

# RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO JULHO

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

SUS  
Secretaria  
de Saúde

GOIÁS  
O ESTADO QUE CUIDA

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.

**Obs.: Em virtude do 9º aditivo iniciar-se no dia 26, o resultado do mês de julho é apresentado proporcionalmente, conforme descrito abaixo:**

##### 1.1 Internação

Internação	Julho (1 a 25)	Meta Fracionada
Paciente / dia		2.250

Internação	Julho (26 a 31)	Meta Fracionada
Paciente / dia		603

##### 1.2 Ambulatório

Ambulatório	Julho (1 a 25)	Meta Fracionada
Consulta Médica		968
Consulta Multiprofissional		1.693

Ambulatório	Julho (26 a 31)	Meta Fracionada
Consulta Médica		209
Consulta Multiprofissional		290

#### 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
<b>Taxa de Ocupação Institucional</b>	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 %
<b>Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)</b>	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 %

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

**Obs.: Em virtude do 9º aditivo iniciar-se no dia 26, o resultado do mês de julho é apresentado proporcionalmente.**

Segue abaixo descrição dos resultados alcançados:

### 1. INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Internação	Julho (1 a 25)	Meta Fracionada	Realizado
Paciente / dia		2.250	2.619

Internação	Julho (26 a 31)	Meta Fracionada	Realizado
Paciente / dia		603	639

### 2. AMBULATÓRIO

Ambulatório	Julho (1 a 25)	Meta Fracionada	Realizado
Consulta Médica		968	923
Consulta Multiprofissional		1.693	1.464

Ambulatório	Julho (26 a 31)	Meta Fracionada	Realizado
Consulta Médica		209	195
Consulta Multiprofissional		290	314

### 3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	JULHO
Taxa de Ocupação Institucional	≥85 %	97,31%
Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)	≥80 %	100%
Média de Permanência (dias)	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	49.36
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	5,94%
Taxa de Readmissão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	1,51%
Taxa de Abandono / Evasão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	30%

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 JULHO/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	JULHO
Médico	378

#### 2. PRODUTIVIDADE MULTIPROFISSIONAL - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	JULHO
Psicologia	843
Enfermagem (enfermagem e técnico)	9.107
Assistente Social	174
Educador Físico	303
Terapia Ocupacional	153
Nutrição Clínica	143
Musicoterapia	332
Odontologia	43

### 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	JULHO
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	JULHO
Ambulatório	12,99%
Internação	157,65%

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 (<sup>1</sup>Como você avalia o atendimento recebido no CRESM? <sup>2</sup>Você 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	JULHO
Taxa do mês	95%

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	JULHO
Taxa do mês	2,15%

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

### 7. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

<b>Incidência Global de Iras</b>	<b>JULHO</b>
Taxa do mês	10,61%

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Total de Paciente Admitidos no mês) X 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:

<b>JULHO</b>	
<b>Evento</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Falhas relacionadas a medicamentos</b>	28
<b>Falhas na identificação do paciente</b>	34
<b>Quedas</b>	3
<b>Falhas na comunicação</b>	0
<b>Falhas no processo de exames</b>	0
<b>Falhas no cadastro de paciente no prontuário</b>	0
<b>Falhas na dieta</b>	2
<b>Falhas na documentação do paciente</b>	0
<b>Agressão</b>	0
<b>Outros</b>	10
<b>Total</b>	77

Aparecida de Goiânia, 14 de agosto de 2024

Diretor Técnico