

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

*GERÊNCIA DE CONTRATUALIZAÇÃO DA REDE PRÓPRIA
NÚCLEO ESPECIAL DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS
COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE*

Vitória, 30 de março de 2022.

REFERÊNCIA LEGAL As Portarias nº 165-S de 27 de março de 2019, nº 560-S de 21 de novembro de 2019, nº 060-S de 18 de fevereiro de 2020 e nº 218-S de 11 de junho de 2021 que tratam a composição e atualização da Comissão de Monitoramento e Avaliação (CMASS) para fiscalização dos Contratos de Gestão referente ao gerenciamento dos Hospitais Estaduais por Organizações Sociais nos Artigos 10º, 11º e 12º da Lei Complementar Estadual N.º 993 de 27 de dezembro de 2021, nos artigos 4º, 5º, 6º e 23º do Decreto 2.484-R de Março de 2010 e Instrução Normativa 042/2017 de 15/08/2017.

PERÍODO: 01/01/2021 a 31/12/2021.

PROCESSO: CW629.

CONTRATO DE GESTÃO: 004/2020.

TERMOS ADITIVOS VIGENTES AO CONTRATO DE GESTÃO 004/2020

- 1º Termo Aditivo – Refere a liberação de recurso de investimento;
- 2º Termo Aditivo – Acresce ao contrato de Gestão 004/2020 as metas assistenciais referentes aos 30 leitos de UTI Adulto COVID 19, para o período de 23 de março a 16 de junho de 2021;
- 3º Termo Aditivo – Alterar os percentuais do Montante do Orçamento econômico-financeiro de Gestão nº 004/2020; -- Acrescer tabelas: no item II - Sistemática e Critérios de pagamento, subitem II.1_ Avaliação e valoração dos desvios nas Quantidades de Atividade Assistencial (Parte Fixa do Contrato de Gestão), II.2.2.1_ Indicadores Complementares para avaliação, TABELA I- Para Gerenciamento das linhas de serviços assistenciais realizadas pelo Hospital do Anexo técnico II, Sistema de Pagamento.
- 4º Termo Aditivo – Alterar as metas assistenciais ao Contrato de Gestão 004/2020; Alterar os valores de custeio para o período de 180 dias; Prorrogar a vigência do Contrato de Gestão 004/2020 para 180 dias; Incluir o item 13.3, cláusula décima terceira, no Contrato de Gestão nº 004/2020
- 5º Termo Aditivo – Liberar Recurso de Investimento de 948.000,00 (Novecentos e quarenta e oito mil reais).
- 6º Termo Aditivo – Alterar as metas assistenciais de saídas Hospitalares estabelecidas no 4º TA Contrato de Gestão nº 004/2020; Excluir as metas



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

assistenciais referentes aos leitos adultos para atendimento ao paciente dia COVID 19 estabelecidas no 4º TA; Liberar incentivo de custeio no valor de 300.000,00(trezentos mil reais) referente a Portaria 2.624/GM, de 28 de setembro de 2020 e a Resolução da CIB Nº 058, de 13 de maio de 2021, em parcela única, para implantar o Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar – NEH; Redistribuir os percentuais constates no item I.3 do Anexo Técnico II do Contrato de Gestão nº 004/2020; Alterar os recursos financeiros estabelecidos no 4º TA; Excluir indicadores complementares para a linha de serviço Paciente-Dia Adultos leito COVID 19 estabelecidos no 3º TA; Manter os indicadores de qualidade constantes no Contrato de Gestão 004/2020.

- 7º Termo Aditivo – Alterar as metas quantitativas Contrato Gestão Nº 004/2020; Alterar as metas qualitativas ao Contrato de Gestão Nº 004/2020; Alterar os valores de custeio para o período de 180 dias; Prorrogar a vigência do Contrato de Gestão Nº 004/2020 para 180 dias.

OBJETIVO:

Apresentar o relatório assistencial anual de 2021 com o desempenho das atividades da OSS – AEBES referente ao contrato de Gestão 004/2020.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Contrato de Gestão 004/2020 celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde – SESA e a Organização Social Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES, sob forma de contrato emergencial, tem como objeto a operacionalização da gestão e execução pela contratada, das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE). A finalidade deste relatório é demonstrar o desempenho do HEUE sob gestão da AEBES em relação ao cumprimento das metas quantitativas e qualitativas vigentes e, por conseguinte, fornecer subsídios gerenciais para análise do desempenho a unidade em questão.

1.1 CONSIDERAÇÕES RELACIONADAS À PANDEMIA DE COVID 19

O Espírito Santo atravessa um momento singular na assistência à saúde decorrente da presente pandemia a qual gerou a necessidade de adequações em caráter emergencial de suas unidades de atendimento ao usuário do SUS, inclusive mudanças nos contratos com as Organizações Sociais de Saúde - OSS que fazem gestão desses locais.

A avaliação das metas programadas para os anos de 2020 e 2021 sofreram alterações devido às mudanças no perfil assistencial dos hospitais para esse período de emergência em saúde pública; e podem ainda sofrer atualizações a depender dos imprevistos que possam eventualmente surgir mesmo com todo o aparato técnico e científico que assessora



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

a SESA.

