



**RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 331/2012
HOSPITAL ESTADUAL CENTRAL – ANO 2016**

O Hospital Dr. Benício Tavares Pereira, Hospital Estadual Central (HEC), foi inaugurado em 15 de dezembro de 2009, iniciando suas atividades assistenciais no dia 17 de dezembro de 2009, gerenciado pela Organização Social PRÓ-SAÚDE.

Em dezembro de 2011, a Associação e Congregação de Santa Catarina (ACSC) assina o Contrato de Gestão 331/2011 e assume a gestão do HEC.

Até o momento foram assinados quinze Termos Aditivos (TA's) ao Contrato de Gestão.

Em 2016 vigoraram os Termo Aditivos nº10, 11, 12, 13, 14 e 15 contendo as metas assistenciais com seu respectivo reflexo econômico-financeiro.

No 11º TA houve Alteração dos recursos e das metas assistenciais estabelecidos no Contrato de Gestão 0331/2011, com a exclusão da linha de serviço "Exames Laboratoriais Externos"; introdução da linha de serviço "Filtro de Veia Cava" e redistribuição dos percentuais referentes a diminuição do número de saídas e aumento de embolização externa, com substituição do percentual da linha de serviços "Exames Laboratoriais Externos" pela "Filtro de Veia Cava".

ESTRUTURA FÍSICA E PERFIL ASSISTENCIAL

O Hospital Estadual Central conta com 145 leitos censáveis, sendo:

- 127 leitos distribuídos nas especialidades de Cirurgia Vascular, Ortopedia, Neurologia Clínica/AVC, Neurocirurgia e Polissonografia;
- 18 leitos de UTI.

Possui também, 02 leitos na sala de urgência (não censáveis); 05 salas cirúrgicas, 05 leitos de Recuperação Pós Anestésica (não censáveis), 05 macas no Acolhimento e 04 salas ambulatoriais.

O HEC é considerado um hospital de portas fechadas, ou seja, não possui pronto socorro. Os pacientes são admitidos via Central de Regulação de Internação de Urgência (CRIU) ou encaminhados pelo SAMU, quando apresentam quadro clínico suspeito de AVCi.



COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

TRABALHOS CIENTÍFICOS, CERTIFICAÇÕES E AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA ACSC EM 2016

Abaixo, estão elencados as certificações, prêmios, trabalhos científicos, projetos e ações desenvolvidas no HEC pela ACSC em 2016:

• **CERTIFICAÇÕES, AÇÕES DESENVOLVIDAS E HOMENAGENS**

Campanha "O que importa pra você?": O objetivo é melhorar o cuidado de saúde e a assistência social através de um melhor entendimento das coisas que realmente importam na vida das pessoas. A equipe de psicologia do HEC entrevistou 20% dos pacientes perguntando o que importa, e o que os deixa feliz. Nos dias 06 e 07/06/2016 foi realizado um evento no auditório com o resultado das entrevistas, o objetivo foi compartilhar o projeto com os colaboradores. Uma comissão permanente foi formada, envolvendo profissionais assistenciais para abordagem dos pacientes e familiares, no intuito de descobrir, para além da assistência multiprofissional, o que realmente importa para o paciente e, na medida do possível, fazer o que realmente importa. A ideia é tornar a campanha uma rotina diária

Menção honrosa - O HEC recebeu Menção Honrosa pela elaboração do projeto desenvolvido pelos próprios colaboradores, abordando as práticas de sustentabilidade realizadas no hospital. Esse trabalho classificou o HEC para receber o certificado na nona edição do Premio Amigo do Meio Ambiente. Ao todo participaram 112 projetos de 11 Estados brasileiros, todos com diversas iniciativas ambientais em organizações de saúde pública e privada de todos os portes. O HEC apresentou também dois banners digitais: Projeto de Reaproveitamento da Água do Ar Condicionado, Oficina de Reciclagem. Além do certificado de menção honrosa e dos banners, o HEC recebeu o Troféu Desafio 2020 - A saúde pelo clima, que tem como objetivo convidar as organizações de saúde ao redor do mundo para tomar medidas concretas contra a mudança do clima, e em defesa da saúde pública ambiental.

