações}} \times 100$	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente
Taxa de Abandono / Evasão	É a proporção entre o número de saídas por abandono e evasão dividido pelo total de internações no período, calculados no trimestre	$Taxa = \frac{\text{Total de abandono/evasão}}{\text{Total de internações no período}} \times 100$	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente

## EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

As metas estipuladas para o CREDEQ através do 5º termo aditivos ao Contrato de Gestão 002/2014 foram: Internação (Paciente / dia) e Atendimento Ambulatorial.

Segue abaixo descrição dos resultados alcançados:

### 1. INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Indicador	Meta Mensal	Março
Paciente dia	2.800	1659

Em virtude das medidas tomadas pela unidade para combate à disseminação do Coronavírus, a taxa de ocupação do mês de março ficou abaixo de 85%, uma vez que foram necessárias medidas de contenção, isolando os pacientes admitidos por 14 dias na unidade de Desintoxicação (Detox), através de isolamento de corte, só sendo possível realizar novas admissões após o período de quarentena.

## 2. AMBULATORIO

Indicador	Meta	Março
Consulta médica	1.200	606
Consulta multiprofissional	2.100	1244

Com relação ao cumprimento das metas de Produção estabelecidas no 5º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 002/2014, cabe relatar que no mês de março, devido às medidas estabelecidas pelo governo de Goiás para combater o avanço do novo Coronavírus, o atendimento ambulatorial do CREDEQ sofreu alterações, o que impactou diretamente no alcance das metas. Ademais consideramos a resolutiva da portaria nº 03 de 1º de fevereiro de 2021 – SES, onde estabeleceu a suspensão da obrigatoriedade de manutenção das metas contratuais, quantitativas e qualitativas, pelas Organizações Sociais de Saúde (OSS) contratadas para gestão das unidades de saúde da rede própria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) a partir do dia 01 de janeiro de 2021 até o dia 30 de junho de 2021.

## 3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	Março
Taxa de ocupação institucional	≥85 %	49,55%
Plano Terapêutico Individual - PTI	>80 %	100%
Média de Permanência	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	29.62 dias (relatório enviado no prazo)
*Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	25,42% (relatório enviado no prazo)
Taxa de Recaída	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0,56% (relatório enviado no prazo)
Taxa de Readmissão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	4,87% (relatório enviado no prazo)
Taxa de Abandono / Evasão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	73,17% (relatório enviado no prazo)

## INDICADORES DE GESTÃO

### 1. PRODUTIVIDADE MÉDICO - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Março
Médico	1349

### 2. PRODUTIVIDADE MULTIPROFISSIONAL - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Março
Psicologia	1212
Enfermagem	5778
Assistente Social	149
Educador Físico	436
Terapia Ocupacional	747
Nutrição Clínica	187
Odontologia	18
Musicoterapia	201

### 3. NÚMERO DE GRUPOS REALIZADOS NO AMBULATÓRIO

Atendimento	Março
Psicologia	40

### 4. PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA

O indicador de resolução de queixas da ouvidoria é resolver as queixas apresentadas referentes à unidade.

Usuários	Março
Percentual de resolução de queixas da Ouvidoria	97,67%

Fórmula de cálculo:  $(\text{Total de demandas abertas} / \text{Total de demandas respondidas}) \times 100$

Os meios de comunicação considerados são: Caixas de sugestões, Pesquisa de satisfação, Ouvidoria presencial, telefone da Ouvidoria, E-mail da Ouvidoria e Sistema Ouvidor SUS.

Há a possibilidade de uma demanda não ser fechada no mesmo mês em que foi aberta e mesmo assim não ter extrapolado a data limite para resposta, que é de 20 dias.

#### 5. PERCENTUAL DE APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre o atendimento do hospital destina-se à avaliação da percepção de pacientes ou acompanhantes quanto à qualidade de serviço prestado. De acordo com o Contrato de Gestão é preciso alcançar um índice de aplicação de pesquisa de 10%. Os resultados alcançados estão demonstrados no quadro abaixo.

Percentual de aplicação	Março
Ambulatório	10,96%
Internação	66,06%

Fórmula de cálculo:  $(\text{Total de pessoas pesquisadas} / \text{Quantidade de pacientes atendidos}) \times 100$

#### 6. PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é realizada através de formulário que contém duas perguntas (<sup>1</sup>Como você avalia o atendimento recebido no CREDEQ? <sup>2</sup>Você indicaria o CREDEQ?) – Disponível nas caixas de sugestões e recepção ambulatorial – e de questionário mensal para pacientes internados que poderão avaliar os profissionais e o que é proposto pela instituição entre as opções: Ótimo, Bom, Regular ou Ruim, sendo satisfatório as avaliações que ficam entre o Ótimo e o Bom.

Sendo assim, temos os resultados abaixo:

Percentual de Satisfação do Usuário	Março
Taxa do mês	96%

Fórmula de cálculo:  $(\text{Total de respostas entre bom e ótimo} / \text{Total de respostas recebidas}) \times 100$

#### 7. DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS

Densidade de Incidência de Iras	Março
Taxa do mês	0%

Fórmula de cálculo:  $(\text{Número de Infecções do Período} / \text{Total de Paciente dia}) \times 1000$

#### 8. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

Incidência Global de Iras	Março
Taxa do mês	0%

Fórmula de cálculo:  $(\text{Número de Infecções do Período} / \text{Total de Paciente Admitidos no mês}) \times 100$

## 9. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS

As notificações de eventos adversos são realizadas visando a melhoria na qualidade da assistência prestada bem como a segurança dos pacientes.

Abaixo é demonstrada as notificações por tipo, recebidas pelo Núcleo de Segurança do Paciente:

Mês	Falhas relacionadas a medicamentos	Falhas na identificação do paciente	Quedas	Falhas na comunicação	Agressão	Outros	Total
Março	3	0	2	0	0	6	11

Aparecida de Goiânia, 09 de abril de 2021

  
Danilo Fiorotto Campos  
Diretor Técnico

  
Danilo Fiorotto Campos  
Diretor Técnico  
CRM - GO 18122  
CREDEQ