



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL  
REFERENTE AO PERÍODO DE FEVEREIRO DE 2023 A JANEIRO DE 2024  
HOSPITAL ESTADUAL JAYME SANTOS NEVES**

**GERÊNCIA DE CONTRATUALIZAÇÃO DA REDE PRÓPRIA – GECORP**

**NÚCLEO ESPECIAL DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE CONTRATO – NECAM**

**COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE – CMASS**

**Vitória, 18 de março de 2024**

A Comissão de Monitoramento e Avaliação para Fiscalização do Contrato de Gestão referente ao controle dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais, designada Portarias N.º 353-S de 28 de setembro de 2023, N.º 218-S de 11 de junho de 2021, N.º 210-S de 07 de julho de 2020, N.º 060-S de 18 de fevereiro de 2020, N.º 165-S de 27 de março de 2019, N.º 560-S de 21 de novembro de 2019 e nº 190-S de 26 de maio de 2022 que tratam sobre a instituição e as competências da Comissão de Monitoramento e Avaliação para fiscalização dos Contratos de Gestão, referente ao gerenciamento dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais e nos termos dos Artigos 10º, 11º e 12º da Lei Complementar Estadual N.º 993 de 27 de dezembro de 2021, o Decreto nº 5147-R de 31 de maio de 2022 e Instrução Normativa N.º 042/2017 de 15 de agosto de 2017 elaborou este relatório, parte assistencial, cujo objetivo é demonstrar os resultados alcançados pela gestão da Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES, através do comparativo da metas assistenciais contratualizadas pelo Contrato de Gestão e o desempenho do hospital, no período de Fevereiro de 2023 a Janeiro de 2024.

## **1 CONTRATO DE GESTÃO**

O Contrato de Gestão 001/2012 (CG 001/2012), celebrado entre o Estado do Espírito Santo e a Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde – SESA, tem por objeto a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves.

O contrato foi assinado dia 31/10/2012 e publicado no dia 01/11/2012 no DIO/ES. Sua vigência foi de 05 (cinco) anos, a partir do dia 02/11/2012 até 01/11/2017. O 15º Termo Aditivo prorrogou a vigência do Contrato de Gestão nº 001/2012, e estabeleceu o período de 02/11/2017 a 01/11/2022. O 49º Termo Aditivo prorrogou a vigência do Contrato de Gestão nº 001/2012 por 12 (doze) meses – pelo período de 02/11/2022 a 02/11/2023. O 62º Termo Aditivo prorrogou a vigência do Contrato pelo período de 05 (cinco) anos contados do dia 01 de dezembro de 2023.

Desde o início do CG 001/2012 do HEJSN foram assinados 65 TA,s e durante o ano contratual 2023 foram esses os Termos Aditivos (TA's) acrescidos ao Contrato de Gestão 001/2012, cujos objetos foram ajustar metas quantitativas e qualitativas, modificar linhas de serviço e acrescentar valores de repasse para recursos de investimentos.

- O **51º TERMO ADITIVO** manteve inalteradas as metas assistenciais, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 50º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012. Vigente no período de 01 de dezembro de 2022 à 31 de maio de 2023.
- O **52º TERMO ADITIVO** inclui a Cláusula relacionada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e altera a numeração da Cláusula que trata do foro do Contrato de Gestão nº 001/2012.
- O **53º TERMO ADITIVO** liberou verba de investimento para aquisição de 4 Arcos Cirúrgicos visando a adequação do Centro Cirúrgico para realização de Cirurgias Ortopédicas de Alta Complexidade.
- O **54º TERMO ADITIVO** liberou verba de investimento para aquisição de equipamentos visando a primarização do serviço de Agência Transfusional.
- O **55º TERMO ADITIVO** manteve inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 51º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012. Vigente no período de 01 de junho a 31 de agosto de 2023.
- O **56º TERMO ADITIVO** liberou recurso de investimento no valor de R\$ 1.030.050,00 (um milhão, trinta mil e cinquenta reais) para aquisição de 12 (doze) unidades de Foco Cirúrgico Teto (02 cúpulas) e 05 (cinco) unidades de Foco Teto com Câmera e Monitor Cirúrgico Grau Médico, visando a substituição de focos cirúrgicos que apresentam descontinuidade no mercado na instituição Hospital Estadual Dr Jayme Santos Neves.
- O **57º TERMO ADITIVO** manteve inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 55º termo aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012. Com vigência em 01 de setembro a 31 de outubro de 2023.

- O **58º TERMO ADITIVO** teve como objeto acrescer ao contrato o valor de R\$ 3.760.329,00 (3 milhões, setecentos e sessenta mil e trezentos e vinte nove reais) 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 001/2012.
- O **59º TERMO ADITIVO** teve como objeto liberar RECURSO DE INVESTIMENTO no valor de R\$ 229.356,02 (Duzentos e vinte nove mil, trezentos e cinquenta e seis reais) para aquisição de equipamentos de TI para atualização de parte do ativo da rede de computadores do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves.
- O **60º TERMO ADITIVO** manteve inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 57º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012. Período de 01 à 30 de novembro de 2023;
- O **61º TERMO ADITIVO** teve por objeto RETIFICAR o 60º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012;
- O **62º TERMO ADITIVO** prorroga a vigência do Contrato de Gestão nº 001/2012 pelo período de 05 (cinco) anos contados do dia 01 de dezembro de 2023; mantém inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 60º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012 para o período 01 a 10 de dezembro de 2023;
- O **63º TERMO ADITIVO** mantém inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 60º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012 para o período 11 a 31 de dezembro de 2023;
- O **64º TERMO ADITIVO** mantém inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no 60º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2012 para o período de 01 de janeiro a 29 de fevereiro de 2024;
- O **65º TERMO ADITIVO** acresce ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 2634, de 21 de dezembro de 2023 ao Contrato de Gestão nº 001/2012.

