

# RELATÓRIO DE GESTÃO HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES

**AGOSTO  
2024**

## RELATÓRIO DE GESTÃO: Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes referente ao mês de Agosto de 2024

Relatório de Gestão apresentado à Secretaria Estadual de Saúde do Estado da Paraíba com fins de expor os resultados quantitativos e qualitativos alcançados no mês de Agosto de 2024, comparando-os às metas propostas no plano de trabalho e firmadas em contrato.

CAMPINA GRANDE – PB

2024

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de Procedimentos em Cardiologia Intervencionista realizados.	12
Gráfico 2 – Número de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos em Neuroradiologia realizados.	12
Gráfico 3 – Número de Procedimentos Endovasculares realizados.	13
Gráfico 4 – Total de procedimentos realizados.	13
Gráfico 5 – Indicador da TxPSOEA	15
Gráfico 6 – Indicador da Taxa de Mortalidade.	16
Gráfico 7 – Indicador da Taxa de Disponibilidade de Laudos.	17
Gráfico 8 – Indicador da Taxa de Absenteísmo.	18
Gráfico 9 – Indicador da Taxa de Infecção na Hemodinâmica.	19
Gráfico 10 – Indicador da Taxa de Identificação do Paciente.	20
Gráfico 11 – Indicador da Taxa de Satisfação por Paciente.	21

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde
HETDLGF	Hospital de Emergência e Trauma dom Luiz Gonzaga Fernandes
NIR	Núcleo Interno de Regulação
PBSAÚDE	Fundação Paraibana de Gestão em Saúde
SES-PB	Secretaria Estadual de Saúde do Estado da Paraíba
SISREG	Sistema Nacional de Regulação
SUS	Sistema Único de Saúde
URPA	Unidade de Recuperação Pós-Anestésica

## TERMOS E DEFINIÇÕES<sup>1</sup>

- **Alta Hospitalar:** Ato médico que determina a finalização da modalidade de assistência que vinha sendo prestada ao paciente, ou seja, a finalização da internação hospitalar. O paciente pode receber alta curado, melhorado ou com o seu estado de saúde inalterado.
- **Capacidade Hospitalar Instalada:** É a capacidade dos leitos que são habitualmente utilizados para internação, mesmo que alguns deles eventualmente não possam ser utilizados por um certo período, por qualquer razão.
- **Capacidade Hospitalar Operacional:** É a capacidade dos leitos em utilização e dos leitos passíveis de serem utilizados no momento do censo, ainda que estejam desocupados.
- **Dia Hospitalar:** Período de 24h compreendidos entre dois censos hospitalares consecutivos.
- **Entrada:** É a entrada do paciente na unidade de internação, por internação, incluindo as transferências externas ou por transferência interna.
- **Internação Cirúrgica:**<sup>2</sup> Admissão de paciente para a realização de procedimento de natureza cirúrgica, seja ela eletiva, de urgência ou emergência. Quando o paciente necessita de uma cirurgia e esta é agendada, diz-se que ele se encontra no período perioperatório.<sup>3</sup>
- **Internação Clínica:** Admissão do paciente para a realização de procedimentos de natureza clínica.
- **Internação Hospitalar:** Paciente que é admitido para ocupar um leito hospitalar por um período igual ou superior a 24 horas. Todos os casos de óbito ocorridos dentro do hospital são considerados internações hospitalares, independentemente

---

<sup>1</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Departamento e Sistemas e Redes Assistenciais. **Padronização da Nomenclatura do Censo Hospitalar**. 2. Ed. Revista. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

<sup>2</sup> PEDROLO, FT *et al.* The experience of care for the surgical patient: the nursing students' perceptions. **Revista da Escola de Enfermagem da USP** [online], São Paulo, v. 35, n. 1, pp. 35-40, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/LW8hf4mHYQhK8ZHNGFTMyBh/abstract/?lang=en>. Acesso em: 22 nov. 2022.

<sup>3</sup> CHRISTÓFORO, BEB; CARVALHO, DS. Nursing care applied to surgical patient in the pre-surgical period. **Revista da Escola de Enfermagem da USP** [online], São Paulo, v. 43, n. 1, pp. 14-22, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/6tSjrS7tCLkK6s97chKc3fn/?format=pdf&lang=en>. Acesso em: 18 nov. 2022.

do tempo de permanência do paciente na unidade. Obs.: Internação Hospitalar não é o mesmo que Dia Hospitalar.

- **Leitos Bloqueados:** É o leito que, habitualmente, é utilizado para internação, mas que no momento em que é realizado o censo não pode ser utilizado por qualquer razão (características de outros pacientes que ocupam o mesmo quarto ou enfermaria, manutenção predial ou de mobiliário, falta transitória de pessoal).
- **Leitos Operacionais:** É o leito em utilização e o leito passível de ser utilizado no momento do censo, ainda que esteja desocupado.
- **Leitos Transitórios:**<sup>4</sup> Leitos de observação, recuperação pós-anestésica ou pós-operatória, berços de recém-nascidos saudáveis, leitos de pré-parto e bloqueado por motivos transitórios (características de outros pacientes que ocupam o mesmo quarto ou enfermaria, manutenção predial ou de mobiliário, falta transitória de pessoal). Acrescentam-se, aqui, os leitos da Hemodinâmica e os da Unidade de Decisão Clínica.
- **Paciente Adulto:** Todo paciente com idade igual ou acima de 18 anos.
- **Paciente/Dia:** Unidade de medida que representa a assistência prestada a um paciente internado durante um Dia Hospitalar.
- **Paciente Pediátrico:**<sup>5</sup> Todo paciente com idade até 17 anos, 11 meses e 29 dias. Incluem-se os neonatos, infantes, escolares, juvenis e adolescentes.
- **Período Perioperatório:**<sup>6</sup> O momento em que se decide que a cirurgia – seja ela eletiva, de urgência ou de emergência – será realizada, até momento que precede o ato cirúrgico, quando o paciente é encaminhado ao centro cirúrgico.
- **Saídas Hospitalares:** É a soma do total de altas hospitalares, transferências externas, evasões hospitalares e óbitos.

