



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023**

**GERÊNCIA DE CONTRATUALIZAÇÃO DA REDE PRÓPRIA  
NÚCLEO ESPECIAL DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE CONTRATO  
COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

Vitória, 29 de fevereiro de 2024.

**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, Nº 218-S, de 11 de junho de 2021, Nº 190-S, de 26 de maio de 2022, Nº 353-S, de 28 de setembro de 2023, que tratam a composição da Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão, referente à operacionalização dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais, e segundo os Artigos 10º, 11º e 12º da Lei Complementar Estadual Nº 993, de 27 de dezembro de 2021, o Decreto 5147-R, de 31 de maio de 2022 e a Instrução Normativa do TC-ES 042 de 15/08/2017.

**PERÍODO:** 01/01/2023 a 30/11/2023

**PROCESSO:** CW629.

**CONTRATO DE GESTÃO:** 004/2020.

**TERMOS ADITIVOS VIGENTES AO CONTRATO DE GESTÃO 004/2020:**

- 13º Termo Aditivo: a) Manter inalteradas as metas quantitativas, qualitativas e o recurso de custeio do 10º termo aditivo ao Contrato de Gestão nº 004/2020 por 68 (sessenta e oito) dias.
- 14º Termo Aditivo – Tem como objetivo: a) incluir as disposições sobre prestação de dados pessoais a que as Partes estão sujeitas em observância à Lei nº13.709/2018, pertinentes ao Contrato de Gestão nº004/2020; b) retificar a numeração da Cláusula Décima Quinta – do Foro, pertinente ao Contrato de Gestão nº 004/2020
- 15º Termo Aditivo – Tem como objetivo: a) Manter inalteradas as Metas Quantitativas do 10º Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 004/2020; b) Manter inalteradas as Metas Qualitativas do 10º Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 004/2020; c) Manter Inalterados os valores de Custeio para o período de 180 (cento e oitenta



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023**

- dias); d) Prorrogar a vigência do Contrato de Gestão nº 004/2020 para 180 (cento e oitenta) dias;
- 16º Termo Aditivo - Tem por objetos: a) Manter Inalteradas as Metas Quantitativas do 15º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 004/2020; b) Manter Inalteradas as Metas Qualitativas do 15º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 004/2020; c) Manter Inalterados os valores de Custeio para o período de 180 (cento e oitenta) dias; d) Alterar o item 10.2 na Cláusula Décima – Da Rescisão no Contrato de Gestão nº 004/2020; e) Prorrogar a vigência do Contrato de Gestão nº 004/2020 para o período de 180 (cento e oitenta) dias;
  - 17º Termo Aditivo - Tem por objeto acrescer ao custo mensal de setembro o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 1.135/2023, de 16.08.2023 ao Contrato de Gestão nº 004/2020;
  - 18º Termo Aditivo - Tem por objeto liberar RECURSO DE INVESTIMENTO no valor de R\$ 2.268.580,51 (dois milhões, duzentos e sessenta e oito mil, quinhentos e oitenta reais e cinquenta e um centavos) para aquisição e instalação do Chiller.

**OBJETIVO:** Apresentar o relatório desempenho anual de 2023 e das atividades da OSS – AEBES referente ao Contrato de Gestão 004/2020 e seus respectivos Termos Aditivos.

### **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 da unidade em questão.



## RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023

### 1 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 de Urgência e Emergência em trauma, para a região metropolitana.

Atualmente, a Instituição possui 187 leitos habilitados no CNES – DATASUS Ministério da Saúde, sendo 50 de UTI adulto, 95 leitos de Clínica Cirúrgica e 42 de Clínica Médica (consulta em 08/02/2024 - <http://cnes.datasus.gov.br>).

O HEUE possui, em média, 49 leitos de observação no Pronto Socorro, sendo 04 leitos de trauma, 10 destes leitos de sala vermelha e 02 de sala de choque. Esse quantitativo de leitos de Urgência e Emergência pode mudar conforme a demanda, já que o HEUE possui capacidade para atender em situação de superlotação. Atende às especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular, bem como pacientes de clínica médica.