As alterações foram formalizadas nos seguintes instrumentos e legislações:

- **Declaração de Emergência em Saúde Pública** de Importância Internacional pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Doença por Coronavírus – COVID-19 (decorrente do SARS-CoV-2, novo Coronavírus);
- **PORTARIA 188/GM/MS** de 04 de fevereiro de 2020, que declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN);
- **DECRETO Nº 4.593-R** de 13 de março de 2020 onde é declarado estado de emergência em Saúde no ES decorrente do surto de Coronavírus (COVID 19);
- **PORTARIA 038-R** de 19 de março de 2020, que define as referências hospitalares ao tratamento do COVID-19 e reorganiza os fluxos, os atendimentos e os serviços de saúde e suspende procedimentos cirúrgicos eletivos (com exceções das cirurgias oncológicas e cardiovasculares), as cirurgias ambulatoriais eletivas, consultas e exames ambulatoriais especializados enquanto durar o estado de emergência;
- **PORTARIA 041-R** de 24 de março de 2020, que suspende a avaliação das metas físicas programadas durante o período de emergência em saúde pública no estado do Espírito Santo devido à mudança do perfil assistencial dos Hospitais;
- **Lei Federal nº 946** de 27 de março de 2020, que define alteração das metas pactuadas para atender as situações concernente ao novo Coronavírus (COVID-19), e também alteração das obrigações relacionadas aos prazos para apresentação dos respectivos relatórios de cumprimentos de metas e outras formalidades incompatíveis com a situação de calamidade e emergência.
- **PORTARIA 053-R** de 30 de março de 2020, que dispõe sobre as referências e contrarreferências das unidades de atenção hospitalar durante o estado de emergência pública pelo COVID-19;
- **Lei Federal nº13. 992**, de 22 de abril de 2020, que suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS);



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

- **PORTARIA Nº 155-R**, de 06 de agosto de 2020 Estabelece o reagendamento das consultas e exames ambulatoriais e cirurgias eletivas ofertados pelos serviços próprios e contratualizados pela SESA, seguindo as recomendações para a aplicação de medidas de segurança aos pacientes, colaboradores e profissionais de saúde e dá outras providências.

Art.3º Estabelecer que o processo de reagendamento será em 3(três) etapas progressivas.

ETAPA I: Ofertar 30% (trinta por cento) da capacidade anterior, constatada pela série histórica e contratualizada na rede complementar;

ETAPA II: Ofertar 70% (setenta por cento) da capacidade anterior, constatada pela série histórica e contratualizada na rede complementar;

ETAPA III: Ofertar 100% (cem por cento) voltando aos níveis da série histórica contratualizada na rede complementar.

- **PORTARIA 185-R**, de 18 de setembro de 2020 que altera a redação do Artigo 1º e 2º da PORTARIA 041-R de 24 de março de 2020 para:

Art. 1º I - A avaliação das metas físicas e qualitativas programadas ficará suspensa no período de 1º de março a 30 de setembro de 2020, devido à mudança do perfil assistencial dos hospitais;

“Art.2º ... II - A avaliação das metas físicas e qualitativas programadas ficará suspensa no período de 1º de março a 30 de setembro de 2020, devido à mudança do perfil assistencial dos hospitais, ressalvado o planejamento de retomada da SESA.”

- **DECRETO Nº 1.212-S**, de 29 de setembro de 2020, que decreta o Estado de Calamidade Pública no Estado do Espírito Santo decorrente do desastre natural classificado como grupo biológico/epidemias e tipo doenças infecciosas virais (COBRADE 1.5.1.10) conforme Instrução Normativa 02/201, do ministério da Integração Nacional.
- **PORTARIA Nº 004-R**, de 12 de janeiro de 2021, que dispõe sobre a suspensão de todos os procedimentos eletivos vinculados a internação hospitalar nos hospitais próprios e contratualizados da rede pública sob gestão da Secretaria de Estado da Saúde.
- **Lei Federal nº14.123**, de 10 de março de 2021 que prorroga até a 31 de dezembro de 2020 a suspensão de metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde.
- **DECRETO Nº 610** – ES de 26 de março de 2021 que mantém o estado de calamidade pública devido a pandemia de COVID-19.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

- **DECRETO Nº 4.848- R**, de 26 de março de 2021 medidas adotadas de enfrentamento a Pandemia de COVID 19 no Espírito Santo adotadas no Risco Extremo.
- **Lei Federal Nº 14.189**, de 28 de julho de 2021 que altera a Lei nº 13.992 de 22 de abril de 2020, para prorrogar a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza do Sistema único de Saúde (SUS).
- **OFICIO Nº1027/2021/SAES/GAB/SAES/MS** de 03 de agosto de 2021 que versa sobre “estabelecer a suspensão da obrigatoriedade de manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde- SUS”, [...] e que os dispositivos permanecem tanto na Lei 13.992/20, como em toda legislação decorrente (Lei 14.061/20, Lei 14.123/21, Lei 14.189/21), cujas edições buscaram garantir a manutenção dos repasses financeiros independentemente da apuração das metas de serviços de saúde originalmente contratadas, visando possibilitar uma sustentação na relação entre a gestão pública e os prestadores de serviço durante o impacto da COVID-19 na Rede SUS.

2 ESTRUTURA FÍSICA E PERFIL ASSISTENCIAL

O HEUE é um hospital do tipo “Portas abertas” em Urgência/Emergência nas linhas de Clínica Cirúrgica e Clínica Médica, com atendimento ao público 100% pelo SUS. É uma instituição de referência ao atendimento em urgência e emergência em traumas.

