



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



RELATÓRIO
ANUAL

INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR
2021

2021

SUMÁRIO

PÁGINA
03

[CAPÍTULO] 1. APRESENTAÇÃO

- | PÁG 03 | 1.1 Quem Somos
- | PÁG 03 | 1.2 Missão, Visão, Valores e Propósitos
- | PÁG 04 | 1.3 Onde Estamos
- | PÁG 05 | 1.4 Destaques

PÁGINA
09

[CAPÍTULO] 2. ESTRUTURA E GOVERNANÇA

- | PÁG 09 | 2.1 Associados
- | PÁG 09 | 2.2 Conselho de Administração
- | PÁG 10 | 2.3 Conselho Fiscal
- | PÁG 10 | 2.4 Órgãos Administrativos
- | PÁG 10 | 2.5 Diretoria Executiva do ISGH
- | PÁG 10 | 2.6 Diretorias das Unidades sob Gestão ISGH
- | PÁG 11 | 2.7 Governança e Integridade
- | PÁG 12 | 2.8 Transparência

PÁGINA
14

[CAPÍTULO] 3. GESTÃO

- | PÁG 14 | 3.1 Gestão Estratégica
- | PÁG 14 | 3.2 Mapa Estratégico
- | PÁG 15 | 3.2 Gestão da Qualidade

PÁGINA
20

[CAPÍTULO] 4. PERFORMANCE

- | PÁG 20 | 4.1 Unidades Hospitalares
- | PÁG 23 | 4.2 Unidades de Pronto Atendimento
- | PÁG 25 | 4.3 Atenção Primária à Saúde
- | PÁG 25 | 4.4 PRIMILAB
- | PÁG 26 | 4.5 Desempenho Econômico Financeiro

PÁGINA
30

[CAPÍTULO] 5. RESPONSABILIDADE SOCIAL

- | PÁG 30 | 5.1 Ouvidoria

PÁGINA
33

[CAPÍTULO] 6. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

- | PÁG 33 | 6.1 Educação Permanente
- | PÁG 34 | 6.2 Estágios
- | PÁG 36 | 6.3 Linha de Pesquisa
- | PÁG 37 | 6.4 Artigos

PÁGINA
39

[CAPÍTULO] 7. GESTÃO DE PESSOAS

- | PÁG 39 | 7.1 Perfil das Equipes | Assistenciais e Administrativas
- | PÁG 57 | 7.2 Capacitação e Formação (Gestores)
- | PÁG 60 | 7.3 Atração e Retenção de Talentos
- | PÁG 60 | 7.4 Saúde e Segurança do Colaborador (Mental e Física)
- | PÁG 61 | 7.5 Campanhas Institucionais

PÁGINA
63

[CAPÍTULO] 8. ENCERRAMENTO

- | PÁG 63 | 8.1 Considerações Finais



CAPÍTULO

1

APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - ONDE ESTAMOS

1.4 - DESTAQUES



APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) nasceu em julho de 2002, com a visão de futuro de consolidar um modelo de gestão de unidades de saúde, inovador e pioneiro, tornando-se referencial de excelência na prestação de serviços de saúde no Ceará, e com o objetivo de implantar e desenvolver ferramentas de políticas públicas, definidas pelo poder público.

O ISGH, com 19 anos de experiência, é a maior organização social de saúde do Ceará. Eminentemente cearense, atua na gestão de unidades públicas de saúde e nos segmentos: hospitalar, pronto atendimento, atenção primária e atendimento domiciliar. Além da gestão das unidades públicas de saúde, tem atuação na área de análises clínicas, através do laboratório Primilab, e na área de ensino, por meio da Escola de Saúde e Gestão (ESG), atividades executadas pelas respectivas filiais, constituídas no âmbito do próprio Instituto.

No ano de 2021, os desafios continuaram e o Instituto buscou seguir as diretrizes e regras estabelecidas pelas autoridades sanitárias ao enfrentamento da pandemia covid-19, e atender aos critérios pactuados nos Planos de Contingências definidos pelo governo federal, pelo governo do estado do Ceará e pelos governos municipais de Fortaleza, Juazeiro do Norte, Sobral e Quixeramobim, priorizando o cuidado com o paciente, centro de todas as atenções, com o uso racional e eficiente dos recursos públicos.