---

<sup>4</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional De Saúde Suplementar (ANS). **QUALISS:** Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde. Taxa de Ocupação Operacional Geral. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/prestadores/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude-1/versao-anterior-do-qualiss/e-efi-01.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2023.

<sup>5</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Improving early childhood development: WHO Guidelines. Genebra: WHO, 2020. Available from: file:///D:/Desktop/9789240002098-eng.pdf. Acesso em: 22 nov. 2023.

<sup>6</sup> CHRISTÓFORO, BEB; CARVALHO, DS. Cuidados de enfermagem realizados ao paciente cirúrgico no período pré-operatório. **Revista da Escola de Enfermagem da USP** [online], São Paulo, v. 43, n. 1, pp. 14-22, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342009000100002>. Acesso em: 18 nov. 2023.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
1.1 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DO HETDLGF	9
1.2 OS PROCESSOS DE TRABALHO E DE CUIDADO	9
1.2.1 Capacidade Instalada e Operacional	10
<b>2 GESTÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>11</b>
2.1 PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DA HEMODINÂMICA	11
<b>3 INDICADORES DO PLANO DE TRABALHO</b>	<b>14</b>
3.1 TAXA DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS SEM A OCORRÊNCIA DE EVENTOS ADVERSOS (TxPSOEA)	14
3.2 TAXA DE MORTALIDADE (TxM)	15
3.3 TAXA DE DISPONIBILIDADE DE LAUDO (TxDL)	16
3.4 TAXA DE ABSENTEÍSMO DE PROCEDIMENTOS ELETIVOS AGENDADOS (Tx AB)	17
3.5 TAXA DE INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE (Tx IAS)	18
3.6 TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTE (Tx IP)	19
3.7 TAXA DE SATISFAÇÃO POR PACIENTE (Tx NPS)	20
<b>4 CONCLUSÕES</b>	<b>22</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Fundação Paraibana de Gestão em Saúde (PBSAÚDE) é uma instituição voltada para a gestão e produção de cuidados integrais de saúde, possuindo caráter estatal, com natureza jurídica de direito privado, sendo dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Foi criada nos termos do Decreto Estadual nº 40.096, de 28 de fevereiro de 2020, na forma autorizada pela Lei Complementar Estadual nº 157, de 17 de fevereiro de 2020. A PBSAÚDE compõe de forma inalienável o Sistema Único de Saúde (SUS) paraibano e tem por missão gerenciar serviços de saúde e executar ações de prevenção, promoção e tratamento de doenças e agravos.

Suas atividades são resultantes de convênios ou contratos firmados com entes públicos ou privados a fim de garantir uma assistência de qualidade e segura. A PBSAÚDE tem por visão ser referência como modelo de gestão em serviços de saúde e por valores prezar pela ciência, inovação, ética, transparência, impessoalidade, integração, trabalho em equipe, eficiência, sustentabilidade, respeito à diversidade de gênero, etnia e sociocultural, além da inclusão social em sintonia com as políticas públicas. Preza por entregar resultados consistentes e manter o equilíbrio econômico-financeiro, essenciais para a sua perenidade e sustentabilidade organizacional, apresentando periodicamente seus resultados através de relatórios de gestão.

Por meio do contrato de gestão de número 043/2023, celebrado com a Secretaria de Estado da Saúde (SES), a Fundação tem o objetivo de executar as atividades de gestão e prestação de serviço de saúde, bem como realizar ações, programas e estratégias das políticas de saúde no serviço de hemodinâmica do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes (HETDLGF).

O presente relatório de gestão expõe os resultados quantitativos (resultados numéricos de indicadores apresentados em tabelas e gráficos) e qualitativos (atividades desenvolvidas, atas, fotografias e informações apresentadas em quadros) no período em questão. Além disso, o documento descreve o diagnóstico situacional, as ações executadas e os planos de ação para atender aos compromissos propostos no plano de trabalho, firmados em contrato.

Pretende-se com este instrumento atender aos seguintes objetivos:

- Apresentar o desempenho do HETDLGF no mês de Agosto de 2024, no contexto das metas estratégicas e indicadores firmados em plano de trabalho e as análises do comportamento destas variáveis;
- Apresentar as ações em atenção em saúde e a análise de seus indicadores.



## 1.1 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DO HETDLGF

O serviço teve início em 22 de agosto de 2022 no referido Hospital, localizado na cidade de Campina Grande-PB. Os atendimentos abrangem os serviços assistenciais de cardiologia (de segunda à sexta), neurorradiologia (terças, sextas e sábados) e procedimentos endovasculares (segunda à quarta). Aos finais de semana o serviço está reservado para as urgências. O Serviço de Hemodinâmica do HETDLGF funciona 24 horas por dia. Toda a admissão dos usuários se dá por meio de regulação do Núcleo Interno de Regulação (NIR) ou Sistema Nacional de Regulação (SISREG). Ao passo que o agendamento semanal é realizado pela Central de Agendamentos da PBSAÚDE e pelo SISREG – para pacientes eletivos e internados em outras instituições de saúde. A entrada para os casos de urgência se dá via Centro Estadual de Regulação Hospitalar (CERH).

## 1.2 OS PROCESSOS DE TRABALHO E DE CUIDADO

O serviço de Hemodinâmica do HETDLGF encontra-se inscrito e ativo no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES), vinculado à SES. Os dados gerais da unidade são apresentados a seguir:

Quadro 1 – Dados gerais da Hemodinâmica do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, Campina Grande-PB, Brasil, 2023.