Ranking de maiores empresas - O Hospital Estadual Central (HEC), alcançou o 124º lugar entre as 200 maiores empresas do Espírito Santo na 20ª edição do Anuário Instituto Euvaldo Lodi (IEL). A unidade também se destacou na 8ª posição entre as



COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

maiores empresas de atendimento hospitalar, e em 84º lugar entre as maiores empresas capixabas segundo a renda líquida no Espírito Santo. A metodologia utilizada é a atribuição de pontos pelo desempenho das empresas em cada indicador. O anuário é uma das principais publicações de referência econômico empresarial dentro e fora do Estado do Espírito Santo. A distribuição do anuário é gratuita e pode ser encontrada no site IEL.

Homenagem na Assembleia Legislativa – A enfermeira Elry Cristine Nickel Valerio participou de sessão solene em homenagem ao Dia Mundial do Enfermeiro, realizada na Assembleia Legislativa. Durante a sessão foram entregues 43 certificados e 10 placas com menções honrosas a profissionais da enfermagem, que se destacaram no desempenho das atividades. Elry foi homenageada pela criação do guia pomerano, um pequeno dicionário que traz as principais frases e palavras essenciais para a comunicação do paciente com a equipe. Este guia facilitou o atendimento e o tratamento de pacientes pomeranos internados no Hospital Estadual Central, onde Elry trabalha como enfermeira supervisora do setor de AVC.

• **PUBLICAÇÕES**

Pinto Neto LFS; BASSETTI, B. R.; FRAGA, I. H. V.; SANTOS, C. R. O. ; XIMENES, P. D. ; MIRANDA, A. E. . Nephrotoxicity during tenofovir treatment: a three-year follow-up study in a Brazilian reference clinic. The Brazilian Journal of Infectious Diseases (Impresso) , 2016.

• **TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTADOS**

A utilização de conceitos de mudança e padronização nas práticas assistenciais para redução de infecções relacionadas ao uso de dispositivos invasivos em uma UTI de um hospital cirúrgico de Vitória - ES. Autora: LOPES, Terezinha Lucia Faustino Lopes.

Avaliação da efetividade da descolonização de pacientes portadores nasais de staphylococcus aureus resistentes a metilina em um hospital estadual cirúrgico da Grande



COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Vitória - ES. Autora: LOPES, Terezinha Lucia Faustino Lopes.

Impacto de medidas para redução das taxas de infecção de corrente sanguínea em uma UTI de hospital cirúrgico da Grande Vitória – ES. Autora: LOPES, Terezinha Lucia Faustino Lopes.

Trombose Venosa Cerebral - (Apresentação de Trabalho/Congresso): Autor: FIOROT JUNIOR, J. A.

METAS ASSISTENCIAIS

O Contrato de Gestão 331/2011 e demais TA's estipulam as metas assistenciais referentes à produção hospitalar (indicadores quantitativos) e indicadores de qualidade (qualitativos), conforme quadros abaixo:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