Após a SESA estabelecer o plano de retomada segura de leitos de internação determinado no Ofício 113/2021 SSERCAS/SESA em E-Docs 2021-HHZW1H), a Gestão da OSS AEBES optou em permanecer com 10 leitos a mais de UTI perfil trauma e distribuir os 23 leitos restantes como leitos cirúrgicos de internação (33 leitos novos leitos do bloco 4). Essa decisão foi uma opção da gestão da OSS com o objetivo de melhoria do fluxo de pacientes de ortopedia de trauma grave, considerando o aumento desses agravos na Instituição (Ofício/HEUE/AEBES/OSS N°461/2021 em E-Docs 2021-1WV4RP)

Isto posto, a constituição de leitos passou de 177 para 209 leitos operacionais, conforme demonstra os quadros 1.

#### Quadro 1.

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

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas OSS AEBES de 01/01/2023 a 31/11/2023.

### 2 MONITORAMENTO DAS METAS ASSISTENCIAIS CONTRATUALIZADAS



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023**

O Contrato de Gestão 004/2020 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;
- Recebimento e análise dos dados mensais enviados pelo Núcleo de Regulação Ambulatorial – NRA e Relatório enviado por e-mail pelo Núcleo Especial de Regulação da Internação – NERI;
- Conferência e análise de dados no sistema MVSOU;
- Análise de Dados do Sistema EPIMED;
- Conferência e análise de dados em prontuário MVPEP;
- Verificação de dados e informações “*in loco*”;
- Análise e verificação das possíveis divergências de dados encontradas;
- Realização de recomendações através de reuniões, Ofícios, Comunicações Internas e E-Docs;
- 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.

### **3 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.

- Saídas Hospitalares: Refere-se a soma do número de altas, evasões, transferências externas, óbitos hospitalares registrados por clínica. A principal porta de entrada para



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023**

---

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 de Regulação Ambulatorial - para pacientes de 1ª vez, consultas de pacientes egressos e pacientes em interconsultas do próprio hospital.
- Urgência e Emergência: Refere-se ao número de atendimentos médicos de Urgência e Emergência. Esta linha disponibiliza porta de entrada aberta com o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias da semana.
- Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT Externo: Refere-se ao quantitativo de exames diagnósticos realizados para pacientes externos, isto é, pacientes regulados pelo Núcleo de Regulação Ambulatorial – NRA.

### 3.1 INDICADORES QUANTITATIVOS – DESEMPENHO 01/01/2023 A 30/11/2023

O quadro 2 abaixo demonstra a execução das linhas de serviços contratualizadas no período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2023, onde foi observado o total das metas e de serviços realizados com percentual atingido.

Quadro 2.

DESEMPENHO ANUAL DE METAS QUANTITATIVAS - 01 DE JANEIRO A 30 DE NOVEMBRO 2023														
SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	META	TOTAL	%
	REAL.	REAL.	REAL	REAL.	REAL.	REAL.	REAL.	REAL	REAL	REAL.	REAL.	JAN - NOV	REAL.	ALC.
<b>SAÍDAS HOSPITALARES</b>	911	798	928	887	887	878	930	931	933	988	1.016	<b>11.261</b>	10.087	89,57%
Clínica Médica	279	255	286	288	257	266	306	304	252	281	278	<b>3.141</b>	3.052	97,17%
Clínica Cirúrgica	632	543	642	599	630	612	624	627	681	707	738	<b>8.120</b>	7.035	86,64%
<b>ATENDIMENTO AMBULATORIAL</b>	2.100	1.719	2.217	1.645	2.040	1.825	1.822	2.096	1.807	2.027	1.848	<b>19.369</b>	21.146	109,17%
<b>URGÊNCIA EMERGÊNCIA</b>	4.186	3.815	4.342	3.978	4.117	4.134	4.164	4.333	4.387	4.625	4.708	<b>52.229</b>	46.789	89,58%
<b>SADT EXTERNO</b>	226	196	265	169	269	261	260	317	264	264	273	<b>4.154</b>	2.764	66,54%
Endoscopia	128	113	151	103	142	146	158	186	143	154	159	<b>2.399</b>	1.583	65,99%
Colonoscopia	81	66	86	53	105	95	87	105	94	95	90	<b>1.516</b>	957	63,13%
Tomografia	17	17	28	13	22	20	15	26	27	15	24	<b>240</b>	224	93,33%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas OSS AEBES de 01/01/2023 a 30/11/2023.

## RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2022

Os indicadores quantitativos do ano de 2023 foram avaliados semestralmente, o 1º Semestre de 2023 compreendeu o período de 01/01/2023 a 30/06/2023 e o 2º Semestre de 2023 teve como período 01/07/2023 a 30/11/2023. Segue abaixo quadro com o cumprimento das metas quantitativas do ano de 2023.