### **HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES**

**Localização:** Av. Mal. Floriano Peixoto, n 4700, Malvinas.

**Município:** Campina Grande.

**UF:** Paraíba.

**Categoria Do Hospital:** Hospital de Emergência e Trauma.

**Região Metropolitana:** Campina Grande, cidades adjacentes e interior do Estado da Paraíba.

**CNES:** 2362856

**CNPJ:** 08.778.268/0038-52

**Esfera Administrativa:** Gerido pela Fundação Paraibana de Gestão em Saúde (PBSAÚDE) desde 22 de agosto de 2022.

**Contrato de Gestão:** n° 0043/2023.

---

Fonte: Documento administrativo da PBSAÚDE.

### 1.2.1 Capacidade Instalada e Operacional

No mês de agosto de 2023, a Hemodinâmica do HETDLGF contava com uma capacidade hospitalar instalada de 24 leitos (100%), dispondo dos 24, com capacidade hospitalar operacional de 100,00% (Tabela 1).

Tabela 1 – Capacidade Instalada no serviço de Hemodinâmica do HETDLGF.

SETOR	GESTÃO DE LEITOS – 2023				
	Capacidade Hospitalar Instalada	Leitos Operacionais	Leitos Operacionais de Isolamento	Leitos Bloqueados	Capacidade Hospitalar Operacional (%)
Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (URPA) – Hemodinâmica	4	4	-	-	100,00
UTI	10	10	-	-	100,00
Enfermaria	10	10	-	-	100,00
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Planilhas Diárias da Hemodinâmica Campina Grande

## 2 GESTÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE

### 2.1 PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DA HEMODINÂMICA

#### Análise Crítica

#### Fato

Houve 323 procedimentos, o que representa 34,58%, percentual superior à meta estabelecida de 240 procedimentos, respectivamente (gráficos 1-4).

#### Causa

Os procedimentos em Cardiologia Intervencionista responderam por 56,97% da produção assistencial da hemodinâmica. Dentre aqueles, o cateterismo cardíaco e a angioplastia coronariana *Stent* farmacológico continuam sendo os procedimentos com maior demanda, representando 97,83% da Cardiologia Intervencionista.

Os procedimentos diagnósticos e terapêuticos da Neurorradiologia responderam por 22,60% da produção assistencial da hemodinâmica. A angiografia cerebral, cervical e aortografia torácica, continuam sendo os procedimentos com maior demanda, representando 84,93% de tal categoria da hemodinâmica.

No entanto, alguns dentre os procedimentos seguem sem demanda, tais como: Angioplastia de carótida, Trombectomia intracraniana, Angiografia medular, Embolização de MAV, Stent divisor de fluxo.

Os procedimentos endovasculares responderam por 20,43% da produção assistencial da hemodinâmica. Dentre aqueles, angiografia e angioplastia de membros, investigação de doença aorta-iliaca e aortografia abdominal, continuam sendo os procedimentos com maior demanda, representando 95,45% dos procedimentos endovasculares.

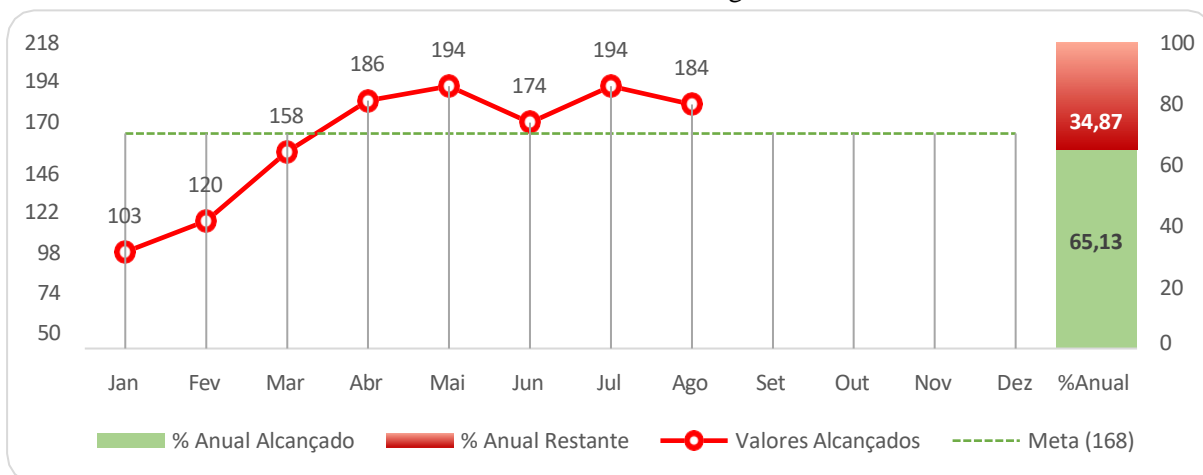
Vale destacar que há alguns procedimentos que seguem sem e/ou baixa demanda, dentre os quais: filtro de veia cava, endoprótese abdominal e torácica, arteriografia seletiva por cateter, embolização, embolização de MAV, cavografia e flebografia de cava.