METAS ASSISTENCIAIS

COMPARATIVO ENTRE AS METAS QUANTITATIVAS PACTUADAS E O REALIZADO EM 2016

LINHAS DE SERVIÇO	META MENSAL	META ANUAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SAÍDAS HOSPITALARES	422 jan/mar 392 abr/dez	4794	377	335	395	388	359	304	356	390	363	347	310	349	4273
*AMBULATÓRIO	1350 jan/nov 1420 dez	16270	1449	1295	1586	1347	1570	1616	1382	1644	1399	1314	1385	1442	17429
**URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA	80 jan/mar; 90 abr/nov; 95 dez	1055	108	95	102	99	96	89	123	115	109	105	91	102	1234
*** SADT EXTERNO	1585 jan/mar 1674 abr/nov 1499 dez	19646	1408	1347	1682	1396	1830	1831	2027	2283	1469	1512	1424	1672	19881
EXAMES LABORATORIAIS EXTERNOS	55 jan/mar	165	0	2	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
FILTRO DE VEIA CAVA	1 abr/dez	9	-	-	-	1	0	1	2	1	0	1	0	0	6
****EMBOLIZAÇÃO EXTERNA	2 jan/mar; 4 abr/out; 6 nov; 10 dez;	50	6	6	3	2	2	0	14	4	4	1	3	12	57



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

***AMBULATÓRIO:** Foi determinada a meta mensal de 1350 atendimentos para o mês de novembro/2016 e 15 dias de dezembro no 14º TA e de 745 atendimentos para os últimos 15 dias de dezembro no 15º TA. Com isso a meta de dezembro passou a ser $1350/2 + 745 = 1420$

****URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA:** Foi determinada a meta mensal de 90 atendimentos para o mês de novembro/2016 e 15 dias de dezembro no 14º TA e de 50 atendimentos para os últimos 15 dias de dezembro no 15º TA. Com isso a meta de dezembro passou a ser $90/2 + 50 = 95$

****SADT EXTERNO:** Foi determinada a meta mensal de 1674 exames para o mês de novembro/2016 até os primeiros 15 dias de dezembro no 14º TA e de 662 exames para os últimos 15 dias de dezembro no 15º TA. Com isso a meta de dezembro passou a ser $1674/2 + 662 = 1499$ exames

*****EMBOLIZAÇÃO EXTERNA:** Foi determinada a meta de 6 embolizações para o mês de novembro/2016 até os primeiros 15 dias de dezembro no 14º TA e 4 embolizações para os últimos 15 dias de dezembro no 15º TA. Com isso a meta de dezembro passou a ser 10

PERCENTUAL REALIZADO POR LINHA DE SERVIÇO

LINHA DE SERVIÇO	PACTUADO ANUAL	TOTAL REALIZADO	PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DE METAS (%)
SAÍDAS HOSPITALARES	4794	4273	89,13%
AMBULATÓRIO	16270	17429	107,12%
URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA	1055	1234	116,97%
SADT EXTERNO	19646	19881	101,19%
EXAMES LABORATORIAIS EXTERNOS	165	2	1,21%
FILTRO DE VEIA CAVA	9	6	66,67%
EMBOLIZAÇÃO EXTERNA	50	57	114%


ML



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

COMPARATIVO ENTRE AS METAS QUALITATIVAS PACTUADAS E O REALIZADO EM 2016

Metas pactuadas de acordo com o 10º Termo Aditivo:

INDICADOR	PARÂMETRO	RESULTADO 1º TRIMESTRE
Atenção ao Usuário – Índice de satisfação do usuário acima de 90%	≥ 90%	97,84%
Atenção ao Usuário – Resolução de 80% ou mais das queixas recebidas	≥ 80%	97,22%
Infecções relacionadas à cirurgia de fêmur	≤ 9 %	5,57%
Taxa de Mortalidade AVCI	≤ 7 %	6,37%
Tempo Porta-Agulha AVCI	≤ 60 minutos	49 minutos



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Metas pactuadas de acordo com 11º, 12º, 13º, 14º e 15º Termo Aditivo:

INDICADOR	PARÂMETRO	RESULTADO 2º TRIMESTRE	RESULTADO 3º TRIMESTRE	RESULTADO 4º TRIMESTRE
Atenção ao Usuário - Índice de satisfação do usuário acima de 90%	≥ 90%	98,33%	97,95%	97,86%
Atenção ao Usuário - amostragem da pesquisa ≥ 30%	≥ 30%	44,63%	47,26%	38,09%
Infecção de sítio cirúrgico em cirurgias ortopédicas	≤5%	4,7%	4,87	4,9%
Incidência de úlcera por pressão	≤1,5%	0,33%	0,31%	0,56%
Tempo Porta-Agulha AVCI	≤ 60 minutos	50 minutos	49 minutos	50 minutos