### Quadro 3.

INDICADORES QUANTITATIVOS						
INDICADOR	PERÍODO					
	1º SEMESTRE 01/01/2023 A 30/06/2023			2º SEMESTRE 01/07/2023 A 30/11/2023		
	META	REALIZ.	% ALCAN.	META	REALIZ.	% ALCAN.
<b>SAÍDAS HOSPITALARES</b>	<b>6.107</b>	5.289	86,60%	<b>5.154</b>	4.798	93,09%
SAÍDAS CLÍNICAS	<b>1.704</b>	1.633	95,83%	<b>1.437</b>	1.421	98,88%
SAÍDAS CIRÚRGICAS	<b>4.403</b>	3.658	83,08%	<b>3.717</b>	3.377	90,85%
<b>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>28.320</b>	24.572	86,76%	<b>23.909</b>	22.217	92,92%
<b>AMBULATÓRIO</b>	<b>10.503</b>	11.556	110,02%	<b>8.866</b>	9.600	108,27%
<b>SADT EXTERNO</b>	<b>2.250</b>	1.347	59,86%	<b>1.904</b>	1.378	72,37%
ENDOSCOPIA	<b>1.299</b>	783	60,27%	<b>1.100</b>	800	72,72%
COLONOSCOPIA	<b>822</b>	486	59,12%	<b>694</b>	471	67,87%
TOMOGRAFIA	<b>130</b>	117	90,00%	<b>110</b>	107	97,27%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas OSS AEBES.

Em ambos os Semestres de 2023 o alcance foi superior a 100% na meta da linha de serviço – Atendimento Ambulatorial e inferior a 100% da meta nas linhas de serviços de Saídas Hospitalares, Urgência/Emergência e SADT Externo. Desta forma, a linha de serviço SADT Externo foi analisada à luz do Indicador Complementar, e as linhas Saídas Hospitalares e Urgência/Emergência seu percentual atingido foi aplicado diretamente na tabela I e II do Anexo Técnico II – Sistema de pagamento, do Contrato de Gestão 04/2020. Após aplicação dos Indicadores complementares, para ambos os semestres, **não foi aplicado ajuste a menor** em nenhuma linha de serviço pactuada no ano de 2023.

### 4 METAS QUALITATIVAS





## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2022**

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

No período de 01/01/2023 a 30/11/2023 os indicadores qualitativos definidos o Contrato de Gestão 004/2020 foram:

- Farmacovigilância – Investigação, Análise e Tratativa dos Eventos Adversos de Farmacovigilância com dano moderado, grave e óbito notificados no período:  
O conceito de Farmacovigilância referido como “conjunto de atividades de detecção, registo e avaliação das Reações Adversas, com o objetivo de determinar a incidência, gravidade e nexos de causalidade com os medicamentos, baseadas no estudo sistemático e multidisciplinar dos efeitos dos medicamentos”;
- Cancelamento de Cirurgia:  
Tem por objetivo identificar os motivos que levaram os pacientes a não serem operados, buscando subsídios para a melhoria da qualidade de assistência ao paciente cirúrgico e diminuição da taxa de suspensão de cirurgias;
- Controle de Infecção Hospitalar:  
Número de Auditorias de Oportunidades para Higienização das Mãos: A higienização das mãos (HM) é reconhecida mundialmente, como uma medida primária, mas muito importante no controle de infecções relacionadas à assistência à saúde.  
Percentual de Adesão ao Bundles de PAVM (pneumonia associada à ventilação mecânica): Uma das traduções para “bundle” é pacote; para ajudar os profissionais de saúde a realizarem o melhor cuidado possível e da maneira mais confiável naqueles pacientes submetidos a alguns tratamentos específicos com riscos inerentes.
- Resolução de Reclamação:  
Entende-se por reclamação a demonstração de descontentamento do cidadão diante do serviço ofertado afim de reivindicar os direitos relacionados a um atendimento de qualidade. A resolução é o conjunto de ações geradas por uma reclamação, no sentido de solucioná-la de modo imediato e na sua causa raiz. São encaminhadas ao seu autor e à CMASS como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.