## 2 BREVE HISTÓRICO E PERFIL ASSISTENCIAL

O Hospital Dr Jayme Santos Neves iniciou suas atividades em outubro de 2012 sendo referência em urgências clínicas e cirúrgicas, Queimados e Maternidade de Alto risco. Ofertando atendimento de Pronto Socorro na modalidade “portas abertas”, com leitos de retaguarda para

internação clínica e cirúrgica, incluindo leitos de UTI e CTQ (Centro de Tratamento de Queimados) e Maternidade de Alto Risco, com retaguarda de leitos de UTIN e UCINCo.

Enquanto um hospital do tipo “portas abertas”, o mesmo dispunha de atendimento a urgências e emergências, atendendo à demanda espontânea da população e aos casos que lhe forem encaminhados, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano. Era referência para o atendimento de pacientes politraumatizados, queimados, urgências/emergências clínicas e cirúrgicas, além de obstétricas de alto risco, dispondo de equipe multidisciplinar para o tratamento adequado ao usuário da rede, incluindo-se aí o profissional médico através das diversas especialidades, tanto em nível de internação quanto ambulatorial, sendo estas: Ortopedia, cirurgia plástica, oftalmologia, clínica médica, cirurgia geral, neurocirurgia, ginecologia/obstetrícia, cirurgia vascular, cardiologia, torácica, neurologia, nutrologia, cirurgia de mão, urologia, cirurgia buco-maxilo-facial, infectologia, neonatologia, geneticista, anestesia, cirurgia plástica, terapia intensiva, pneumologia e psiquiatria e profissionais de outras áreas da saúde, que são fisioterapeutas, nutricionistas, enfermeiros, fonoaudiólogos, psicólogos e assistentes sociais. Ofertava, ainda, para a rede estadual de saúde, através do Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames consultas especializadas e exames de SADT Externo. Além de disponibilizar a realização de exames laboratoriais para os pacientes egressos do hospital, através da sua linha de serviços de análises clínicas.

O perfil acima mencionado esteve vigente até fevereiro de 2020 quando devido a pandemia de COVID-19 o HEJSN passou a ser referência para o atendimento dos pacientes suspeitos e confirmados de coronavírus para todo estado do Espírito Santo até maio de 2022. Desta forma, o HEJSN deixou de ser um hospital “portas abertas”, eminentemente cirúrgico, para se tornar um hospital “portas fechadas”, eminentemente clínico (mantendo o modelo “portas abertas” apenas para os serviços referenciados de Maternidade de Alto Risco e Queimados). Como hospital do tipo “portas fechadas”, a admissão dos pacientes no HEJSN passou a ser via Núcleo Especial de Regulação de Internação (NERI) ou SAMU, quando apresentarem quadro clínico compatível com COVID-19. Essas alterações do perfil de atendimento do HEJSN permaneceram pelo prazo necessário ao enfrentamento da situação de emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19).

Com o fim da pandemia e a necessidade dos usuários de serviço de saúde do Estado a partir de junho de 2022 com o 46º Termo Aditivo alterou-se o perfil do HEJSN conforme necessidade da rede. Voltaram a existir as Linhas de Serviço Saídas Hospitalares, Urgência e Emergência, Ambulatório e SADT Externo além das alterações dos Indicadores de Qualidade e Complementares.

Atualmente o Hospital Estadual Dr Jayme Santos Neves atende: Cirurgia geral – trauma associado a lesão vascular e/ou neurocirúrgica; Cirurgia geral – trauma não associado a lesão

vascular e/ou neurocirúrgica e urgências não trauma; Cirurgia geral – abdome agudo; Programa de queimados; Cirurgia vascular – urgências e emergências; Cirurgia vascular – eletivas; Clínica médica – urgência e emergência; Materno-infantil – alto risco; Neurocirurgia – urgência e emergência; Neurocirurgia – eletivas; Neurologia; Oftalmologia – trauma, urgências e emergências clínicas e cirúrgicas; Ortopedia – trauma associado a lesão vascular e/ou neurocirúrgica; Ortopedia – trauma não associado a lesão vascular ou neurocirúrgica e urgências ortopédicas sem trauma; Ortopedia – eletivas; Saúde bucal e bucomaxilofacial – trauma e urgências não trauma.

Ainda tornou-se referência em Atendimento de intoxicação por dicloreto de paraquate, acidentes com animais peçonhentos e profilaxia anti rábica conforme consta no E-docs 2022-7QP7GJ.

Possui as seguintes habilitações: Serviço de Enteral e Parenteral; Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Terapia Nutricional; Atenção Hospitalar de Referência à Gestação de Alto Risco TIPO II; Laqueadura (a partir de novembro 2023) Centro de Referência em Assistência à Queimados – Alta Complexidade; Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Traumatologia-ortopedia; UTI II Adulto; UTI Queimados; Unidade de Terapia Intensiva Neonatal Tipo II – UTIN II; Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal Convencional – UCINCo; Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal Canguru – UCINCa.

Desta forma as linhas de serviço hoje atendidas no HEJSN são Saídas Hospitalares, Urgência e Emergência, Ambulatório e SADT Externo.