MLC



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Tabela com o total pactuado durante os 4 trimestres de 2016:

INDICADOR	PARÂMETRO	RESULTADO 1º TRIMESTRE	RESULTADO 2º TRIMESTRE	RESULTADO 3º TRIMESTRE	RESULTADO 4º TRIMESTRE
Atenção ao Usuário – Índice de satisfação do usuário acima de 90%	≥ 90%	97,84%	98,33%	97,95%	97,86%
Atenção ao Usuário – Resolução de 80% ou mais das queixas recebidas	≥ 80%	97,22%	-----	-----	-----
Atenção ao Usuário – amostragem da pesquisa ≥ 30%	≥ 30%	-----	44,63%	47,26%	38,09%
Infecções relacionadas à cirurgia de fêmur	≤ 9 %	5,57%	-----	-----	-----
Infecção de sítio cirúrgico em cirurgias ortopédicas	≤5%	-----	4,7%	4,87	4,9%
Taxa de Mortalidade AVCI	≤ 7 %	6,37%	-----	-----	-----
Incidência de úlcera por pressão	≤1,5%	-----	0,33%	0,31%	0,56%
Tempo Porta-Agulha AVCI	≤ 60 minutos	49 minutos	50 minutos	49 minutos	50 minutos

ML



COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

ANÁLISE DAS METAS

QUANTITATIVAS

A análise das metas quantitativas baseia-se na produção hospitalar nas linhas previstas no Contrato de Gestão. São elas: Saídas Hospitalares, Ambulatório, Urgência e Emergência, SADT Externo, Exames Laboratoriais Externos e Embolização Externa.

- **Saídas Hospitalares:** Reflete o número de altas hospitalares no período. As principais portas de entrada para essa internação é a regulação de urgências, o ambulatório e os atendimentos de urgência a pacientes do SAMU com quadro clínico sugestivo de AVCi.
- **Ambulatório:** Reflete o número de atendimentos ambulatoriais no período. Composto por consultas médicas, consultas não médicas e procedimentos ambulatoriais. A porta de entrada para o serviço é através do Núcleo de Regulação do Acesso – NRA e pacientes egressos.
- **Urgência e Emergência:** Reflete os atendimentos de urgência realizados. Os pacientes atendidos são trazidos pelo SAMU (AVCi), egressos, ou demanda espontânea.
- **Exames Laboratoriais Externos:** Reflete os exames (conforme TA) realizados a pacientes advindos da central de regulação e a pacientes atendidos no ambulatório de neurologia, visando a resolutividade e evitando que o paciente retorne para a rede para realizar tais exames.
- **Embolização Externa:** Reflete o procedimento realizado em pacientes provenientes de hospitais da rede estadual, o HEC é o único hospital da rede própria a realizar este tipo de procedimento.
- **Filtro de Veia Cava:** Reflete o procedimento realizado em pacientes provenientes de hospitais da rede estadual, o HEC é o único hospital da rede própria a realizar este tipo de procedimento.



COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Em relação ao quantitativo realizado em 2016 a ACSC cumpriu o estabelecido, com excedente, nas linhas de serviço Ambulatório, Urgência e Emergência, SADT Externo e Embolização Externa; e realizou **89,13%** da meta anual na linha de serviço Saídas Hospitalares e **66,67%** na linha de serviço Filtro de Veia Cava.

Em relação aos Exames Laboratoriais externos, foi estabelecido fluxo com o estado conforme ofício OF/SESA/SSAROAS/GCMASS/Nº055/2015, porém os pacientes não chegavam ao hospital para a realização desses. Foi recomendada, com isso, a não continuidade desta linha de serviço, sendo a mesma retirada no 11º Termo aditivo assinado em 31 de março de 2016.

