

# RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO OUTUBRO

**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



SECRETARIA  
DE SAÚDE  
DE GOIÁS



GOIÁS  
O ESTADO QUE SE CRIA

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
<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.	$Taxa = \frac{\text{Quantidade de PTI elaborados: Total pacientes admitidos na internação}}{\text{Total pacientes admitidos na internação}} \times 100$	≥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).	$Dias = \frac{\text{Total de Pacientes-dia}}{\text{Total de Saídas no período}}$	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.	$Taxa = \frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \times 100$	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.	$Taxa = \frac{\text{Total de pacientes que retornaram à unidade: Total de pacientes que concluíram o tratamento}}{\text{Total de pacientes que concluíram o tratamento}} \times 100$	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.	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	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	Outubro
Paciente / dia	2.790	3.252

### 2. AMBULATORIO

Ambulatório	Meta Mensal	Outubro
Consulta Médica	1.200	907
Consulta Multiprofissional	2.100	1.347

### 3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	Outubro
Taxa de Ocupação Institucional	≥85 %	97,13%
Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)	≥80 %	100%
Média de Permanência (dias)	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	34,96
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0,97%
Taxa de Recaída	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	4,52%
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	30,20%

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	Outubro
Médico	2.226

### 2. PRODUTIVIDADE MULTIPROFISSIONAL - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Outubro
Psicologia	2.989
Enfermagem (enfermagem e técnico)	25.498
Assistente Social	692
Educador Físico	1.187
Terapia Ocupacional	305
Nutrição Clínica	363
Musicoterapia	820
Odontologia	79

### 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	Outubro
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	Outubro
Ambulatório	17,90%
Internação	86,98%

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 ('Como você avalia o atendimento recebido no CRESM?' '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	Outubro
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	Outubro
Taxa do mês	0,92%

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	Outubro
Taxa do mês	3,12%

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:

Outubro	
Evento	Quantidade
Falhas relacionadas a medicamentos	3
Falhas na identificação do paciente	0
Quedas	8
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	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

Aparecida de Goiânia, 16 de novembro de 2023

  
Danilo Fiorotto Campos

Diretor Técnico