De 01 janeiro até 22 de março de 2021, o hospital possuía 175 leitos operacionais, destinados ao atendimento à população vítima de agravos relacionados ao trauma, conforme apresentado a seguir no Quadro 1:

Quadro 1.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	QUANTIDADE DE LEITOS OPERACIONAIS
UTI ADULTO	40
UADC	14
INTERNAÇÃO	121
TOTAL DE LEITOS	175

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020. Período de 01/01/2021 a 22/03/2021. Prestação de contas AEBES 01/01 a 28/02/2021.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

Em março de 2021, com a piora da Crise Sanitária da Pandemia do COVID 19, o Secretário de Saúde e sua respectiva área técnica, designaram em caráter emergencial a abertura dos leitos destinados a atendimento de pacientes com quadros suspeitos ou confirmados de SARS COV 2 com objetivo de garantir atendimento à população capixaba. Sendo assim, no dia 23 de março de 2021, foram abertos 30 leitos de UTI Adulto, no 2º TA, para atender pacientes suspeitos e/ou confirmados pelo agravo citado (E-Docs 2021-FLNKKO). Isto posto, a constituição de leitos do HEUE passou de 175 para 205 leitos operacionais, conforme pode ser observado no quadro a seguir

Quadro 2.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	QUANTIDADE DE LEITOS OPERACIONAIS
UTI ADULTO	40
UTI ADULTO COVID 19	30
UADC	14
INTERNAÇÃO	121
TOTAL DE LEITOS	205

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; 4º TA. Prestação de Contas OSS AEBES de 01/03 a 31/08/2021; Período compreendido entre 23/03/2021 a 31/08 de 2021

A medida em que a imunização contra o COVID 19 avançava na população, concomitantemente houveram redução das taxas de ocupação das internações e das taxas de mortalidade por este agravo. O Secretário de Saúde e suas respectivas áreas técnicas estabeleceram o plano de retomada segura de leitos de internação, determinada no Ofício 113/2021 SSERCAS/SESA (E-Docs 2021-HHZW1H), revertendo os 30 leitos de UTI adulto COVID 19 para 33 leitos de internação cirúrgica para a data de 01/09/2021, através do 6º TA (tramitado no Ofício/HEUE/AEBES/OSS N°461/2021 Registro de Encaminhamento E- Docs 2021-1WV4RP), assim distribuídos conforme Quadro 3, a seguir:

Quadro 3.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	QUANTIDADE DE LEITOS OPERACIONAIS
UTI ADULTO	40
<u>UTI ADULTO*</u>	<u>10</u>
UADC	11
INTERNAÇÃO	148
TOTAL DE LEITOS	209

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; 6º TA Período compreendido entre 01/09 a 13/12/2021.

*Entretanto, nesse período de reversão dos leitos COVID 19, a Gestão da AEBES optou em



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

permanecer com 10 leitos a mais de UTI perfil trauma e distribuir os 23 leitos restantes como leitos cirúrgicos de internação.

Essa divergência entre 40 leitos habilitados de UTI e 50 leitos operacionais de UTI, foi elucidado no parágrafo acima no quadro 3. Foi uma opção da gestão como medida para garantir fluxo de pacientes de ortopedia de trauma grave, considerando o aumento desses agravos na Instituição (Ofício/HEUE/AEBES/OSS N°461/2021 Registro de Encaminhamento E- Docs 2021-1WV4RP).

Atualmente, a Instituição possui 177 leitos habilitados no CNES – DATASUS Ministério da Saúde, sendo 40 de UTI adulto, 95 leitos de Clínica Cirúrgica e 42 de Clínica Médica (<http://cnes.datasus.gov.br>).

O HEUE possui, em média, 49 leitos de observação no Pronto Socorro, sendo 08 destes leitos de sala vermelha, 02 de sala de choque; mas possui capacidade para atender em situação de superlotação. Portanto, esse quantitativo de leitos pode mudar conforme a demanda.

Atende às especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular, bem como pacientes de clínica médica.

A partir de 04/11/2021, a Gestão da OSS AEBES optou em abrir 04 leitos de trauma, 10 leitos de sala de sala vermelha e 02 leitos de choque, na parte nova do Bloco 04 – Pavimento do Pronto Socorro como melhorias no fluxo do atendimento ao paciente vítima de trauma.

3 MONITORAMENTO DAS METAS ASSISTENCIAIS CONTRATUALIZADAS

O Contrato de Gestão 04/2020 estipula metas assistenciais referentes à produção hospitalar (indicadores da parte fixa, quantitativos) e indicadores de qualidade (indicadores da parte variável, qualitativos).

O acompanhamento destes indicadores é realizado com base nos princípios constitucionais relacionados à administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, com metodologia baseada em amostragem de dados.

