



# RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO DEZEMBRO 2024

**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  
do Estado  
de Goiás

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 9º termo aditivo são: internação (paciente dia) e atendimento ambulatorial, conforme descrito abaixo:

<b>Internação</b>	<b>Meta Mensal</b>
Paciente / dia	3.119

<b>Ambulatório</b>	<b>Meta Mensal</b>
Consulta Médica	1.080
Consulta Multiprofissional	1.500

### 2. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

As metas de desempenho estipuladas para o CRESM no 9º termo aditivo seguem descritas abaixo:

<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Memória de cálculo</b>	<b>Meta</b>
<b>Taxa de Ocupação Institucional</b>	Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período.	$Taxa = (\text{Total de Pacientes-dia no período} : \text{Total de leitos operacionais no período}) \times 100$	$\geq 95\%$
<b>Projeto Terapêutico Singular (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.	$Taxa = (\text{Quantidade de PTI elaborados} : \text{Total pacientes admitidos na internação}) \times 100$	$> 100\%$
<b>Percentual de Usuários Referenciados Pós-alta</b>	O CRESM deve trabalhar de forma articulada com todos os dispositivos da RAPS devido à complexidade do cuidado em saúde mental e às diversas necessidades das pessoas com problemas relacionados ao uso de drogas e seus familiares. Desta forma faz-se necessário o monitoramento da articulação do CRESM e outros serviços da RAPS visando o cuidado mais adequado para o usuário do serviço.	$Taxa: (\text{Total de Pacientes encaminhados para RAPS no período} : \text{Total de altas médicas no período}) \times 100$	$\geq 90\%$
<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).	$Dias = (\text{Total de Pacientes-dia} : \text{Total de Saídas no período})$	$\geq 28$ dias
<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.	$Taxa = (\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH} : \text{Total de procedimentos apresentados no SIH}) \times 100$	$\geq 7\%$

<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 = (Pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta : Número total de internações x 100	-
<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 = (Total de abandono e evasão : Total de internações no período) X 100	-
<b>*OBS. Indicadores de acompanhamento</b>			

## EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Abaixo descrição dos resultados alcançados para os indicadores e metas de produção referente as partes fixa e de desempenho:

### 1. INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Internação	Meta Mensal	Dezembro
Paciente / dia	3.119	3098

### 2. AMBULATÓRIO

Ambulatório	Meta Mensal	Dezembro
Consulta Médica	1.080	1088
Consulta Multiprofissional	1.500	1658

### 3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	Dezembro
<b>Taxa de Ocupação Institucional</b>	≥95 %	92,53%
<b>Plano Terapêutico Individual – PTI (Internações)</b>	>100%	100%
<b>Percentual de Usuários Referenciados Pós-alta</b>	≥90 %	100%
<b>Média de Permanência (dias)</b>	≥28 dias	24.58
<b>Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH</b>	≥7%	0
<b>Taxa de Readmissão</b>	-	1,53%
<b>Taxa de Abandono / Evasão</b>	-	40,76%

## INDICADORES DE GESTÃO

### 1. PRODUTIVIDADE MÉDICO - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Dezembro
Médico	963

## 2. PRODUTIVIDADE INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Dezembro
Psicologia	1823
Enfermagem (enfermagem e técnico)	23.230
Assistente Social	174
Educador Físico	544
Terapia Ocupacional	40
Nutrição Clínica	419
Musicoterapia	512
Odontologia	113

## 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	Dezembro
Percentual de resolução de queixas da ouvidoria	100%

Fórmula de cálculo: (Total de demandas abertas / Total de demandas respondidas) X 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	Dezembro
Ambulatório	10,84%
Internação	92,95%

Fórmula de cálculo: (Total de pessoas pesquisadas / Quantidade de pacientes atendidos) X 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	Dezembro
Taxa do mês	94%

Fórmula de cálculo: (Total de respostas entre bom e ótimo / Total de respostas recebidas) X 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	Dezembro
Taxa do mês	1,61%

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Total de Paciente dia) X 1000

## 7. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

Incidência Global de Iras	Dezembro
Taxa do mês	3,84%

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:

Dezembro	
Evento	Quantidade
Falhas relacionadas a medicamentos	19
Falhas na identificação do paciente	0
Quedas	4
Falhas na comunicação	0
Falhas no processo de exames	0
Falhas no cadastro de paciente no prontuário	9
Falhas na dieta	3
Falhas na documentação do paciente	0
Agressão	3
Farmacovigilância	0
Tecnovigilância	0
Tentativa de Evasão	23
Tentativa de Autoextermínio	1
Outros	5
<b>Total</b>	<b>67</b>

Aparecida de Goiânia, 16 de janeiro de 2025

Superintendente Executiva