

INSTITUTO  
GNOSIS

**Relatório Mensal**  
**Indicadores Qualitativos**  
**HIMABA**

**Julho / 2020**

**RELATÓRIO DE INDICADORES HIMABA  
JULHO / 2020**

---

Os indicadores que avaliam a qualidade da assistência do Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves são divididos em indicadores quantitativos e qualitativos com motivação e ênfase no cuidado centrado no paciente, qualidade da assistência e qualidade da informação. Estes estão contidos em contrato firmado entre SESA-ES e a OSS Instituto Gnosis que foram definidos e pautados como referentes à qualidade dos processos de gestão e de assistência infantil e a mulher de risco habitual, em serviços de atenção hospitalar, diagnóstica e ambulatorial.

**AValiação dos Indicadores**

Os indicadores e metas tem objetivo induzir as boas práticas na gestão da OSS, acompanhar as ações de intervenção na assistência e a efetividade dos cuidados das especialidades que na unidade atende, pensando sob a perspectiva do tempo médio de permanência de internação e alinhá-las às prioridades, protocolos e metas definidas pela SESA/ES.

## Planilha de Indicadores e Metas –

**Quadro 01** – Indicadores da Qualidade – Ano 2019/2020 GNOSIS/HIMABA – Para 1º Trimestre e 2º Trimestre

MOTIVAÇÃO	OBJETIVO	INDICADOR	META – POR TRIMESTRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	PESO FINANCEIRO (R\$ - PARTE VARIÁVEL) 2019-2020	
					1º	2º
Centralidade no Paciente	Melhorar a qualidade da assistência ao usuário, com o foco na família e no paciente.	Resolução de Reclamações	90% de Reclamações Resolvidas	$(n^{\circ} \text{ reclamações resolvidas} / n^{\circ} \text{ de reclamações recebidas}) \times 100$	15%	15%
		Satisfação do Usuário	85% de Satisfação do Usuário no Setor de UFE, Internações e Ambulatórios	$(n^{\circ} \text{ questionários com resposta ótima e bom} / n^{\circ} \text{ questionários efetivos nos setores indicados}) \times 100$	15%	15%
Qualidade da Assistência	Melhorar a qualidade da assistência com redução de eventos adversos associados à infecção hospitalar	Controle de Infecção Hospitalar	100% de implantação de Relatório de Taxas de Infecção nos trimestres	$(n^{\circ} \text{ critérios exigidos cumpridos} / n^{\circ} \text{ Critérios exigidos}) \times 100$	25%	25%
	Monitorar o desempenho assistencial na área de obstetria e perinatologia e reduzir a taxa de cesariana desnecessária.	Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas	100% de implantação de Relatório Padronizado nos trimestres	$(n^{\circ} \text{ Critérios exigidos cumpridos} / n^{\circ} \text{ Critérios exigidos}) \times 100$	20%	20%
Qualidade da Informação	Melhorar a qualidade da comunicação com adequado fluxo de informações para o desempenho da operação da execução e da gestão hospitalar	Taxa de Prontidão das Informações	98% do envio das informações solicitadas em tempo hábil.	$(n^{\circ} \text{ Envio de Respostas aos critérios requeridos} / n^{\circ} \text{ de solicitações no período}) \times 100$	25%	25%
<b>RESULTADO ESPERADO</b>		<b>CUMPRIU</b>			<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Indicadores e Metas da Qualidade – Ano 2020

#### AVALIAÇÃO DE INDICADORES

	INDICADOR	Meta	Peso	Resultado Alcançado
1	Resolução de Reclamações	90%	15%	100%
2	Satisfação do Usuário	85%	15%	96,94%
3	Controle de Infecção Hospitalar	100%	25%	100%
4	Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas	100%	20%	100%
5	Taxa de Prontidão das Informações	98%	25%	Conforme relatório Financeiro
Percentual total avaliado alcançado				

## **1. Resolução de Reclamações**

No mês de julho foram registradas o total de 15 manifestações, sendo destas: 02 elogios e 13 reclamações. Dessas manifestações, 10 foram por meio do canal presencial, 03 por telefone, e 02 por canal eletrônico e-mail encaminhado pela Secretária de Saúde do Estado (SESA).

O tempo médio de resolução das reclamações foram de 3 dias.