A sistemática do monitoramento das metas assistenciais e obrigações contratuais envolve:

- Recebimento e análise dos dados mensais enviados pela Organização Social;



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

- Recebimento e análise dos dados mensais enviados pela Regulação de Consultas e Exames (NERCE) e Relatório enviado por e-mail pelo Núcleo Especial de Regulação da Internação – NERI;
- Conferência e análise de dados no sistema MV;
- Análise de Dados do Sistema EPIMED;
- Conferência e análise de dados em prontuário;
- Verificação de dados e informações “*in loco*”;
- Análise e verificação das possíveis divergências de dados encontradas;
- Realização de recomendações através de reuniões, Ofícios e CI’s;
- Para o monitoramento do indicador de Satisfação do Usuário é realizada abordagem através de contato telefônico de usuários atendidos nos hospitais que responderam à pesquisa de satisfação como satisfeito e muito satisfeito.
- Conferência e análise das reclamações dos usuários, tratativas e evidências apresentadas pela Organização Social;

4 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 e Paciente-dia UTI Adulto COVID 19.

- Saídas Hospitalares: Refere-se a soma do número de altas, evasões, transferências externas, óbitos hospitalares (<24 horas) e óbitos institucionais (≥ 24 horas), registradas por cada clínica. A principal porta de entrada para essa linha é a internação através do Pronto Socorro do Hospital.
- Ambulatório: Refere-se ao número de atendimentos realizados por consultas médicas e consultas não médicas. A porta de entrada para este serviço é através do Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE para os pacientes egressos e interconsultas do próprio hospital.
- Urgência e Emergência: Refere-se ao número de pessoas atendidas pela triagem da Classificação de Risco no Pronto Socorro do HEUE, incluindo o Pronto Socorro Geral e os atendimentos de Urgência/Emergência de pacientes. Esta linha



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

disponibiliza porta de entrada aberta com o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias da semana.

- SADT Externo: Refere-se ao quantitativo de exames complementares realizados para pacientes externos, isto é, pacientes regulados pelo Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE com complementação do quantitativo pactuado utilizado para pacientes egressos do hospital.
- Paciente-dia UTI Adulto COVID 19: Linha de serviço criada com o objetivo de atender pacientes regulados via SAMU que necessitam de atendimento/tratamento a Infecção de COVID 19 (pacientes suspeitos e confirmados). Esta linha de serviço foi encerrada no dia 31 de agosto de 2021.

A seguir, no quadro 4, é informado o desempenho dos indicadores quantitativos (linhas de serviço) de 01 de janeiro a 16 de junho de 2021. Durante o período avaliado houve o apontamento de ajuste a menor nas metas qualitativas dos relatórios 1º e 2º relatórios trimestrais, e de metas quantitativas do 1º Relatório Semestral, apesar dos apontamentos, é importante salientar que a GECORP, juntamente com o NEAMOS, informaram através do EDOCS 2021- RSNBRB a SSERCAS sobre a deliberação desta subsecretaria quanto a aplicabilidade das Leis Federais Nº 14.123, de 10 de março de 2021 e 14.189, de 28 de julho de 2021, aos hospitais sob gestão de OSS, que versam sobre “estabelecer a suspensão da obrigatoriedade de manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde- SUS para o ano de 2021.

4.1 INDICADORES QUANTITATIVOS – DESEMPENHO 01/01/2021 A 16/06/2021:

Quadro 4.

INDICADORES QUANTITATIVOS DE JANEIRO A 16 DE JUNHO DE 2021									
INDICADOR	PERÍODO						META	TOTAL	%
	JAN	FEV	MA R	ABR I	MAI O	JUN	SEMESTRA L	REALIZAD O	ALCANÇADO
SAÍDAS HOSPITALARES	888	800	914	839	942	497	4.121	4.749	115,23%
SAÍDAS CLÍNICAS	262	235	296	323	309	148	1.749	1.565	89,47%
SAÍDAS CIRÚRGICAS	629	565	618	516	633	349	2.372	3.187	134,35%
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	4638	420 3	4465	4131	4865	262 4	20.883	24.141	115,60%
AMBULATÓRIO	1654	168 7	1458	585	1597	910	9.319	7.366	79,04%



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

SADT EXTERNO	0	0	0	0	0	0	2.002	58	3%
TOMOGRAFIA	0	0	0	0	0	0	116	-	0%
COLONOSCOPIA	0	0	0	0	0	0	729	58	8%
ENDOSCOPIA	0	0	0	0	0	0	1.157	-	0%
PACIENTE-DIA UTI ADULTO COVID 19	-	-	162	818	583	285	2.444	1.848	75,61%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020 e os 1º, 2º e 3º TA's; Prestação de contas de 01/01/2021 a 16/06/2021; Relatórios de MV SOUL e relatórios EPIMED de 01/01/2021 a 16/06/2021;

Em 23 março de 2021, a instituição abriu 30 leitos de UTI adulto a fim de assistir pacientes com diagnóstico suspeito ou confirmado de COVID 19, em seu momento de piora da crise sanitária desta pandemia. Do mesmo modo, foi uma importante instituição em suprir a superlotação no primeiro semestre daquele ano, principalmente após o Decreto do Estado de Pandemia do COVID 19 em que o HEUE expandiu sua demanda de referência em trauma para toda a Grande Vitória, já que houve o fechamento do serviço no Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves - HEJSN

Nota Explicativa:

Na piora da crise sanitária do COVID-19, o Governo do Estado do Espírito Santo publicou o Decreto nº 610 – ES de 26 de março de 2021, que mantém o estado de calamidade pública devido a pandemia de COVID-19, e Decreto nº 4.848- R, de 26 de março de 2021 em que as medidas de enfrentamento a Pandemia de COVID 19 no Espírito Santo adotadas em Risco Extremo. Diante desse cenário, houve a proibição de circulação de pessoas que não compusessem o grupo de trabalhadores atuantes nas áreas essenciais, inclusive a suspensão do transporte público. Outras medidas adotadas pela SESA foram a comunicação através dos Ofícios Nº 103 da SSAS de 25 de março de 2021(EDOCS 2021-0PGWVV), que suspende os procedimentos eletivos e atendimento ambulatorial e a prorrogação desta suspensão através do Ofício Nº 117 da SSAS até 30/04/2021(EDOCS2021-QJLXBO); essa medida teve impacto no atendimento ambulatorial nos meses de março e abril de 2021, tanto para pacientes egressos como pacientes de 1ª vez do ambulatório.