### 3 LINHAS DE SERVIÇO – INDICADORES – METAS VIGENTES

Abaixo estão descritas as linhas de serviços e indicadores de qualidade durante o período:

**Quadro 1 – Linhas de Serviço do período – fevereiro de 2023 a janeiro de 2024**

INDICADORES QUANTITATIVOS	
Linhas de Serviço	Metas Mensais
Saídas Hospitalares	1.228
Urgência e Emergência / Classificação de Risco	1.318
Ambulatório	5.260
SADT Externo	1.615

Fonte: 51°, 55°, 57°, 60°, 62° ao 64° TA

**Quadro 2 – Indicadores Complementares do período – fevereiro de 2023 a janeiro de 2024**

INDICADORES COMPLEMENTARES		
Linhas de Serviço	Metas Mensais	Peso
Saídas	Percentual de Resposta As Solicita�es em Até 2 H ≥ 90%.	50%

<b>Hospitalares</b>	Apresentação de Relatório com Ações Executadas pela Gestão do HEJSN que Objetivem Redução de Tempo Médio de Permanência.	50%
<b>Urgência e Emergência/ Clas. de Risco</b>	Percentual de aceite as demandas do SAMU = 100%.	50%
	Check List de Manutenção da Sala de Choque.	25%
	Check List de Manutenção da Sala de Admissão da Maternidade.	25%
<b>Ambulatório</b>	Disponibilização do quantitativo contratual de consultas ambulatoriais contratualizadas.	20%
	Disponibilização da agenda fixa.	20%
	Apresentação de Escala Médica Ambulatorial por especialidade distribuído pela infraestrutura de salas do ambulatório.	20%
	Apresentação de relatório de tempo médio de retorno pós-operatório por especialidade.	20%
	Apresentação de relatório do número de consultas realizadas por especialidade e tipo (retorno/follow-up) no período.	20%
<b>SADT Externo</b>	Disponibilização do quantitativo contratual de exames de imagem (SADT) para o NRA.	25%
	Disponibilização da agenda fixa.	25%
	Manutenção preventiva dos equipamentos de imagem.	25%
	Apresentação de relatório de perda primária, absenteísmo e não realização de exames por motivo com conduta adotada.	25%

Fonte: 51°, 55°, 57°, 60°, 62° ao 64° TA

### Quadro 3 – Indicadores de Qualidade do período – fevereiro 2023 a janeiro de 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Pesos</b>
Taxa De Adesão A Samp	20%
Índice De Queda	20%
Taxa De Suspensão De Cirurgia Eletiva	20%
Controle Da Taxa De Cesariana Em Primíparas	20%
Farmacovigilância	10%
Resolução De Reclamação	10%

Fonte: 51°, 55°, 57°, 60°, 62° ao 64° TA

Para o atual perfil o custeio foi apresentado na **NOTA TÉCNICA DE CUSTOS Nº 02/2022 - CUSTEIO ESTIMATIVO DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS DE SAÚDE OFERTADO NO HOSPITAL ESTADUAL JAYME DOS SANTOS NEVES (HEJSN) PARA ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO 01/2012, ENTRE A SESA/ES E A ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE ESPÍRITO SANTENSE (AEBES)** elaborado GAS – Gerência de Auditoria em Saúde.

#### 4 INFRAESTRUTURA DE LEITOS E DEMAIS ÁREAS.

Segue quadro abaixo com o total de leitos do HEJSN estabelecidos para atender o novo perfil do hospital, a partir do 46º Termo Aditivo, e vigente atualmente:

##### Quadro 4

Leitos Censáveis HEJSN			
	Perfil	Tipo	Nº de Leitos
ADULTOS	UTI	Clínico/Cirúrgico/UTQ	57
	Semi Intensivo	-	13
	Enfermaria	Clínico/Cirúrgico/CTQ	180
Materno		60	
INFANTIS	UTIN	UTIN/UCIN	40
<b>TOTAL DE LEITOS</b>			<b>350</b>

Fonte: *Prestação de Contas HEJSN - AEBES.*

Possui ainda, Centro Cirúrgico com 08 salas cirúrgicas equipadas para procedimentos de trauma ortopédico, ortopedia de alta complexidade, neurocirurgia, cirurgia vascular, cirurgia geral, cirurgia torácica e buco-maxilo-facial. Sua RPA (Recuperação Pós Anestésica) conta com 15 leitos. O Centro Obstétrico possui 03 salas cirúrgicas, sendo duas obstétricas e uma pediátrica, 03 leitos de RPA, 02 leitos PPP (Pré-parto, parto e puerpério) e 08 leitos de observação.

Conta ainda com ambulatório e Parque de Imagem operacionalizando com 1 Aparelho de Ressonância Magnética, 2 Tomógrafos, 2 salas de raio-X, 2 salas para exames de Endoscopia Digestiva Alta e Colonoscopia com 08 leitos de repouso pós procedimento, 02 salas de ultrassonografias e 10 consultórios ambulatoriais.

O Pronto Socorro possui 04 salas para consultas, 14 cadeiras de observação (medicação), 01 sala de choque, 02 salas de pequenas cirurgias, 01 sala de gesso, 13 leitos sala amarela, 07 leitos de sala laranja e 01 sala de classificação de risco.

#### 5 ACOMPANHAMENTO DA OPERACIONALIZAÇÃO DO HEJSN PELA AEBES E METAS

O Contrato de Gestão 001/2012 e seus respectivos TA's estipulam metas assistenciais referentes à produção hospitalar (linhas de serviço correspondentes a parte fixa, quantitativos) e a indicadores de qualidade (indicadores da parte variável, qualitativos).