#### Ação

Monitorar a regulação de pacientes adiantando, quando possível, os agendamentos para

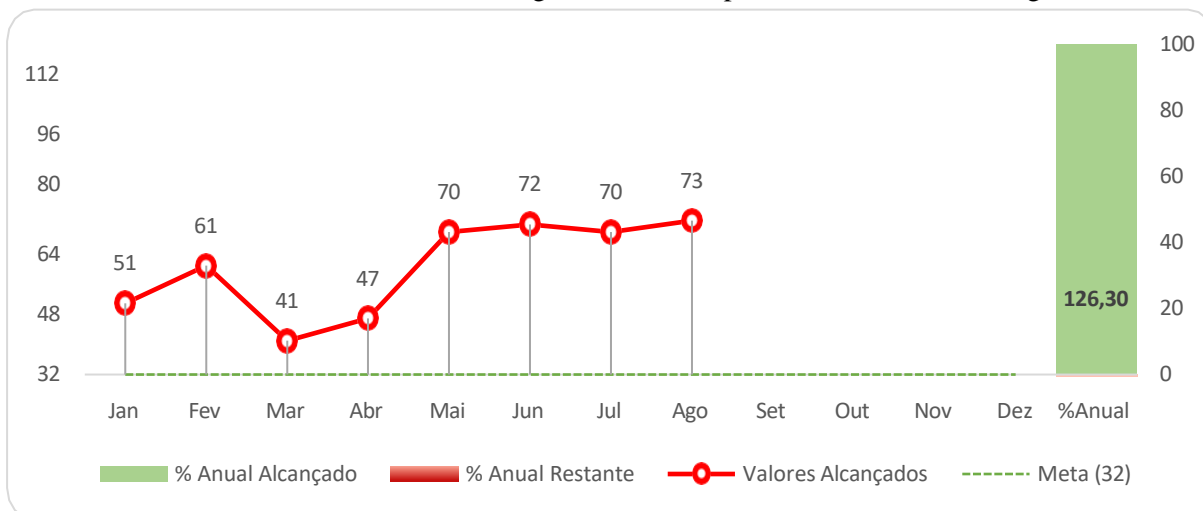
os procedimentos mais realizados; antecipar-se estrategicamente a fim de orientar pacientes quanto à necessidade da realização de exames específicos pré-procedimentos; averiguar demanda reprimida para os demais procedimentos.

Gráfico 1 – Número de Procedimentos em Cardiologia Intervencionista realizados.



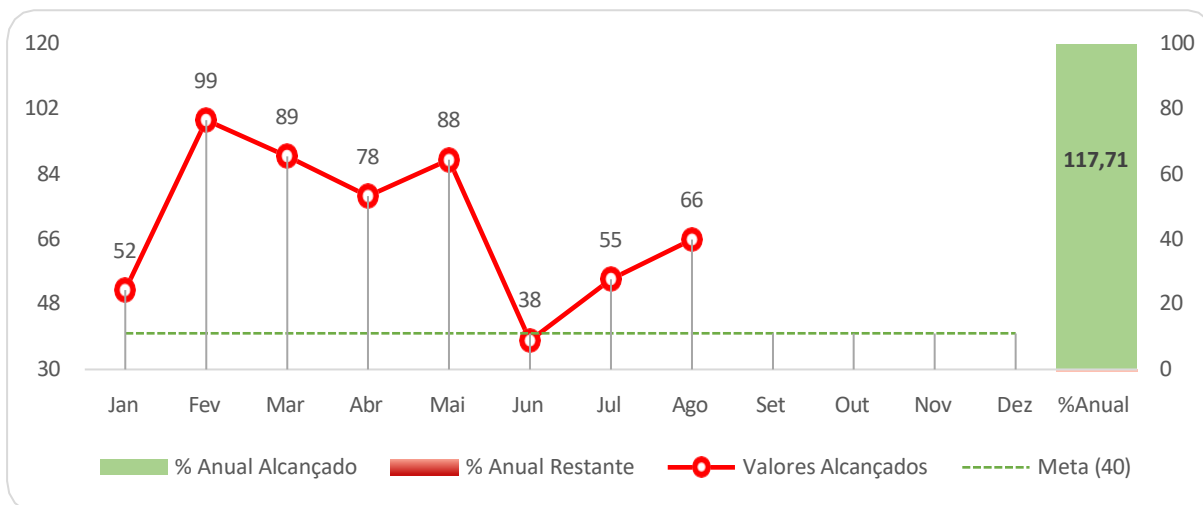
Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

Gráfico 2 – Número de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos em Neuroradiologia realizados.



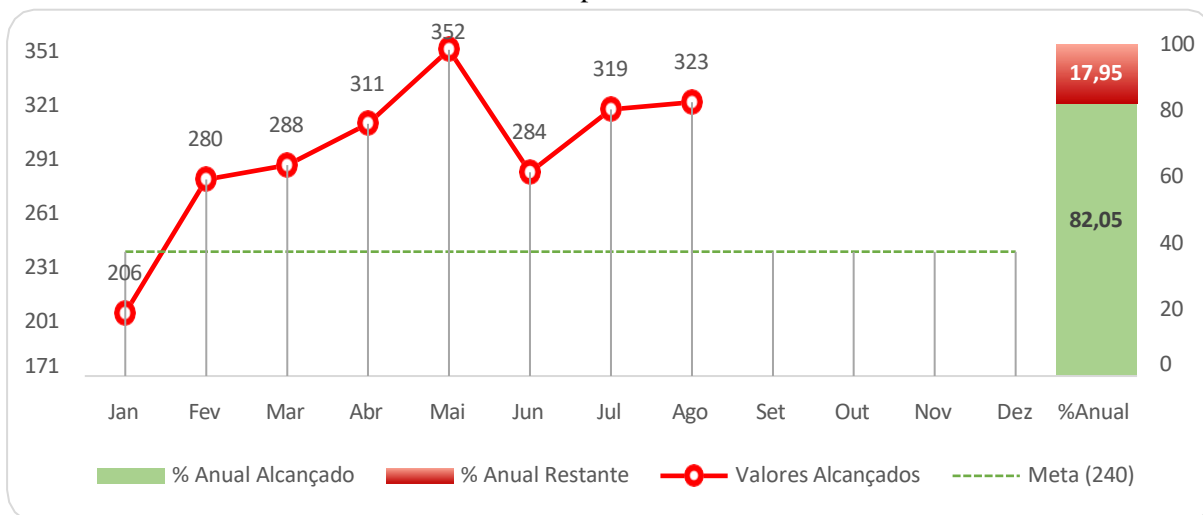
Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