Através do Ofício Nº 134 da SSAS de 22 de abril de 2021(EDOCS 2021-Z9Q9DC), houve a formalização da SESA do retorno das atividades que envolvem as consultas ambulatoriais, e dos exames especializados para o dia 03/05/2021.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

Na linha de SADT Externo, no período de 01/01/2021 até 16/06/2021 a OSS AEBES não disponibilizou agenda no 5º dia útil do mês anterior, e tampouco ofertou vagas de SADT Externo (colonoscopia, endoscopia e tomografia externa) para o NERCE, sob a justificativa de solicitação da substituição dessa linha pela cirurgia de mão, a qual tramita na SESA.

A CMASS solicitou a OSS, através OF/SESA/SSERCAS/GECORP/NEAMOS/CMASS-HEUE Nº 26/2021 e por e-mail, a justificativa da necessidade da realização dessa linha de serviço e retorno da oferta desta, mesmo estando em tramitação na SESA através do E-Docs a solicitação da substituição (2021-WFD836).

4.2 INDICADORES QUANTITATIVOS – DESEMPENHO 17/06/2021 a 31/12/2021:

Quadro 5.

INDICADORES QUANTITATIVOS DE 17 DE JUNHO DE 2021 A 31 DE DEZEMBRO DE 2021										
PERÍODO	17 A 30 JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	META	TOTAL REALIZAD O	%
INDICADOR	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	SEMESTRA L		ALCANÇADO
SAÍDAS HOSPITALARES	499	1.012	1.017	1.026	998	947	974	5.584	6.473	115,92%
SAÍDAS CLÍNICAS	161	281	277	298	277	294	306	2.131	1.894	93,10%
SAÍDAS CIRÚRGICAS	338	731	740	728	721	653	668	3.617	4.579	126,59%
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	2.187	4.837	4.607	4.716	4.616	4.551	4.786	26.222	30.300	115,55%
AMBULATÓRIO	713	1.558	1.540	1.617	1.540	1.636	1.644	11.490	10.248	89,19%
SADT EXTERNO	0	295	271	232	233	226	286	2.467	1.544	62,58%
TOMOGRAFIA	0	30	19	23	19	22	27	150	152	101,33%
COLONOSCOPIA	0	73	117	80	84	68	93	980	515	52,55%
ENDOSCOPIA	0	192	135	129	130	136	166	1.345	888	66,02%
PACIENTE-DIA UTI ADULTO COVID 19	263	175	0	-	-	-	-	2.186	438	20,03%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020 e os 4º, 5º, 6º e 7º TA'S Prestação de contas de 17/06/2021 a 31/12/2021, Relatórios MV SOUL e EPIMED 17/06/2021 a 31/12/2021.

Podemos observar o alcance superior a 100% da meta nas linhas de serviço de Saídas Hospitalares (Saídas Cirúrgicas) e Atendimento de Urgência e Emergência. Tal situação pode ser reflexo das mudanças dos perfis da Rede Estadual que foram alterados a fim de manter os atendimentos na Pandemia de COVID-19, o que tem direcionado os pacientes vítimas de trauma na Grande Vitória para o HEUE. Estes geraram aumento nos atendimentos no Pronto Socorro, e consequentemente, nas saídas cirúrgicas. Os resultados menores a 100% (ambulatório e SADT Externo) se justificam pelo absenteísmo da população, mesmo a OSS ofertando o serviço, ainda observamos o absenteísmo nas linhas

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

citadas e reflexo das medidas de suspensão de atendimento ambulatorial e de circulação da população na piora da crise sanitária da Pandemia.

A partir de 01/09/2021 a linha de serviço PACIENTE-DIA UTI ADULTO COVID 19 foi retirada como indicador quantitativo, e os respectivos leitos foram revertidos em leitos cirúrgicos, para atender o perfil da instituição – atendimento a linha de trauma.

5 INDICADORES QUALITATIVOS

Os Indicadores de Qualidade são ferramentas importantes para o monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos pacientes pelo hospital.

No período de 01/01/2021 a 13/12/2021 os indicadores qualitativos definidos o Contrato de Gestão 004/2020 foram os apresentados a seguir:

- Razão de mortalidade em UTI;
- Protocolo do tempo do Time de Resposta Rápida - TIRR (código azul e código amarelo);
- Protocolo de Cirurgia Segura;
- Hora/Homem - Treinamento.

O quadro 6 demonstra o resultado dos indicadores em 2021.

Quadro 6.

