

**CREDEQ**

CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA E  
EXCELÊNCIA EM DEPENDÊNCIA QUÍMICA DE  
APARECIDA DE GOIÂNIA  
PROF. JAMIL ISSY

SUS



SES  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



# **RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO – 4º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO 02/2014**



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

**Novembro de 2020**

## 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 4º 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 DESEMPENHO

Referência: novembro de 2020:

Indicador	Descrição	Memória de cálculo	Meta	Atual
Taxa de Ocupação Institucional	Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período.	$Taxa = \frac{\text{Total de Pacientes-dia no período}}{\text{Total de leitos operacionais no período}} \times 100$	$\geq 85\%$	68,49%
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.	$Taxa = \frac{\text{Quantidade de PTI elaborados}}{\text{Total pacientes admitidos na internação}} \times 100$	$\geq 80\%$	100%
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	51,60
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	19,11% (Enviado no prazo)



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 = (Total de pacientes que retornaram à unidade: Total de pacientes que concluíram o tratamento) X 100	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	1,18% (Enviado no prazo)
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 = ( Pacientes admitidos entre 0 e 29 dias da última alta: Número total de internações x 100	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0% (Enviado no prazo)
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 = (Total de abandono/evasão: Total de internações no período) X 100	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	51,11% (Enviado no prazo)

## EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

As metas estipuladas para o CREDEQ através do 4º termo aditivos ao Contrato de Gestão 002/2014 foram: Internação (Paciente / dia) e Atendimento Ambulatorial, descritos conforme quadro abaixo:

### 1. INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Indicador	Meta Mensal	Novembro
Paciente dia	2.800	2219

Em virtude das medidas tomadas pela unidade para combate à disseminação do Coronavírus, a taxa de ocupação do mês de novembro 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. AMBULATÓRIO

Indicador	Meta	Novembro
Consulta médica	1.200	748
Consulta multiprofissional	2.100	1088

Com relação ao cumprimento das metas de Produção estabelecidas no 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 002/2014, cabe relatar que no mês de novembro de 2020, devido às medidas estabelecidas pelo governo de Goiás para combater o avanço do novo Coronavírus (Covid 19), o atendimento ambulatorial do CREDEQ sofreu alterações, o que impactou diretamente no alcance das metas.

## 3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	Novembro
Taxa de ocupação institucional	≥85 %	68,49%
Plano Terapêutico Individual - PTI	>80 %	100%
Média de Permanência	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	51,60 dias (Enviado)
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	19,11% (Enviado)
Taxa de Recaída	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	1,18% (Enviado)
Taxa de Readmissão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	0% (Enviado)
Taxa de Abandono / Evasão	Envio do relatório até o dia 10 do mês imediatamente subsequente	51,11% (Enviado)

## INDICADORES DE GESTÃO

### 1. PRODUTIVIDADE MÉDICO - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Novembro
Médico	1375

### 2. PRODUTIVIDADE MULTIPROFISSIONAL - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Novembro
Psicologia	1906
Enfermagem	6918
Assistente Social	515
Educador Físico	1461
Terapia Ocupacional	943
Nutrição Clínica	66
Odontologia	24
Musicoterapia	291

### 3. NÚMERO DE GRUPOS REALIZADOS NO AMBULATÓRIO

Atendimento	Outubro
Psicologia	0
Terapia Ocupacional	0

**OBS.** Em virtude das ações de combate ao Coronavírus as atividades de grupo do ambulatório foram suspensas.



#### 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	Novembro
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.

#### 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	Novembro
Ambulatório	15,86%
Internação	76,50%

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

Cabe ressaltar que no ambulatório foram implantadas medidas de combate ao Coronavírus, sendo uma delas o cancelamento dos atendimentos em grupo, onde a pesquisa alcançava o maior número de pacientes. Não havendo os atendimentos em grupo a unidade ficou impossibilitada de aplicar o questionário para um maior número de pessoas.

## 6. 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 CREDEQ? ²Você 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	Novembro
Taxa do mês	98%

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	Novembro
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	Novembro
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
Novembro	5	0	1	0	0	4	10

Aparecida de Goiânia, 14 de dezembro de 2020

  
Danilo Frorotto Campos  
Diretor Técnico