**Quadro 4.**

INDICADORES QUALITATIVOS - DESEMPENHO ANUAL: 01 DE JANEIRO A 30 DE NOVEMBRO 2023												
INDICADORES	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
FARMACOVIGILÂNCIA	≥90%	*NA	100%	*NA	100%	*NA	*NA	100%	*NA	100%	*NA	*NA
CCIH AUDITORIA DE HM	≥100	1.122	1.455	471	799	651	1.016	709	1.050	923	1.235	1.692
OBSERVAÇÃO DE BUNDLE DE PAV	≥50%	106%	102%	62,44%	106,21%	81,56%	105,65%	95,19%	95,97%	96,41%	96%	97%
CANCELAMENTO DE CIRURGIA	≤15%	0.71%	1,73%	2,13%	2,49%	2,78%	2,35%	2,38%	2,13%	2,71%	2,78%	2.25%
ATENÇÃO AO USUARIO - RESOLUÇÃO DE RECLA	≥85%	100%	100%	100%	100%	100%%	100%	100%	100,00%	100%	100%	100%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas AEBES. \*NA: Não se aplica, pois não teve evento adverso moderado, grave ou óbito, de farmacovigilância, notificado no período.



## RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023

Os indicadores qualitativos do ano de 2023 foram avaliados em quatro trimestres, de acordo com o 7º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 004/2020. Segue abaixo a relação dos trimestres com seus respectivos períodos.

- 1º Trimestre: período de 01/12/2022 a 28/02/2023
- 2º Trimestre: período de 01/03/2023 a 31/05/2023
- 3º Trimestre: período de 01/06/2023 a 31/08/2023
- 4º Trimestre: período de 01/09/2023 a 30/11/2023

Quadro 5.

INDICADORES QUALITATIVOS ANO 2023 – 01 DE JANEIRO A 30 DE NOVEMBRO 2023				
META	PERÍODO			
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
≥90% DOS EVENTOS ADVERSOS COM DANO MODERADO, GRAVE E ÓBITO	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU
≤15% DE TAXA DE CANCELAMENTOS DE CIRURGIAS ELETIVAS	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU
≥ 100 AUDITORIAS DE OPORTUNIDADES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU
≥50% DE ADESÃO DE AO BUNDLE DE PAV	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU
≥ 85% RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS RECEBIDAS	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU	CUMPRIU

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas AEBES

No quadro acima, é demonstrado o cumprimento de todas as metas qualitativas no ano de 2023, não apresentando, portanto, apontamento de ajuste a menor.

### 5 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 são monitorados e avaliados pela CMASS. Entretanto, a partir do 7º Termo Aditivo ao



## RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023

Contrato de Gestão nº 004/2020, foi incluído o indicador resolução de reclamações nas metas qualitativas.

- Indicador Satisfação do Usuário – 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 dos resultados das ações, da qualidade dos serviços de saúde oferecidos e da 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 de 2023 foi de 99,43%.

Quadro 6.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (% realizado) 01 DE JANEIRO A 30 DE NOVEMBRO DE 2023												
META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	MÉDIA
≥ 85%	99,20	99,22	98,83	99,61	99,64	99,25	99,53	99,39	99,87	99,67	99,57	99,43%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas AEBES

- Indicador Resolução de Reclamação – é o conjunto de ações geradas por uma reclamação no sentido de solucioná-la de modo imediato e na sua causa raiz, a fim de ser encaminhada ao seu autor, como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. A CMASS monitora e avalia todas as reclamações de natureza assistencial registradas (de modo presencial, urna, telefone, e-mail, etc.) nos canais de atendimento do hospital, Serviço de Atenção ao Usuário ou Ouvidoria do HEUE, Ouvidoria SESA e outras Ouvidorias públicas. Ainda, as reclamações detectadas na aplicação dos questionários da Pesquisa de Satisfação do Usuário enviadas em planilha à Comissão, 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.

Observa-se no quadro abaixo que a média de resolução de reclamação no ano de 2023 foi de 100 %.



## RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023

### Quadro 7.

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO (% realizado) 01 DE JANEIRO A 30 DE NOVEMBRO DE 2023												
META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	MÉDIA
≥ 85%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; Prestação de Contas AEBES e Manual de Indicadores Qualitativos.