O acompanhamento do Contrato de Gestão 001/2012 é realizado pela CMASS Assistencial com base nos princípios constitucionais, relativos à administração pública, de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. De uma forma geral, o processo de Monitoramento envolve:

- Análise de informações in loco;
- Análise de dados do sistema MV e prontuários;
- Relatórios enviados pelos setores da SESA como: Núcleo de Regulação do Acesso - NRA); Núcleo Especial de Regulação Internação – NERI, Núcleo Especial de Regulação de Urgência e Emergência – NERUE
- Análise de dados fornecidos via Relatório de Prestação de Contas;

## 5.1 METAS QUANTITATIVAS

A análise das metas quantitativas baseia-se na produção hospitalar nas linhas previstas no Contrato de Gestão. No período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024 as metas quantitativas foram: **Saídas Hospitalares, Classificação de Risco Urgência / Emergência, Ambulatório e SADT Externo.**

- **Saídas Hospitalares:** Refere-se a soma do número de altas, transferências externas, óbitos hospitalares (<24 horas) e óbitos institucionais ( $\geq 24$  horas), registradas por clínica. A principal porta de entrada (porta referenciada) para essa linha é a internação através do Pronto Socorro do Hospital.
- **Urgência e Emergência:** Refere-se ao número de usuários atendidos pela triagem da Classificação de Risco no Pronto Socorro do HEJSN. Esta linha disponibiliza porta de entrada regulada com o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias da semana.
- **Ambulatório:** Refere-se ao número de atendimentos realizados por consultas médicas e não médicas. A principal porta de entrada para este serviço é através do Núcleo de Regulação de Acesso – NRA.
- **SADT Externo:** Refere-se ao quantitativo de exames realizados preferencialmente para pacientes externos, isto é, pacientes regulados pelo Núcleo de Regulação de Acesso - NRA com complementação do quantitativo pactuado utilizado para pacientes egressos do hospital.

**Quadro 5**

<b>Demonstrativo do Desempenho das Linhas de Serviço – Fevereiro 2023 a Janeiro 2024</b>												
<b>Linhas de Serviço</b>	<b>2023</b>											<b>2024</b>
	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan
<b>Saídas Hospitalares</b>	999	1.183	1.123	1.200	1.153	1.119	1.245	1.212	1.285	1.194	1.210	1.226
<b>Urgência/Emergência</b>	2.431	2.885	2.583	2.662	2.581	2.697	2.847	2.840	2.950	2.805	2.901	2.960
<b>Ambulatório</b>	3.394	3.916	3.306	4.248	4.336	4.138	4.677	4.128	4.434	4.169	3.764	4.592
<b>SADT Externo</b>	950	1.119	995	1.225	1.070	1.062	1.293	1.096	1.114	893	669	1.037

*Fonte: Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV e análises CMASS*

**Quadro 6**

Apuração do Alcance de Metas por Linhas de Serviço				
1º Semestre (Fevereiro a Julho/2023)				
Linhas de Serviço				
	Saídas Hospitalares	Urgência / Emergência	Ambulatório	SADT Externo
<b>Meta</b>	7.368	7.908	31.560	9.690
<b>Realizado</b>	6.777	15.839	23.338	6.421
<b>% Alcance</b>	91,98%	200,29%	73,95%	66,26%

Fonte: Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV e análises CMASS

**Quadro 7**

Apuração do Alcance de Metas por Linhas de Serviço				
2º Semestre (Agosto/2023 a Janeiro/2024)				
Linhas de Serviço				
	Saídas Hospitalares	Urgência / Emergência	Ambulatório	SADT Externo
<b>Meta</b>	7.368	7.908	31.560	9.690
<b>Realizado</b>	7.372	17.303	25.764	6.102
<b>% Alcance</b>	100,05%	218,80%	81,63%	62,97%

Fonte: Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV e análises CMASS

Como é possível observar, no 1º semestre o HEJSN não alcançou a meta nas linhas de serviço Saídas Hospitalares, Ambulatório e SADT Externo e no 2º semestre o HEJSN não alcançou a meta nas linhas de serviço Ambulatório e SADT Externo, porém após a aplicação do Indicador Complementar não foi necessário ajuste a menor. O detalhamento das aplicações das tabelas e indicadores complementares estão descritos no 1º e 2º Relatório Semestral de 2023 publicados no site da SESA.

**5.2 METAS QUALITATIVAS**

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

**Os Indicadores de Qualidade vigentes de Fevereiro de 2023 a JANEIRO de 2024 foram:**

- **Taxa de Adesão a SAMP – Cirurgia Segura (Meta > 90%)**

A finalidade deste indicador é reduzir a ocorrência de incidentes e eventos adversos e a mortalidade cirúrgica, possibilitando o aumento da segurança na realização de procedimentos cirúrgicos, no local correto e no paciente correto.

- **Índice de Queda (Meta < 1,5)**

No caso da ocorrência de queda, esta deve ser notificada e o paciente avaliado e atendido imediatamente para mitigação/atenuação dos possíveis danos. A avaliação dos casos de queda no setor em que ocorreu, permite a identificação dos fatores contribuintes e serve como fonte de aprendizado para o redesenho de um processo de cuidado mais seguro.

- **Taxa de Suspensão de Cirurgias Eletivas (Meta < 6,0%)**

Evitar a suspensão de cirurgias significa contribuir com o fluxo dos pacientes internamente, permitir o ingresso de outros, evitar o aumento do tempo de internação, prevenindo os eventos adversos que impedem o restabelecimento da saúde dos pacientes. Os benefícios em relação aos recursos financeiros são inquestionáveis. Número de cirurgias suspensas: É o total de cirurgias suspensas dentro do período analisado cuja causa não dependeu do paciente, inclusive as cirurgias ambulatoriais, realizadas em ambiente cirúrgico.

- **Controle de Taxa De Cesarianas em Primíparas (Meta > 80%)**

É um indicador selecionado que deverá refletir a qualidade do processo assistencial em obstetrícia. Deste modo, será acompanhado mensalmente os critérios exigidos para pontuação do alcance da meta.