Gráfico 3 – Número de Procedimentos Endovasculares realizados.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

Gráfico 4 – Total de procedimentos realizados.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3 INDICADORES DO PLANO DE TRABALHO

#### 3.1 TAXA DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS SEM A OCORRÊNCIA DE EVENTOS ADVERSOS (Tx PSOEA)

Indicador que averigua o índice de procedimentos realizados sem nenhuma intercorrência. Quanto mais próximo de 100%, melhor:

$$Tx_{PSOEA} = \frac{\sum \text{de pacientes submetidos ao procedimento sem que tenha ocorrido eventos adversos}}{\sum \text{de pacientes submetidos ao procedimento}} \times 10^2$$

#### Análise Crítica

##### Fato

O mês de Agosto/2024 registrou uma ocorrência de evento adverso, durante um procedimento de angioplastia Coronariana em um paciente do sexo masculino, iniciais I.B.C, ao realizar um procedimento citado, dois Stents Farmacológicos apresentaram defeito, sendo necessário a utilização de mais dois insumos para que fosse possível dar andamento ao procedimento e atender de forma efetiva o paciente supracitado.

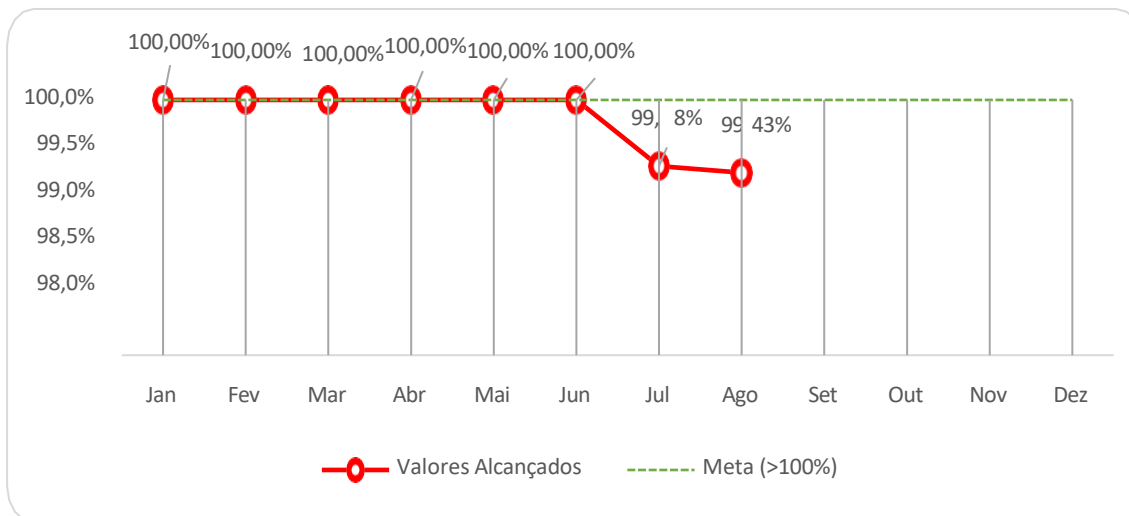
##### Causa

Manutenção da política de ações de Segurança do Paciente e qualidade do cuidado prestado.

##### Ação

Continuar promovendo e incentivando as atuais estratégias de prevenção de eventos adversos.

Gráfico 5 – Indicador da Tx PSOEA



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3.2 TAXA DE MORTALIDADE (TxM)

Indicador que averigua o índice de mortes na hemodinâmica durante ou até sete dias após o pós-operatório. Quanto menor, melhor:

$$TxM = \frac{\sum \text{de óbitos trans - operatório ou até sete dias após o pós - operatório}}{\sum \text{de pacientes submetidos a procedimentos}} \times 10^2$$

#### Análise Crítica

##### Fato

Não houve o registro óbito no referido mês (Gráfico 6).

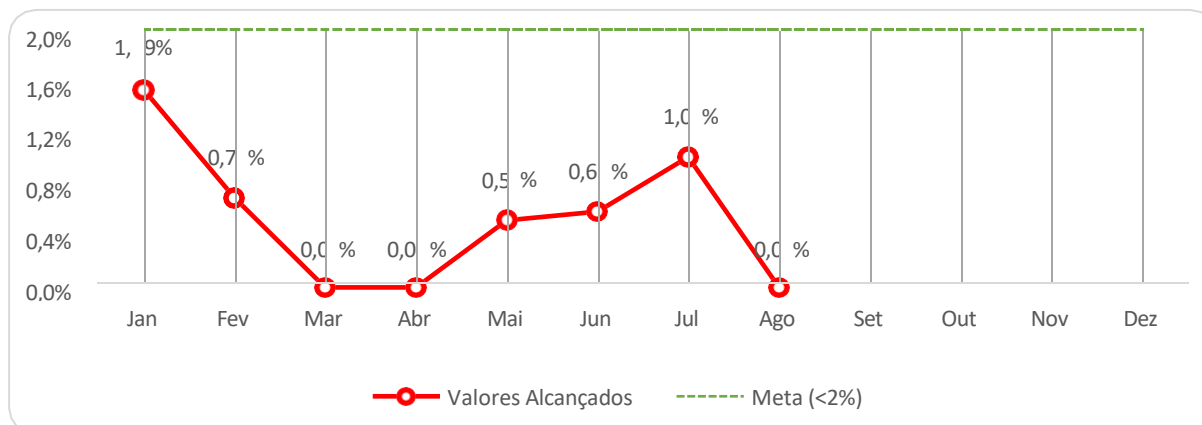
##### Causa

Manutenção da Política de ações de Segurança do Paciente e qualidade do cuidado prestado.