Indicador	Meta trimestral	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Razão de mortalidade em UTI	<1	0,83	0,74	0,78	0,76	1,22	1,15	0,7	0,97	0,67	0,88	0,73	1,14	0,88
Tempo do Time de Resposta Rápida	Cor amarela ≤ 5 min	03:31	03:31	02:38	02:37	02:12	04:28	02:35	01:49	02:36	02:27	02:19	02:15	02:48
	Cor azul ≤ 3 min	00:00	00:00	00:00	03:00	00:36	03:40	04:00	00:00	00:00	02:00	01:20	01:00	01:24
Protocolo de Cirurgia Segura	85% de conformidades	83,1	84	87	89	92	80,92	93	96	83	99	88	100	89,58
Hora/Homem treinamento	≥2 h/h	3:79	2:12	4:63	8:37	29:89	28:74	12:83	21:18	9:97	11:50	9:41	4:65*	12:25

Fonte: Manual de Indicadores de Qualidade. Relatórios Prestação de Contas/Qualidade no período de 01/01/2021 a 13/12/2021. *Foi recalculada a meta pela proporcionalidade 01/12/2021 a 13/12/2021.

A partir de 14/12/2021, conforme definido no 7º TA, houve mudanças nos indicadores qualitativos. Estes novos indicadores seguem apresentados abaixo:



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

Quadro 7.

Indicador	Meta Trimestral	14 A 31/12/2021
Farmacovigilância	≥ 70% Percentual de Investigação, Análise e Tratativa de Eventos Adversos e Farmacovigilância no 1º e 2º Trimestre	Realizado
Taxa de cancelamento de cirurgias eletivas	≥15% de Cancelamento de cirurgias no trimestre	Realizado
Controle de Infecção Hospitalar	Auditorias de HM Observações de adesão Bundles de PAV	Realizado
Atenção ao Usuário: Resolução de Reclamações	≥85% de Resolução das Reclamações de usuários	Realizado

Fonte: 7º TA ao Contrato de Gestão 004/2020, Manual de Indicadores parte variável Descrição e Metodologia de Cálculo elaborado em dezembro de 2021. Prestação de contas AEBES de 14 a 31/12/2021.

6 ATENÇÃO AO USUÁRIO

A comissão realiza o monitoramento de atenção ao usuário através dos indicadores satisfação do usuário e resolução de reclamações, além de acompanhar o funcionamento dos dispositivos da Política Nacional de Humanização, enfatizando a importância de sua consolidação como uma política permanente do SUS. Ressalta-se que estes indicadores até dia 13 de dezembro de 2021, apenas monitorados e avaliados pela CMASS. Entretanto a partir do 7º termo aditivo foi incluído o indicador resolução de reclamações nas metas qualitativas.

Indicador Satisfação - destina-se à avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados pelo hospital, tendo em vista a necessidade de mensuração sistemática e contínua sobre os resultados das ações, a qualidade dos serviços de saúde oferecidos e a garantia da participação da população no processo de tomada de decisões. O monitoramento e a avaliação deste indicador são realizados através da análise dos relatórios de dados dos resultados consolidados e estratificados por unidade de atendimento, e também de checagem através de contatos fonados dos formulários da pesquisa de satisfação respondidos pelos usuários e apresentados pelo Hospital.

Observa-se no quadro abaixo que a média de satisfação do usuário no ano contratual de 2021– 97,75% - foi superior à meta contratual pactuada, mesmo com a situação da Pandemia da COVID 19 com a inviabilidade de visitação de pacientes.

Quadro 8.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (% realizado) ANO DE 2021													%
META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
≥ 85%	89,96	94,83	97,42	98,34	98,26	98	98,33	96,40	97,4	97,07	97,13	97,89	97,75%

FONTE: *Prestação de Contas de 01/01 A 31/12/2021 Gestão da OSS AEBES



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

Indicador Resolução de Reclamação - a CMASS monitora e avalia as manifestações realizadas pelo usuário no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), cuja importância decorre das necessidades de melhorias relacionadas aos processos de trabalho gerenciais e a manutenção das boas práticas em saúde direcionadas aos usuários dos hospitais. A média realizada desse indicador no período de janeiro a dezembro de 2021 foi de 90,85%.

Quadro 9.

Resolução de Reclamação (% realizado) ANO DE 2021													
META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
≥ 85%	98,48	92,06	91,89	54,05	86,84	94,87	95,83	96,15	89,13	96%	97,14	97,82	90,85%

FONTE: Prestação de Contas de 01/01 a 31/12/2021 Gestão da OSS AEBES

7 ATIVIDADES REALIZADAS NO HEUE EM 2021

JANEIRO

- Implementação e Capacitação sobre o módulo de Segurança do Paciente no Sistema EPIMED;
- Reorganização das áreas de repouso e aquisição de novos colchões e coxins;
- Implementação de quadro de identificação com gerenciamento de riscos beira-leito;
- Vacinação contra Covid-19 de trabalhadores;
- Treinamentos realizados em todas as áreas assistenciais, bem como na equipe de manutenção e limpeza.

FEVEREIRO

- Início de treinamentos sobre protocolo de deterioração clínica, para melhorar a qualidade na assistência ao paciente;
- Início do projeto “Minutos com Deus”, um acolhimento realizado semanalmente nos setores direcionado aos funcionários, com música e uma palavra ecumênica e espiritualizada;
- Treinamento sobre indicadores de qualidade e gestão;
- Implementação do projeto “Diário do paciente”;
- Boletim médico fonado como forma de atualizar a família mesmo com as restrições da Covid-19;



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

- Elaboração do Plano de Segurança do Paciente – PSP 2021;
- Visita por chamada de vídeo, uma forma de manter o vínculo com a família, apesar das restrições sanitárias da pandemia.