- **Farmacovigilância (Meta > 90%)**

O conceito de Farmacovigilância referido como “Conjunto de atividades de detecção, registro 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”. Deste modo, esse é um indicador de qualidade imprescindível para melhoria da segurança dos usuários.

- **Resolução de Reclamação (Meta  $\geq$  90%)**

O objetivo desse indicador é monitorarmos e avaliarmos o desempenho da instituição nas respostas/tratativas das reclamações dos usuários registradas nos canais de Serviço de Atenção ao Usuário ou Ouvidoria do HOSPITAL, Ouvidoria SESA e outras Ouvidorias públicas e as detectadas na aplicação dos formulários de Pesquisa de Satisfação. Sabendo que a resolução da reclamação é o conjunto de ações geradas no sentido de solucioná-la de modo imediato e, principalmente em sua causa raiz, que tem como objetivo

central identificar a razão da falha e implementar ações corretivas para que isso não ocorra novamente. Tendo em vista o fortalecimento da qualidade da gestão da atenção, melhorias relacionadas aos processos de trabalho gerenciais e a manutenção das boas práticas em saúde, direcionadas aos usuários. O resultado desse indicador é obtido utilizando a fórmula de cálculo  $n.^{\circ}$  reclamações resolvidas /  $n.^{\circ}$  de reclamações recebidas x 100.

**Quadro 8**

Alcance dos Indicadores de Qualidade do HEJSN – Fevereiro 2023 a Janeiro 2024													
Indicadores de Qualidade	Meta	2023											2024
		Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan
Taxa de Adesão a SAMP	> 90%	85%	100%	90%	100%	95%	100%	100%	95%	100%	95%	95%	95%
Índice de Queda	< 1,5	1,62	0,97	0,65	0,75	0,66	0,93	1,28	0,65	1,06	0,92	0,97	0,88
Taxa de Suspensão de Cirurgia Eletiva	< 6,0%	3,62	2,67	4,43	3,28	3,56%	4,00%	3,70%	3,44%	4,50%	3,91%	4,86%	6,44%
Controle da Taxa de Cesariana em Primíparas	> 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	95%	100%	100%	100%
Farmacovigilância	> 90%	100%	NA*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Resolução de Reclamação	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV e análises CMASS. Não de Aplica, pois não teve evento adverso de farmacovigilância, moderado, grave ou óbito notificado no mês de março de 2023.

O quadro abaixo demonstra os resultados das metas referentes aos Indicadores de Qualidade.

#### Quadro 9

Análise dos Indicadores de Qualidade nos Trimestres					
Indicador de Qualidade	Meta	Média 1º trimestre	Média 2º trimestre	Média 3º trimestre	Média 4º trimestre
Taxa de Adesão a SAMP	> 90%	91,67%	98,33%	98,33%	95,00%
Índice de Queda	< 1,5	1,08	0,78	1,00	0,92
Taxa de Suspensão de Cirurgia Eletiva	< 6,0%	3,57%	3,61%	3,88%	5,07%
Controle da Taxa de Cesariana em Primíparas	> 80%	100%	100%	96,67%	100%
Farmacovigilância	>90%	100%	100%	100%	100%
Resolução de Reclamação	≥ 90%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV e análises CMASS

Todos os Indicadores de Qualidade – Taxa de Adesão a SAMP, Índice de Queda, Taxa de Suspensão de Cirurgia Eletiva, Controle da Taxa de Cesariana em Primíparas, Farmacovigilância e Resolução de Reclamação foram cumpridos no ano de 2023.

## 6 INDICADORES DA ATENÇÃO AO USUÁRIO E PROJETOS DE HUMANIZAÇÃO

A comissão realiza o monitoramento e a avaliação da atenção ao usuário através dos indicadores:

- Resolução das reclamações – registros e as tratativas das reclamações dos usuários;
- Satisfação do usuário obtido através da pesquisa de avaliação dos serviços prestados, realizada pela OS junto aos usuários atendidos;
- E as ações/ projetos de humanização desempenhados pela OS conforme as diretrizes e os dispositivos preconizados pela Política Nacional de Humanização do SUS.

### 6.1 Indicador de Resolução de Reclamações

Os resultados deste indicador constam no item 5.2 Metas Qualitativas desse relatório.

### 6.2 Indicador Satisfação do Usuário – Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação destina-se à avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados pelo hospital. A pesquisa é realizada mensalmente nos setores de internação, ambulatório, SADT/exames e urgência e emergência por meio de questionário estruturado, onde os resultados são obtidos com a fórmula de cálculo: número de questionários com resposta “muito

satisfeito e satisfeito” / n.º questionários efetivos nos setores indicados x 100. Sua aferição mensal procura garantir que a instituição se preocupe com os processos que visam a satisfação do usuário através da qualidade e melhoria contínua da assistência oferecida.

#### Quadro 10

META	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE FEV/23 a JAN/24 - % realizado												MÉDIA ANUAL
	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN/24	
≥ 85%	99,01%	99,19%	99,31%	99,35%	99,38%	99,26%	99,36%	99,16%	99,34%	99,40%	98,92%	99,55%	<b>99,27%</b>

Fonte: Prestação de Contas AEBES no período Fevereiro de 2023 a Janeiro 2024

Observa-se no quadro acima que a média de satisfação do usuário no ano contratual de 2023 foi de 99,27%.

Para o monitoramento desse indicador é realizado a abordagem de aproximadamente 10% dos clientes atendidos nos hospitais e que responderam a pesquisa de satisfação como muito satisfeito ou satisfeito, confirmando assim junto aos usuários as respectivas respostas/satisfação.