##### Ação

Continuar promovendo e incentivando as atuais estratégias de Segurança do Paciente e prevenção de eventos adversos.

Gráfico 6 – Indicador da Taxa de Mortalidade.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3.3 TAXA DE DISPONIBILIDADE DE LAUDO (Tx DL)

Indicador que monitora a taxa de laudos de tomografia computadorizada disponibilizados em tempo previsto. Quanto mais próximo de 100%, melhor:

$$TxDL = \frac{\sum \text{de laudos de exames disponibilizadas em tempo previsto}}{\sum \text{dos exames realizados}} \times 10^2$$

#### Análise Crítica

##### Fato

Todos os 323 laudos foram entregues em tempo hábil (Gráfico 7).

##### Causa

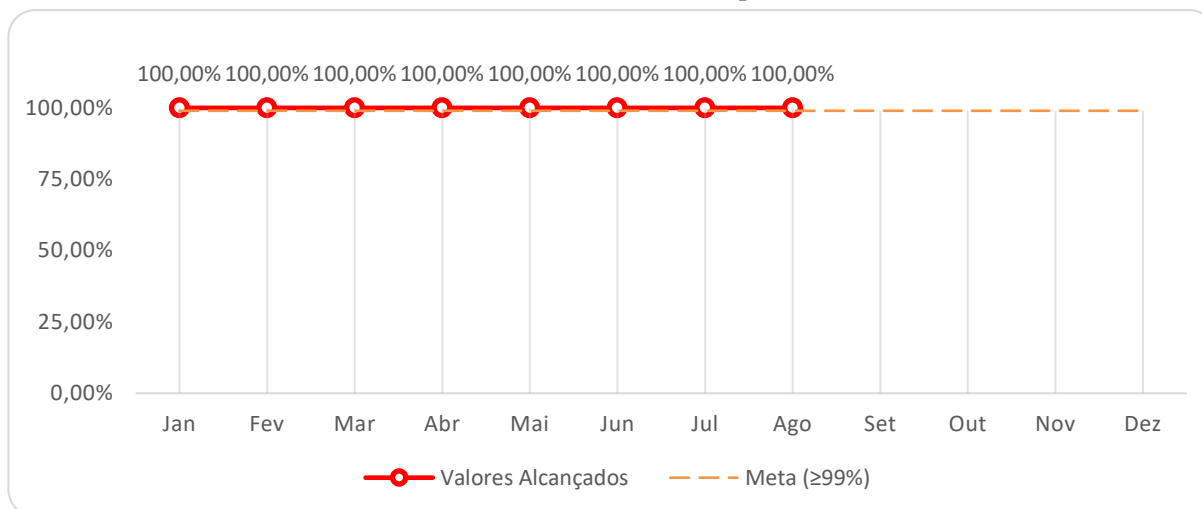
Gerenciamento efetivo na disponibilização de laudos pela equipe médica.

##### Ação

Continuar desenvolvendo a atual estratégia de trabalho.



Gráfico 7 – Indicador da Taxa de Disponibilidade de Laudos.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3.4 TAXA DE ABSENTEÍSMO DE PROCEDIMENTOS ELETIVOS AGENDADOS (Tx AB)

Acompanhar o absenteísmo nos procedimentos eletivos que foram agendados na hemodinâmica e que, por quaisquer motivos, não foram realizados. Taxa igual ou inferior a 10%, quanto menor, melhor:

$$TxAB = \frac{\text{Total de procedimentos agendados e não realizados}}{\text{Total de Procedimentos agendados}}$$

#### Análise Crítica

##### Fato

Registrou-se uma taxa de 7,43 % (Gráfico 8).

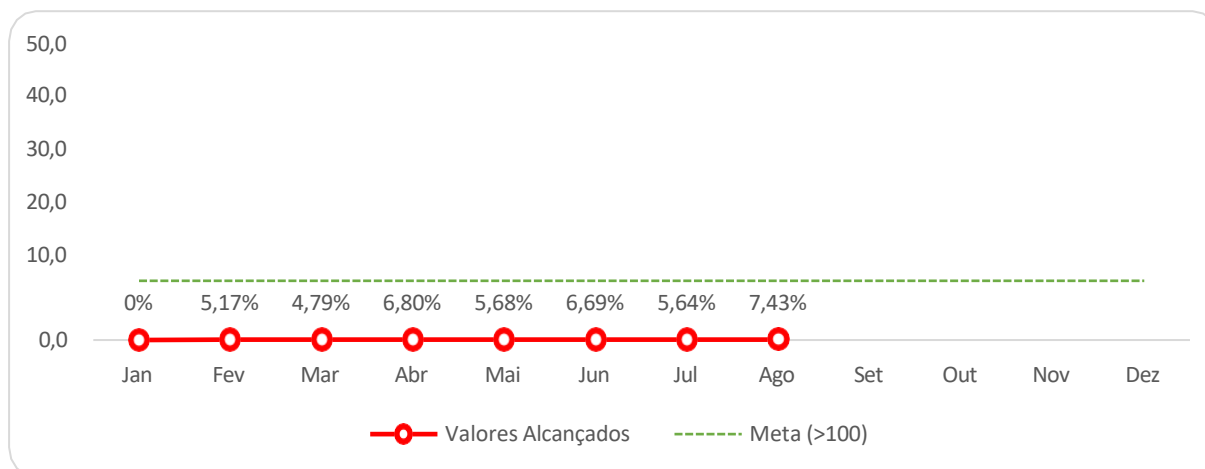
##### Causa

Gerenciamento efetivo no agendamento de procedimentos pela equipe do NIR e Regulação Estadual.