MARÇO

- Inauguração de 30 novos leitos de UTI (23 e 31 de março), que foram delegados para uso exclusivo de pacientes com COVID-19, dado o agravamento da pandemia;
- Fortalecimento do Processo de “Cirurgia Segura” com o intuito de melhorar os processos relacionados ao centro cirúrgico e Restruturação do agendamento Cirúrgico no sistema MV;
- Abertura da 6ª sala cirúrgica e da sala de recuperação pós anestésica (RPA). com o intuito de aumentar a capacidade do Centro Cirúrgico;
- Equipes recebem doação de bolos como homenagem aos profissionais da saúde;
- Implementação da “Experiência do Paciente”, em que são realizados desejos de pacientes internados por um tempo considerado longo. Visitas mais longas, música, doação de livros e material para bordar ou pintar, comemoração de aniversário com cardápio especial, entre outros;
- Atendimento ambulatorial da Terapia ocupacional;
- Início do ambulatório de Nutrição a fim de complementar o atendimento dos pacientes admitidos ou que receberam alta e necessitavam de ajustes na dieta.

MAIO

- Comemoração para pacientes, acompanhantes e funcionários relativo ao Dia das Mães;
- Homenagem aos profissionais - Dia da Enfermagem;
- Comemoração ao dia do assistente social;
- Recepção de residentes, internos e estagiários;
- Início do projeto de valorização, apoio e humanização aos profissionais com a comemoração de datas especiais e momentos de encontro com os coordenadores e gestores (Café com o Gestor);



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

- Prancha de comunicação alternativa para garantir a comunicação de pacientes que não tem linguagem oralizada;
- Realização de um trabalho voluntário para a confecção de pijamas com o material SMS, uma vez que a perda das camisolas e pijamas nas altas e transferências de pacientes que não possuem roupa própria era grande. O material SMS é utilizado como invólucro no CME e Centro Cirúrgico, sendo descartado após o uso, é limpo e sem risco de contaminação;
- Projeto DOAção: Doação de roupas, calçados e itens de higiene pessoal para pacientes em vulnerabilidade social no momento da alta ou transferência;

JUNHO

- Entrega de capacetes Elmo doados pela Findes, com a presença do governador.
- Visita da equipe do Hospital Alemão Oswaldo Cruz para o projeto PROADI-SUS;
- Abertura da Recepção da ala nova (Bloco 04) para visitantes e acompanhantes;

JULHO

- Inauguração do heliponto, o único suspenso da Grande Vitória;
- Implementação das “Cartinhas da Qualidade” – Indicador de Adesão às atividades propostas pela Qualidade, a fim de estimular os setores a se desenvolverem;
- Implementação da planilha 5W2H do setor de qualidade para a ouvidoria. Objetivando verificar as ações pendentes e resolvidas das manifestações da ouvidoria., além de encaminhar as queixas para a Comissão de Monitoramento da Sesa com mais agilidade e precisão.

AGOSTO

- Comemoração para pacientes, acompanhantes e funcionários relativo ao Dia dos Pais;
- Inauguração do Escritório de Altas;
- Comemoração do Dia do Psicólogo e do Dia do Nutricionista;
- Captação de mudas doadas para a criação de um jardim na área externa, com o intuito de coibir a presença de moradores de rua na calçada, além de tornar o



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

ambiente mais agradável. Plantação das mudas e cuidados constantes até o presente momento.

SETEMBRO

- Campanha de Prevenção do Suicídio - Setembro Amarelo;
- Campanha de estímulo à doação de órgãos - Setembro Verde;
- Campanha “Liga da Qualidade” para reforçar e disseminar a cultura de notificação de incidentes e segurança do paciente;
- Implementação das auditorias dos Protocolos de Segurança do Paciente nos setores.
- Desenvolvimento de um composto hiperproteico para pacientes internados;
- Evento comemorativo da chegada da Primavera, com decoração e cardápio especiais.

OUTUBRO

- Campanha de Combate e prevenção contra o Câncer de Mama – Outubro Rosa;
- Palestra com médico de reconhecimento nacional em comemoração ao Dia do Médico;
- AEBES e HEUE são homenageados na Assembleia Legislativa do Espírito Santo;
- Comemoração ao dia dos profissionais de terapia ocupacional e fisioterapeuta;
- Implementação do projeto “Salva Pele” nos setores;
- Criação de QR CODE para notificação de incidentes;
- Instalação de Totem eletrônico na recepção do Pronto-Socorro;
- Primeira captação múltipla de órgãos incluindo o coração do ano;
- Criação da Capela no 3º andar, um espaço destinado à oração com o intuito de acolher pacientes e acompanhantes de diferentes crenças;
- Treinamento sobre cuidados paliativos nos setores.