### 6.3 Política de Humanização

O foco do atendimento em saúde nos dias atuais está pautado em um atendimento humanizado, onde o paciente deve ser ouvido, compreendido, acolhido, ter sua opinião, queixas e necessidades consideradas, para então serem dados os encaminhamentos e orientações concernentes. O cuidado centrado no paciente significa reconhecer que suas necessidades estão em primeiro lugar. Esse cuidado oferece uma assistência individualizada, integral e humanizada, sintetizando a eficiência e o acolhimento. Todos os profissionais de saúde devem caminhar juntos nesse movimento, buscando entender do que o paciente precisa e como podemos atender da melhor maneira possível para que nossas ações possam gerar valor a sua experiência. Neste sentido, o HEJSN tem buscado continuamente aprimorar sua atuação com o cliente através de projetos, programas e ações que visem qualificar cada vez mais o cliente interno, colaboradores do Jayme e o nosso cliente externo (paciente/familiares, comunidade de modo geral) atendendo com excelência visando à melhoria da qualidade de vida de seus pacientes, familiares e comunidade como um todo. Para que o cuidado centrado no paciente ocorra de maneira efetiva, é necessário que a equipe tenha o olhar para além da doença e com empatia. Vale ressaltar que a participação da equipe é fundamental para que as ações planejadas, junto ao paciente e familiares, ocorram de forma efetiva e satisfatória.

### 6.4 Ações e Projetos realizados no HEJSN no atendimento humanizado a pacientes/usuários:

Com o objetivo de aprimorar a atenção humanizada ao paciente e seus familiares o HEJSN desenvolveu projetos centrados no paciente que tem como propósito possibilitar aos mesmos uma assistência diferenciada, considerando sua subjetividade e experiência pessoal diante do adoecer. Levando em consideração a realidade do contexto hospitalar e suas implicações na vida do paciente/família, a equipe multidisciplinar elabora e executa ações e projetos com a intuito de ofertar atendimento de qualidade aos usuários.

- Amor em Palavras: Diante do impacto emocional causado pela doença e afastamento social, o serviço de psicologia desenvolveu o projeto amor e palavra, no qual familiares enviam mensagens de apoio e carinho por e-mail ([amorempalavras@hejsn.aebes.org.br](mailto:amorempalavras@hejsn.aebes.org.br)), fato que contribui para um melhor enfrentamento e conexão afetiva entre família e paciente. Após o recebimento da carta, a equipe de psicologia a imprime e realiza a leitura diretamente ao paciente, mesmo os casos onde paciente esteja sob efeito de sedação.
- Projeto ativamente: São para pacientes lúcidos e orientados que estão em tratamento no hospital e enfrentando a ociosidade, ansiedade e outros fatores causados pela internação de longa permanência são inseridas no tratamento atividades lúdicas que trabalham com o cognitivo dos pacientes e que são elaboradas pela equipe da psicologia. O material contendo um kit com atividades, lápis e caneta são entregues semanalmente aos pacientes.
- Visitas Especiais: São planejadas pela equipe médica e assistencial tendo como objetivo conectar os pacientes graves com seus familiares, valorizando a importância do acolhimento e vínculo familiar que repercute positivamente no emocional do paciente e na sua recuperação, as visitas são agendadas previamente e para os que não tem vínculo familiar é ofertado o apoio de voluntários, também são utilizados outros recursos para que os pacientes e familiares permaneçam conectados podendo ser através de videochamadas e para as mães dos recém-nascidos fotos e vídeos que mesmo a distância possa acompanhar seus filhos internados.
- Projeto Acolher: É realizado com os profissionais do Serviço social e da psicologia com o objetivo de acolher os familiares antes e durante o boletim médico com a função de orientar sobre os serviços do hospital e averiguar a existência de possível demandas tanto do paciente ou familiares.
- Eternizando o Momento: O projeto visa atender as gestantes com internação de alto risco e prolongada, ofertando ensaios fotográficos com o objetivo de fortalecimento emocional e

de vínculos necessários durante o período gestacional. Este trabalho tem a participação de uma equipe multidisciplinar.

- Boletim Fonado: É realizado para os familiares dos pacientes que são identificados pelos Assistentes Sociais como em situação de vulnerabilidade social/financeira e geograficamente distantes, tendo participação da equipe multidisciplinar e sendo de responsabilidade médica o repasse do boletim por telefone para os familiares.
- Marquinha do amor: Este projeto tem como objetivo oportunizar aos pais que perderam o bebê e que desejam guardar uma lembrança do momento de nascimento do filho é ofertado um cartão impresso contendo a marca do pezinho da criança com mensagem e seus dados pessoais.
- Paciente de Valor: O projeto tem como objetivo proporcionar um trabalho humanizado e multidisciplinar respeitando as particularidades de cada paciente que estão internados no hospital, um formulário é preenchido com informações de cada interno que são fornecidas também pelos familiares e colocado junto ao leito do paciente. Este trabalho também é realizado nas Unidades de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) e Unidade de Cuidados Intermediários Neonatais (UCIN) com a entrega do Prontuário Afetivo que tem objetivo de acolher e fortalecer os laços afetivos dos acompanhantes dos recém-nascidos do setor.
- Oficina do Cuidado: Tem como objetivos proporcionar o bem-estar e a autoestima dos pacientes internados ofertando serviços como: Corte de cabelo, doação de itens de enxoval para recém-nascidos e outras ações de cuidados pessoal sendo que o público-alvo são pacientes de vulnerabilidade social e econômica e fragilidade no vínculo familiar, este projeto conta com a parceria da equipe multidisciplinar do hospital e de instituições que colaboram com o projeto.
- Conselho Consultivo do Paciente: É o Projeto que visa articular a equipe multidisciplinar do hospital com os usuários que estavam internados para criar momento de diálogo e escuta para que possibilite a construção de planejamentos e ações de melhorias nos atendimentos assistenciais, o Conselho é formado por um comitê administrativo/assistencial e as reuniões são realizadas no hospital trimestralmente com a participação ativa dos membros.
- Reuniões de Acompanhantes: O Projeto tem como objetivo realizar um trabalho informativo, esclarecendo sobre os direitos e responsabilidades de pessoas/familiares que acompanham os pacientes internados, e também das normas/regras e do funcionamento do hospital. Esse trabalho multidisciplinar/ouvidoria acontece com reuniões onde é acolhida as demandas, as escutas, elogios e sugestões para melhorias dos serviços ofertados.

