

RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO ABRIL

**Complexo de Referência Estadual
em Saúde Mental CRESM Prof.
Jamil Issy**

**SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
Contrato de gestão 002/2014
SES-GO**

CRESM

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental
Prof. Jamil Issy

SUSCEN

Sistema de Gestão em Saúde

GOIÁS

GOVERNADOR
MARCELO DE OLIVEIRA
SECRETÁRIO DE SAÚDE
ANTONIO CARLOS DE MOURA

APRESENTAÇÃO.....	2
INDICADORES ESTATÍSTICOS - ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS.....	3
EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	4
INDICADORES DE GESTÃO.....	5

APRESENTAÇÃO

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

INDICADORES ESTATÍSTICOS - ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS

1. INDICADORES E METAS DE PRODUÇÃO - PARTE FIXA - POR SERVIÇO:

As metas de produção estipuladas para o CRESM no 7º termo aditivo são: internação (paciente dia) e atendimento ambulatorial, conforme descrito abaixo:

Internação	Meta Mensal
Paciente / dia	2.790

Ambulatório	Meta Mensal
Consulta Médica	1.200
Consulta Multiprofissional	2.100

2. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

As metas de desempenho estipuladas para o CRESM no 7º 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.	$Taxa = \frac{\text{Total de Pacientes-dia no período}}{\text{Total de leitos operacionais no período}} \times 100$	≥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 CRESM conforme perfil de gravidade clínica e de complexidade assistencial definidas pelos scores.	$Taxa = \frac{\text{Quantidade de PTI elaborados}}{\text{Total pacientes admitidos na internação}} \times 100$	≥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).	$Dias = \frac{\text{Total de Pacientes-dia}}{\text{Total de Saídas no período}}$	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 a reinternação 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 CRESM através do 7º termo aditivo ao Contrato de Gestão 002/2014 foram: Internação (Paciente / dia) e Atendimento Ambulatorial.

Segue abaixo descrição dos resultados alcançados:

1. INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Internação	Meta Mensal	ABRIL
Paciente / dia	2.790	3.136

2. AMBULATORIO

Ambulatório	Meta Mensal	ABRIL
Consulta Médica	1.200	1.063
Consulta Multiprofissional	2.100	2.174

3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	ABRIL
Taxa de Ocupação Institucional	≥85 %	96,79%
Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)	≥80 %	100%
Média de Permanência (dias)	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	38.24
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0
Taxa de Recaída	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	5,35%
Taxa de Readmissão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0
Taxa de Abandono / Evasão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	28,39%

Conforme prestação de contas pactuadas, informamos que nesta competência, os valores alcançados no atendimento ambulatorial ficaram abaixo das metas contratualizadas, devido a adequação do processo de regulação, onde, a partir do mês de abril/2021, o CRESM passou a receber pacientes exclusivamente regulados pelo sistema SERVIR, conforme determinação da Secretaria de Estado da Saúde; o que gerou impacto significativo no número de atendimentos. Reiteramos que o quantitativo de vagas disponíveis foi ofertado em sua totalidade.

INDICADORES DE GESTÃO

1. PRODUTIVIDADE MÉDICO - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	ABRIL
Médico	1.469

2. PRODUTIVIDADE MULTIPROFISSIONAL - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	ABRIL
Psicologia	2.848
Enfermagem (enfermagem e técnico)	23.852
Assistente Social	739
Educador Físico	1039
Terapia Ocupacional	447
Nutrição Clínica	462
Musicoterapia	748
Odontologia	61

3. PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA

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

Usuários	ABRIL
Percentual de resolução de queixas da ouvidoria	100%

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.

4. 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	ABRIL
Ambulatório	13,51%
Internação	32,09%

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

5. PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é realizada através de formulário que contém duas perguntas (¹Como você avalia o atendimento recebido no CRESM? ²Você indicaria o CRESM?) – 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	ABRIL
Taxa do mês	97%

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

6. DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS

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

Densidade de Incidência de Iras	ABRIL
Taxa do mês	0,63%

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

7. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

Incidência Global de Iras	ABRIL
Taxa do mês	2,47%

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

8. 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:

ABRIL	
Evento	Quantidade
Falhas relacionadas a medicamentos	1
Falhas na identificação do paciente	1
Quedas	1
Falhas na comunicação	0
Falhas no processo de exames	0
Falhas no cadastro de paciente no prontuário	0
Falhas na dieta	0
Falhas na documentação do paciente	0
Agressão	0
Outros	0
Total	3

Aparecida de Goiânia, 15 de maio de 2024


Danilo Fiorotto Campos

Diretor Técnico