NOVEMBRO



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

- Campanha de Prevenção do Câncer de Próstata;
- Campanha de conscientização sobre o dia mundial de prevenção e combate à lesão por pressão;
- Simulação de acidente com múltiplas vítimas pela força Nacional – SUS;
- Triage psicológica no Pronto-Socorro com ajuda de um formulário de anamnese, escuta qualificada, investindo no acolhimento e humanização de pacientes e acompanhantes;
- Treinamentos práticos visando o aprimoramento da técnica para melhor atendimento de PCR e eventos com múltiplas vítimas;
- Experiência do Paciente, Paciente aniversariante e outras ações como música no corredor, a fim de tornar a internação mais leve e agradável.

DEZEMBRO

- Cantata de Natal realizada nos corredores, com participação de voluntários e apoio da Capelania;
- Decoração de Natal nos setores, incluindo árvore feita com material reciclado;
- Orientação ao paciente e família que necessitam do acompanhamento fonoaudiológico após a alta hospitalar, com entrega de folder explicativo e instrução realizada oralmente;
- Comemoração do Dia do Fonoaudiólogo;
- Homenagem ao HEUE e AEBES na Câmara de Vereadores de Vitória;
- Mensagem ao paciente: Resgate da comunicação entre o paciente e a família, ação voltada para os pacientes da sala vermelha que em um primeiro momento não recebem visitas frequentes e não possuem acompanhantes.

8 CONCLUSÃO

O presente relatório demonstra o desempenho das atividades desenvolvidas pela OSS AEBES referente ao contrato de Gestão 04/2020 e seus respectivos termos aditivos contratuais no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, podendo ser visualizado a seguir, nos quadros 10,11 e 12 abaixo:



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

Quadro 10.

INDICADOR	1º SEMESTRE 2021			2º SEMESTRE 2021		
	META	REALIZADO	PERCENTUAL	META	REALIZADO	PERCENTUAL
SAÍDAS HOSPITALARES	4.121	4.749	115,23%	5.584	6.473	115,92%
SAÍDAS CLÍNICAS	1.749	1.565	89,47%	2.131	1.894	93,10%
SAÍDAS CIRÚRGICAS	2.372	3.187	134,35%	3.617	4.579	126,59%
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	20.883	24.141	115,60%	26.222	30.300	115,55%
AMBULATÓRIO	9.319	7.366	79,04%	11.490	10.248	89,19%
SADT EXTERNO	2.002	58	3%	2.467	1.544	62,58%
TOMOGRAFIA	116	0	0%	150	152	101,33%
COLONOSCOPIA	729	58	8%	980	515	52,55%
ENDOSCOPIA	1.157	0	0%	1.345	888	66,02%
PACIENTE-DIA UTI ADULTO COVID 19	2.444	1.848	75,61%	2.186	438	20,03%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020 e os 4º, 5º, 6º e 7º TA'S Prestação de contas de 01/01/2021 a 31/12/2021, Relatórios MV SOUL e EPIMED 01/01/2021 a 31/12/2021.

Quadro 11.

Indicador	Meta	MÉDIA ANUAL
Razão de mortalidade em UTI	<1	0,89
Tempo do Time de Resposta Rápida	Cor amarela ≤ 5 min	02:48 MIN
	Cor azul ≤ 3 min	01:24 MIN
Protocolo de Cirurgia Segura	85% de conformidades	89,58%
Hora/Homem treinamento	≥2 h/h	12:25H/H

Fonte: Manual de Indicadores de Qualidade. Relatórios Prestação de Contas/Qualidade no período de 01/01/2021 a 13/12/2021. *Foi recalculada a meta pela proporcionalidade 01/12/2021 a 13/12/2021.

Quadro 12.

Indicador	Meta Trimestral	14 A 31/12/2021
Farmacovigilância	≥ 70% Percentual de Investigação, Análise e Tratativa de Eventos Adversos e Farmacovigilância no 1º e 2º Trimestre	Realizado
Taxa de cancelamento de cirurgias eletivas	≥15% de Cancelamento de cirurgias no trimestre	Realizado
Controle de Infecção Hospitalar	Auditorias de HM Observações de adesão Bundles de PAV	Realizado
Atenção ao Usuário: Resolução de Reclamações	≥85% de Resolução das Reclamações de usuários	Realizado

Fonte: Manual de Indicadores de Qualidade. Relatórios Prestação de Contas/Qualidade no período de 14/12/2021 a 31/12/2021.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2021

Os relatórios assistenciais que se remetem aos possíveis ajustes a menor ou a maior, sendo estes os trimestrais e semestrais, estão disponíveis no <https://saude.es.gov.br> no campo das Organizações Sociais na aba onde se limitam os relatórios correspondentes.

Antecipamos agradecimentos. Cordialmente.

Edvana dos Santos

Membro CMASS/GECORP/ SESA-ES

Janaina Daumas Felix

Membro CMASS/GECORP/ SESA-ES

Suzane Fardin Magalhaes Zamprogno

Membro CMASS GECORP/ SESA-ES

ASSINATURAS (3)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

JANAINA DAUMAS FELIX
MEMBRO (COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO)
SESA - SESA - GOVES
assinado em 30/03/2022 14:27:37 -03:00

SUZANE FARDIN MAGALHAES ZAMPROGNO
MEDICO - DT
NEAMOS - SESA - GOVES
assinado em 30/03/2022 14:30:00 -03:00

EDVANA DOS SANTOS
CIDADÃO
assinado em 30/03/2022 14:28:26 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 30/03/2022 14:30:00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por JANAINA DAUMAS FELIX (MEMBRO (COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO) - SESA - SESA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-4MXGFZ>