##### Ação

Continuar desenvolvendo a atual estratégia de trabalho.

Gráfico 8 – Indicador da Taxa de Absenteísmo.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3.5 TAXA DE INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE (Tx IAS)

Verifica a densidade de incidência em infecção relacionadas à assistência à saúde na instituição. O resultado informa o risco de contrair IRAS por 1.000 pacientes-dia. Quanto menor, melhor:

$$IRAS = \frac{\sum \text{dos casos de IRAS}}{\sum \text{pacientes} - \text{dia}} \times 10^3$$

#### Análise Crítica

##### Fato

Não foi registrado nenhum evento adverso relacionado à infecção relacionada à assistência à saúde por 1.000 pacientes com dispositivo-dia (gráfico 09).

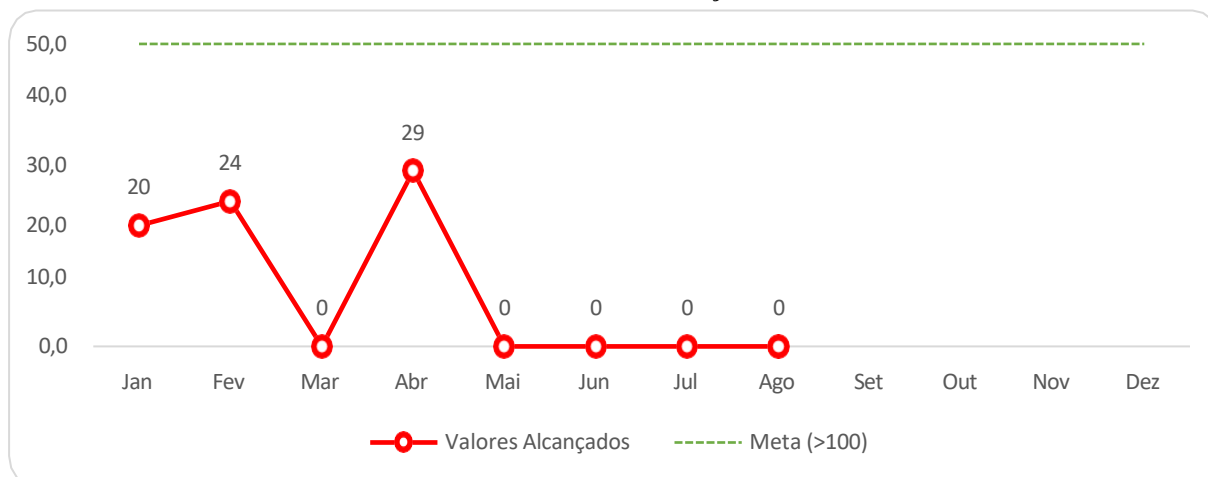
##### Causa

Não foram registrados casos de IRAS, sendo a primordial a correta realização de condutas de biossegurança pela equipe assistencial e a quebra de Protocolos Assistenciais no tange ao controle de infecções hospitalares. O valor registrado mantém-se dentro da meta estabelecida, assumindo uma estabilidade, devido a outras estratégias com ações de capacitação e auditoria em saúde.

## Ação

Continuar a promover a atual estratégia de capacitações e manter as auditorias na Unidade, visando a melhoria do processo e da assistência prestada aos pacientes.

Gráfico 9 – Indicador da Taxa de Infecção na Hemodinâmica.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3.6 TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTE (Tx IP)

Indicador que monitora a taxa de pacientes que deixaram de ser identificados no momento da sua internação e em todas as vezes que sua identificação for trocada/substituída.. Quanto mais próximo de 100%, melhor:

$$TxIP = \frac{\text{Total de pacientes com pulseira}}{\text{Total de Pacientes atendidos}}$$

## Análise Crítica

### Fato

Do montante de 175 pacientes atendidos no serviço, observou-se que 05 deles, no período de amostragem, não estavam devidamente identificados, o que corresponde a 3,00% do total, conforme se observa na figura abaixo (Gráfico 10).

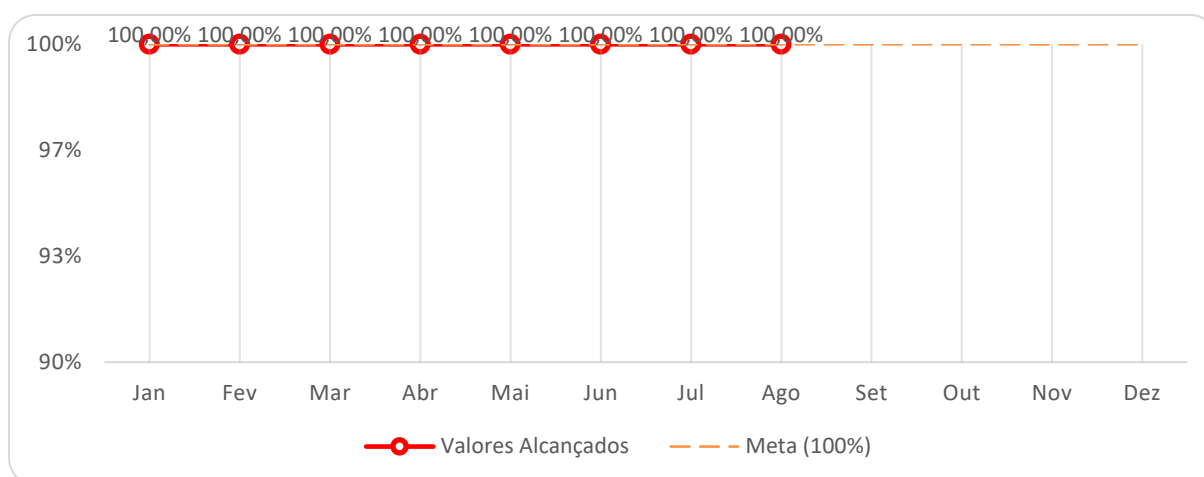
### Causa

Gerenciamento efetivo na disponibilização de pulseiras de identificação do paciente.