### 6 POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

Em relação aos dispositivos da Política Nacional de Humanização, segue os que são acompanhados no HEUE:

- Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) – dispositivo criado pela Política Nacional de Humanização (PNH) para o Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de intervir na melhoria dos processos de trabalho e na qualidade da produção de saúde;
- Reunião de Acompanhantes - acolhimento realizada semanalmente com intuito de orientar os acompanhantes sobre a rotina do hospital. É conduzida pela equipe multiprofissional, responsáveis da Recepção, Ouvidoria, Serviço Social, Psicologia e alguns profissionais convidados para orientações pontuais;
- Visita multiprofissional nos leitos de internação e UTIs/UADC;
- Reuniões semanais com os grupos das comissões ( SCIH, Comitê Gestor, Comissão de Óbito, Grupo de melhorias.) para abordarmos casos clínicos dos pacientes internados, insatisfações no atendimento, aperfeiçoando assim, a assistência prestada pela unidade;
- Canal do colaborador - Temos disponível na intranet o Canal do Empregado com as opções: Fale com RH, Doce Elogio, Canal de Denúncias;
- Boletim Fonado - Boletim de informações por telefone, onde o médico juntamente com o serviço social ou psicologia, repassam as informações do quadro clínico do paciente. Serviço realizado preferencialmente para famílias que por algum motivo social não tem condições de comparecer ao hospital com frequência;
- Visita por chamada de vídeo - A equipe multi (serviço social ou psicologia) oferece essa possibilidade ao paciente e familiares; uma forma de manter o vínculo com a família nos casos de pacientes com restrições clínicas e dificuldade de visita do familiar distante.



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023**

---

### **7 ATIVIDADES REALIZADAS NO HEUE NO ANO DE 2023**

- Reforma do bloco 05, area utilizada como contingência de estacionamento.
- Reforma e Inauguração da sala de Laranja – 10 leitos de Atendimento de Urgência e Emergência.
- Reforma do piso, do isolamento do posto de trabalho e enfermarias da Unidade de Internação 1 e 2.
- Construção da Recepção das UTI`s, espaço destinado para melhor acolhimentos dos visitantes.
- Reforma do piso do Centro Cirúrgico.
- Reforma da Recepção da Urgência e Emergência e Recepção do Ambulatório.
- Criação do Espaço de Convivencia dos colaboradores.
- Instalação de Novas Placas de Identificação do Pronto Socorro e Ambulatório.
- Projeto de Humanização nas UTI`s, contando sua História.
- Prejeto CINE BOX na UTI- Ofertando para pacientes acompanhados por familiares uma sessão de cinema com direito a pipoca e suco.
- Projeto Musicalização na UTI – ofertando para os pacientes a música que gosta de ouvir.
- Realização da Pesquisa de Clima Organizacional.
- Apresentação XXVIII CBMI – Impacto da Implatação de bundle de Pneumonia e Acões de humanização do atendimento na UTI.

### **8 CONCLUSÃO**

O presente relatório demonstra o desempenho das atividades desenvolvidas pela OSS AEBES, referente ao Contrato de Gestão 004/2020 e seus respectivos termos aditivos contratuais, no período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2023.



## **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO ANUAL DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO ANO DE 2023**

O HEUE com a operacionalização da OSS AEBES cumpriu todas as metas contratuais referente aos Indicadores Quantitativos e Qualitativos no ano de 2023, **sem aplicação de ajustes a menor.**

Os relatórios assistenciais trimestrais e semestrais estão disponíveis no <https://saude.es.gov.br> no campo das Organizações sociais e na aba onde se limitam os relatórios correspondentes, podendo ser apreciados.

Antecipamos agradecimentos.

Cordialmente,

**Andreia Salezze Vieira**

MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

**Helida Bodart**

MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

**Sheila de Souza Bourguignon**

MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

**Suzane Fardin Magalhães Zamprogno**

MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

**Gislene de Fátima Fabiano**

MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

## ASSINATURAS (5)

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

**SHEILA DE SOUZA BOURGUIGNON**

ENFERMEIRO - DT  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 29/02/2024 14:49:13 -03:00

**SUZANE FARDIN MAGALHAES ZAMPROGNO**

MEDICO - DT  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 04/03/2024 10:02:45 -03:00

**GISLENE DE FÁTIMA FABIANO**

ENFERMEIRO - DT  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 29/02/2024 15:08:20 -03:00

**ANDREIA SALEZZE VIEIRA**

MEMBRO (COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO)  
SESA - SESA - GOVES  
assinado em 29/02/2024 14:51:47 -03:00

**HELIDA BODART DE OLIVEIRA**

ASSISTENTE SOCIAL - DT  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 29/02/2024 15:02:23 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 04/03/2024 10:02:45 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por SHEILA DE SOUZA BOURGUIGNON (ENFERMEIRO - DT - NECAM - 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/2024-N2CLDX>