Em relação a linha de serviço Filtro de Veia Cava, recomendamos sua manutenção devido implantação há menos de um ano e a realização desse procedimento em meses anteriores a sua pactuação, devido demanda da rede, além da ausência de hospitais estaduais que realizem o procedimento, conforme justificativa do 11ºTA.

QUALITATIVAS

Os indicadores de qualidade são um importante guia para monitorar e avaliar a qualidade de serviços prestados aos pacientes.

Indicadores pactuados até o 10 Termo Aditivo para 2016 foram:

- Atenção ao usuário – Índice de satisfação do usuário acima de 90%: Sua aferição contínua procura garantir que a instituição se preocupe com os processos que visam a satisfação do usuário através da qualidade e melhoria contínua da assistência oferecida, demonstrada através da satisfação do usuário e da continuidade do desempenho.
- Atenção ao usuário – Resolução de 80% ou mais das queixas recebidas: Tem como objetivo garantir que as queixas recebidas sejam avaliadas, respondidas dentro do prazo estabelecido e que propostas de melhorias sejam implantadas.
- Infecções relacionadas à cirurgia de fêmur – Objetiva a diminuição da taxa, e que, para o cumprimento, a instituição proceda a busca por um conjunto integrado de cuidados, envolvendo procedimentos, fluxos, rotinas e saberes realizados com diferentes profissionais, favorecendo a qualidade da assistência refletida na diminuição das taxas de infecção.



COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

- Taxa de Mortalidade AVCI – Objetiva a menor taxa possível, já que a taxa de mortalidade é também um reflexo dos cuidados tomados na condução clínica dos pacientes. Medidas como o tratamento trombolítico, a profilaxia de trombose venosa profunda assim como a prescrição de antiagregantes plaquetários, podem reduzir a mortalidade de pacientes com AVCI. Porém, é dependente do perfil da população admitida em relação a sua condição de saúde anterior e demais variações.
- Tempo Porta-Agulha AVCI – Objetiva a administração do trombolítico dentro do prazo preconizado pela literatura. O tratamento tem a capacidade de dissolver o coágulo sanguíneo que está obstruindo a artéria cerebral, causando a isquemia. Quanto menor o tempo, maiores as possibilidades de recuperação do paciente. É uma importante taxa a ser aferida se tratando de um hospital referência em AVCI.

Indicadores acrescentados a partir do 11º Termo Aditivo e pactuados para 2016 foram:

- Atenção ao Usuário – amostragem da pesquisa $\geq 30\%$: Objetiva avaliar uma amostra mínima para avaliar a satisfação ao usuário, com isso, estimar com maior precisão a atenção da instituição referente aos cuidados com os mesmos.
- Infecção de sítio cirúrgico em cirurgias ortopédicas: Objetiva a diminuição da taxa, com um conjunto de recomendações para prevenção de infecção, estabelecendo, com isso, medidas de cuidados pré, per e pós-operatórios, resultando em melhoria da qualidade do atendimento.
- Incidência de úlcera por pressão: Objetiva a manutenção da integridade da pele dos pacientes e tem por base o conhecimento e a aplicação de medidas de cuidado relativamente simples, visto que a sua ocorrência causa impacto tanto para os pacientes e seus familiares, quanto para o próprio sistema de saúde, com o prolongamento de internações, riscos de infecção e outros agravos evitáveis.

Observou-se que os Indicadores de Qualidade monitorados no ano de 2016 tiveram suas metas atingidas no período, garantindo a qualidade exigida nos TA's que vigoraram no ano referido.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COMISSÃO DE MONITORAMENTO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Ressalta-se que, conforme orientação, este relatório trata-se de avaliação unicamente do Grupo Assistencial.

Vitória, 08 de março de 2017.

MEMBROS DA EQUIPE ASSISTENCIAL:

ROENNA CASAGRANDE
Médica/Membro/CMASS

NAIARA RUY ZUQUI
Enfermeira/Membro/CMASS