Através da análise dos dados, é observada a redução do tempo médio de resolução das reclamações para 3 dias, quando comparada à média do primeiro semestre do ano de 2019, que apresentou o tempo médio de 4,95 dias.

Houve redução do quantitativo total das manifestações, sendo ocasionadas pelo período de pandemia pelo COVID-19, no qual alguns serviços estão suspensos por tempo indeterminado de acordo com a portaria R-38 SESA.

Alcance de 100% do percentual de resolução de queixas.

Realizada a busca ativa do feedback ao manifestante de acordo com os dados registrados nas manifestações.

O Instituto Gnosis proporciona divulgação setorial dos canais de ouvidoria para que o mesmo seja acessado pelos clientes externos e internos, afim de contribuir para o aumento da adesão e realização das manifestações.

## **2. Satisfação do Usuário**

A unidade atingiu o indicador proposto, porém considerando a Declaração de Emergência em Saúde Pública de importância internacional pela Organização Mundial da Saúde em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus COVID-19. Considerando a portaria nº 188/GM/MS de 04 de fevereiro de 2020, que declara emergência em saúde pública de importância nacional (ESPIN), em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCov). Considerando o decreto nº4593-R de 13 de março de 2020, no qual o Governo do Estado do Espírito Santo decreta estado de emergência em saúde pública e estabelece medidas sanitárias e

administrativas para a prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos decorrentes do surto de coronavírus (COVID-19) e dá outras providências. Considerando a necessidade de adoção de ações coordenadas na área da saúde para enfrentamento da emergência em Saúde Pública de importância internacional, decorrente do coronavírus COVID-19.

O Instituto Gnosis suspende a atividade de pesquisa de satisfação do usuário de forma presencial através de entrevistas nos setores do Hospital Estadual Infantil e Maternidade Alzir Bernardino Alves, afim de prevenir, controlar e conter riscos, danos e agravos decorrentes do surto de coronavírus (COVID-19). Sendo assim, o serviço foi reformulado e as pesquisas de satisfação do usuário estão sendo realizadas por chamada telefônica, de acordo com os contatos registrados no sistema MV e censo retroativo e diário.

Importante ressaltar a maior dificuldade de contato com os usuários do serviço, por diversos motivos, dentre eles: não atendimento da chamada, telefone diferente ou incorreto, contato não pertencente ao usuário/acompanhante; ocasionando uma redução do quantitativo de pesquisas realizadas no período.

Após reunião com CMASS, retomamos de forma cautelosa as pesquisas de satisfação através de entrevista presencial em alguns setores da Unidade, iniciada em 25 de julho. As pesquisas estão sendo realizadas em meio período do dia, e continuadas através de ligação telefônica.

No mês de julho as pesquisas foram realizadas através de chamada telefônica, com total de 295 pesquisas, destas 274 realizadas por chamada telefônica e 21 por entrevista presencial. E o registro do total de ligações, foram de 913 ligações.

A metodologia da pesquisa e o documento da pesquisa de satisfação, foram reformulados para melhor adaptação ao serviço.

Conforme reunião na data de 28/05/2020, foi realizada modificação na metodologia da pesquisa de satisfação referente aos usuários que foram atendidos no ambulatório e SATD Externo, pois foi atingido um resultado de pesquisa muito baixo, em virtude do decreto emergencial do COVID-19 (no qual as consultas ambulatoriais e os procedimentos eletivos foram suspensos). Serão excluídas e suspensas as pesquisas realizadas com pacientes e acompanhantes atendidos pelos serviços de ambulatório e SADT Externo, durante a vigência do decreto.

Lembrando da importância de manutenção das pesquisas de satisfação do usuário, o Instituto tem atenção especial para este indicador, pois o mesmo tem sido utilizado para a realização de investigações e melhorias de processo.

**3. Controle de infecção hospitalar**

Conforme Relatório para Comissão de Monitoramento, Avaliação e Controle Assistencial do indicador Controle de Infecção Hospitalar.

**4. Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas**

Conforme Relatório para Comissão de Monitoramento, Avaliação e Controle Assistencial do indicador de Controle de Taxa de Cesariana em Primíparas.

**5. Taxa de Prontidão das Informações**

Conforme Relatório Financeiro.

  
Dr. Sergio Rua  
Diretor Geral  
GNOSS

---

**Indicadores de Saúde e Gestão**  
**Serviço de Qualidade**