### Ação

Continuar desenvolvendo a atual estratégia de trabalho, sempre buscando reduzir o número de ocorrências relativas a incorreta identificação do paciente.

Gráfico 10 – Indicador da Taxa de Identificação do Paciente.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

### 3.7 TAXA DE SATISFAÇÃO POR PACIENTE (Tx NPS)

Verifica o nível de satisfação dos consumidores em relação aos serviços prestados pela entidade. Os consumidores podem ser detratores (nota de 0 a 6 – quando estão descontentes com serviço ou atendimento), neutros (nota de 7 a 8 – quando a relação com a instituição é regular, mas há pontos a melhorar) e promotores (nota de 9 a 10 – revelando altas chances de recomendar a instituição). O cálculo do NPS é:

$$NPS^{\circ} = \frac{\sum \text{de promotores} - \sum \text{de detratores}}{\sum \text{respondentes}} \times 10^2$$

O serviço prestado é classificado em: Zona de excelência (pontuação entre 75% e

100%), zona de qualidade (pontuação entre 50% e 74%), zona de aperfeiçoamento (pontuação entre 0 e 49%) e zona crítica (pontuação negativa).

## Análise Crítica

### Fato

Valor observado no mês de Agosto é de 100,00%, de acordo com a Assistência Social, setor responsável pela aplicação do Questionário, percentual acima da meta estabelecida que é de 75%. Este indicador começou a ser analisado em junho.

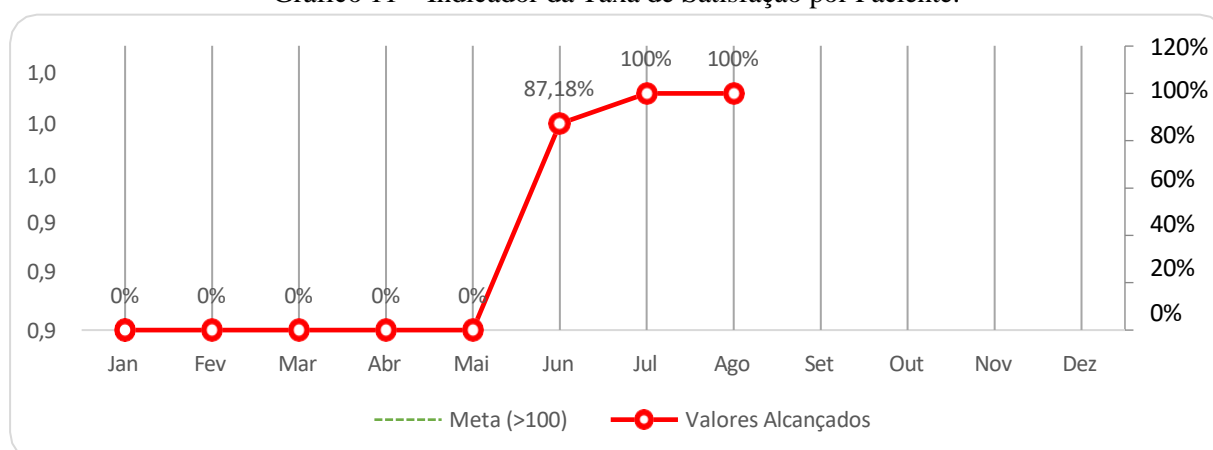
### Causa

A Assistência Social começou a desenvolver o indicador na instituição no mês de junho, não havendo dados anteriores para comparação. Porém, nota-se que a taxa atinge o valor pactuado, iremos dar continuidade para que nos meses seguintes seja possível fazer um comparativo.

### Ação

Implantar um rigoroso controle do indicador de NPS a partir do primeiro mês de possibilidade de execução por meio da Assistência Social, para acompanhamento e análise crítica dos dados.

Gráfico 11 – Indicador da Taxa de Satisfação por Paciente.



Fonte: Planilhas diárias do HETDLGF.

## 4 CONCLUSÕES

O presente relatório é resultante de uma análise minuciosa dos indicadores do HETDLGF, que são acompanhados por uma equipe que tem atuado com foco na gestão estratégica. A PBSAÚDE zela pelo cumprimento dos prazos, assim como o respeito na prestação dos serviços necessários ao funcionamento do Hospital.

Este é um caminho progressivo e composto por ações contínuas e renováveis, sempre visando a melhoria da qualidade e a satisfação do usuário assistido, como também o alcance das metas estatísticas estipuladas no plano de trabalho da PBSAÚDE.

No mês de Agosto, a especialidade de Cardiologia Intervencionista, atingiu o percentual de 09,52% superior à meta pactuada, alcançando o número de 184 procedimentos, já a especialidade da Neurorradiologia diagnóstica obteve resultado satisfatório, 128,13% superior à meta mensal, a especialidade da intervenção Endovascular também obteve resultado satisfatório em relação à meta mensal estipulada de 40 procedimentos, foram efetuados 66, o que corresponde a 65,00% superior ao resultado esperado.

Foram efetuados 323 procedimentos, 34,58% a mais que a meta pré-estabelecida, ressalta-se que as especialidades de Neurorradiologia, Endovascular e Cardiologia superaram as metas pré-estabelecidas para o período, atingindo os percentuais de 228,13%, 165,00% e 109,52%, respectivamente. Neste sentido, há potencial para melhora dos números das metas caso haja a regulação para os procedimentos em que não se tem observado demanda.

A equipe do HETDLGF e a PBSAÚDE se encontram à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas referentes a este relatório.