- Programa Conheça o Jayme: Tem como objetivo receber a comunidade no hospital, com o intuito de mostrar nosso perfil de atendimento, indicadores, rotinas internas, ações de humanização e a estrutura através da visitação aos setores.
- Projeto bazar Solidário: Esta ação é realizada com objetos doados ao hospital com objetivo de captar recursos para atender as demandas sociais dos pacientes hospitalizados, preconizando o atendimento humanizado para aqueles em situações de vulnerabilidades com oferta de andadores, muletas, passagem interestadual entre outros.
- Projeto Socioeducativo Jayme Itinerante: Seu objetivo é apoiar ações sociais para crianças, adolescentes, jovens e adultos com parceria de voluntários e instituições visando realizar trabalho educativo e preventivo de promoção a saúde com temas relevantes que contribui na prevenção contra queimadura, gravidez na adolescência, conscientização para doação de órgãos, doação de sangue, transmissão de doenças sexualmente transmissíveis, tuberculose entre outros.
- Programa voluntariado: Este projeto teve início no HEJSN em 2014 e tem como colaboradores pessoas que dedicam parte do seu tempo para ajudar o próximo com ações realizadas em duas frentes, apoio espiritual ao paciente e acompanhantes e social fornecendo café, lanches aos pacientes e acompanhantes que estão esperando atendimentos no hospital.
- Projeto Cine Jayme: Seu objetivo é proporcionar momentos de relaxamento emocional aos pacientes e acompanhantes para propiciar bem estar dentro do ambiente hospitalar. É ofertado Cine na UTI para os pacientes que estão lúcidos e orientados e Cine com Elas ofertados na UTIN, UCIN e Maternidade para as gestantes e mães internadas por longo período no hospital.
- Projeto O que importa para você? Este Projeto tem a finalidade de proporcionar aos pacientes internados que a partir da escuta do diálogo com a equipe multidisciplinar possam promover ações preconizando o atendimento humanizado visando o acolhimento, a melhoria da autoestima. Estes pacientes relatam aos colaboradores desejos que gostariam de ser realizados no período de hospitalização como: Oferta de algum alimento que tem vontade de comer, passeio no jardim do hospital, encontro com amigos, momento de embelezamento entre outros.
- Projeto Comemorando a vida: Projeto criado no intuito de homenagear os pacientes que na data do seu aniversário estão hospitalizados, a equipe multidisciplinar organiza a come-

moração de forma simbólica convidando um representante familiar para participar desse momento importante da vida do paciente.

- Projeto Carinho sem Ver a Quem: Tem como objetivo de promover aos acompanhantes dos pacientes momentos de interação com a participação da equipe multidisciplinar, destacando a importância do hospital como ambiente coletivo onde os acompanhantes compartilham mensagens positivas para os acompanhantes de outros setores demonstrando empatia entre eles.
- Carta de Condolências: Esta ação possibilita que neste momento delicado de perda do bebê os familiares sejam acolhidos pelos profissionais que estimulam a realização de rituais de despedida sendo entregue uma carta de condolências para proporcionar atenção ao sofrimento deste familiar.
- Serviço de ouvidoria: O serviço de ouvidoria da recepção funciona de 7:00 as 19:00 horas todos os dias da semana com o objetivo de garantir acolhimento diferenciado e uma escuta qualificada, oferecendo oportunidade aos usuários de apresentarem suas críticas, sugestões, elogios e dúvidas. Sendo um canal de mediação de conflitos e dispositivo de humanização no serviço de saúde prestado ao cidadão.

## 6.5 Projeto Sustentabilidade Humana

Cada vez mais, o mundo corporativo se dá conta de que o capital humano é um dos principais responsáveis pelo crescimento e sustentabilidade da empresa. Visando oferecer aos empregados melhor clima de confiança interpessoal e respeito mútuo, foi elaborado um cronograma de ações voltadas à valorização, humanização e ao reconhecimento com o qual se espera impactar melhorias no clima, engajamento e retenção de talentos.

Em julho, foi homologada a IN – Instrução Normativa de Sustentabilidade Humana que visa possibilitar o bem-estar próprio e coletivo, por meio da manutenção de valores e de conhecimentos, consciência de si mesmo e interação com o mundo visando as iniciativas positivas como a melhor forma de se cultivar uma vida plenamente sustentável.

A proposta é que todas as unidades AEBES desfrutem dos mesmos programas seguindo uma mesma diretriz: Os 4 pilares da sustentabilidade humana que são:

### **1º Pilar – Sentido: Propósito e Valores; Inclusão e Diversidade**

- Conte Comigo: O objetivo desse programa é para atender os recém-admitidos para valorização e inclusão dos mesmos, realizando entrevista individual para avaliar a satisfação e acolhimento das equipes valorizando o cuidado uns com os outros.
- Projeto Doce Elogio: É o reconhecimento através do cliente a excelência do atendimento ao colaborador. Este projeto tem a finalidade de estruturar e ser um canal de ligação entre a comunidade e o hospital, fortalecendo a assistência humanizada. Onde o colaborador elogiado recebe um cartão com o elogio do paciente e/ou acompanhante com um bombom, gerando um reconhecimento pelo bom trabalho prestado.
- Acompanhamento Adolescentes Aprendizizes: Momentos de acolhimento por meio de encontros, reuniões e oficinas com jovens aprendizizes do hospital.
- Programa para Gestantes: Acompanhamento e orientações as colaboradoras gestantes com atendimento da medicina do trabalho e palestras.
- Acolhimento CPDs: Programa realizado visando a humanização no HEJSN devido ter funcionários com múltiplas deficiências que atuam em várias funções, respeitando as diversidades e proporcionando inclusão organizando encontros e treinamentos para propor conscientização e sensibilização de todos.
- Conte sua História: Momento disponibilizado ao colaborador para falar sobre sua história de vida e suas experiências no trabalho, sendo gravado em vídeos para ser divulgado em rede.

## **2º Pilar – Identidade e Liberdade: Saúde Mental; Avaliação Biopsicossocial**

- Acolhimento Psicossocial: Serviço ofertado para os colaboradores do hospital, sendo de livre demanda com objetivo de acolher os funcionários que devido a pandemia houve crescimento das vulnerabilidades sociais e familiares, depressão, dificuldades de adaptação entre outros ofertando atendimentos Psicossocial para promover o bem-estar mental e social.

## **3º Pilar – Utilidade: Liderança Positiva, Clima e Cultura Humanizada**

- Desenvolvimento de Lideranças: Ações realizadas no hospital para capacitação e desenvolvimento do perfil de liderança e no acompanhamento individual com a promoção de capacitações abordando a gestão por competência, a avaliação de desempenho é realizada com parceria a consultoria do RH.
- Celebração de Datas Comemorativas: Dentro do trabalho humanizado realizado pelo HEJSN foram criadas as ações comemorativas ofertando refeições e lanches especiais nas datas como: Dia dos Pais, Outubro Rosa, Novembro Azul, Natal e Ano Novo.
- Pesquisa de Clima Organizacional: Realizada com os profissionais de 2 em 2 anos tem como objetivo coletar informações relevantes para identificar pontos fortes, pontos de melhoria, aspirações e expectativas que os funcionários do HEJSN visualizam sobre a organização.

#### **4º Pilar – Conexão: Desenvolvimento Participativo (Protagonismo); Performance & Resultados**

- SIPAT: É a semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho realizada anualmente pelo hospital com os colaboradores para promover a conscientização da prevenção de acidentes. Neste evento ocorre várias dinâmicas, jogos e conversas com temas relevantes: Saúde mental e emocional, saúde social e segurança e saúde espiritual e tem a parte lúdica com sorteios de brindes.
- Momento de Gratidão: Para agradecer e valorizar a dedicação dos funcionários do HEJSN é realizada pela AEBES e seus gestores um painel com fotos tiradas durante o ano e também é ofertado um certificado com mensagens de agradecimento aos colaboradores.
- Avaliação de Competências: Programa de avaliação dos colaboradores do hospital realizado pelos gestores que analisará competência e desempenho anual.

## **7 CONCLUSÃO**

O Hospital Estadual Dr Jayme Santos Neves, sob gestão da AEBES, no ano de 2023, manteve o perfil assistencial instituído no 46º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 001/2012, assim como, manteve-se também as metas assistenciais, os indicadores de qualidade, os indicadores complementares, os recursos financeiros e a distribuição dos percentuais por linha de serviço.

A comissão, através do monitoramento, avaliou que todas as metas qualitativas foram alcançadas no ano de 2023 e as metas quantitativas que não tiveram seu alcance dentro esperado, após aplicação das medidas já previstas, que avaliam a prontidão de atendimento as demandas da SESA (indicadores complementares), constatou que a gestão da AEBES foi capaz de gerir e mobilizar leitos e receber os pacientes demandados para o HEJSN.

A comissão de monitoramento já elaborou a Nota Técnica 02/2024 apontando a necessidade ajuste e adequação das metas de acordo com a capacidade instalada, necessidade da rede e demais documentações.

Essa CMASS Assistencial entende que o HEJSN tem uma importante estrutura que compõe a Rede de Atenção à Saúde do Espírito Santo e acredita que é necessário unir esforços para utilizar cada vez mais este investimento em benefício da sociedade com qualidade, ética, economicidade e responsabilidade.

### **Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Serviços de Saúde – HEJSN**

**Andreia Salezze Vieira**  
Farmacêutica – Membro CMASS

**Iara Cristina Lage**  
Enfermeira – Membro CMASS

**Jeane Cristina B. P. da Silva**  
Enfermeira – Membro CMASS

**Telma Pereira Salomão**  
Assistente Social – Membro CMASS

## ASSINATURAS (3)

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

**IARA CRISTINA LAGE**  
MEMBRO (COMISSAO DE MONITO.E AVALIA.PARA FISCA.DOS  
CONTRAT)  
SESA - SESA - GOVES  
assinado em 18/03/2024 10:22:16 -03:00

**JEANE CRISTINA BATISTA PESSOA DA SILVA**  
ENFERMEIRO - QSS  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 18/03/2024 10:23:06 -03:00

**TELMA PEREIRA SALOMÃO**  
ASSISTENTE SOCIAL - DT  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 18/03/2024 10:24:00 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 18/03/2024 10:24:00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por IARA CRISTINA LAGE (MEMBRO (COMISSAO DE MONITO.E AVALIA.PARA FISCA.DOS CONTRAT) - 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/2024-1JD7D0>