Em nome da parceria, até então firmada com o poder público estadual, acolhemos, em 2021, solicitação do governo do Ceará, através da Secretaria Estadual da Saúde (Sesa), para dois desafios: Em junho de 2021 iniciamos a gestão de uma unidade voltada para o atendimento a pacientes em processo de desospitalização: a Casa de Cuidado do Ceará, localizada em Fortaleza. Em novembro de 2021 iniciamos a gestão de um novo hospital da rede estadual de saúde, localizado no interior do Ceará, na região do Vale do Jaguaribe, precisamente no município de Limoeiro do Norte, o Hospital Regional do Vale do Jaguaribe (HRVJ).

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



M	 MISSÃO	[Promover a excelência na gestão de saúde]
V	 VISÃO	[Ser reconhecido nacionalmente em gestão de saúde de forma sustentável, inovadora e transparente]
V	 VALORES	[Justiça - Sustentabilidade - Solidariedade - Responsabilidade]
P	 PROPÓSITO	[Transformar a saúde para o bem-estar social]

MVVP
INSTITUTO DE SAÚDE E | MAPA ESTRATÉGICO
GESTÃO HOSPITALAR | 2 0 1 9 - 2 0 2 3



1.3 – ONDE ESTAMOS

[ISGH] INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR

O início de uma missão!



2002

Fundado em 11 julho de 2002, fomos a primeira instituição no Ceará qualificada como Organização Social de Saúde (OSS). Tal pioneirismo trouxe consigo uma inovação: a exigência de um elenco de compromissos como o bom atendimento, a segurança dos processos assistenciais e a melhoria contínua das ações implementadas.

[HGWA] HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCANTARA

O primeiro contrato celebrado



2002

Primeira unidade gerida pelo ISGH, o HGWA é um hospital geral exclusivo aos usuários do SUS, com perfil adulto e pediátrico, em nível secundário, referenciado pela Central de Regulação.

[HRC] HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI

Expansão à Região Centro-Sul do Estado



2011

Primeiro hospital 24h público terciário no interior do Ceará - Juazeiro do Norte - (urgência e emergência) referência em trauma e AVC. Assiste uma população de 1,5 milhão de habitantes, dos 44 municípios da macrorregião do Cariri.

[UPA] UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

O reconhecimento de boa gestão



2012

Ampliação da parceria com a Sesa, para a gestão de Unidades de Pronto Atendimento. Em 2013, convênio com a Prefeitura de Fortaleza para a administração de UPAs no âmbito municipal, totalizando 09 unidades sob nossa gestão.

[APS] ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Novas parcerias são firmadas



2013

Também fomos pioneiros no projeto de gestão compartilhada com a Prefeitura de Fortaleza, onde gerenciamos os macroprocessos de logística e atendimento em Unidades de Atenção Primária à Saúde.

[HRN] HOSPITAL REGIONAL NORTE

Descentralizando a saúde em nosso Estado



2013

Referência no atendimento de alta complexidade em sua macrorregião, atendendo a pacientes de 55 municípios, sob nossa gestão alcança uma população aproximada de 1,6 milhão de habitantes.

[PRIMILAB] ANÁLISES CLÍNICAS

Suprindo a demanda



2014

Considerando o aumento da eficiência, aliada a visão de gestão integrada das unidades geridas pelo ISGH, o Primilab tomou-se o Laboratório Central do nosso Instituto.

[HRSC] HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

Expandindo os horizontes



2016

Sob nossa gestão, a unidade beneficia cerca de 630 mil habitantes dos 20 municípios da Macrorregião de Saúde do Sertão Central.

[HELV] HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

Ações de Enfrentamento à COVID



2020

O ISGH assumiu o desafio de administrar a unidade, para garantir que o sistema de saúde pudesse atender a demanda da população cearense, diante da pandemia de coronavírus que desafiava o mundo.

[ESG] ESCOLA DE SAÚDE E GESTÃO

Ações de Enfrentamento à COVID



2020

Vertente educacional do Instituto, a ESG foi criada com o objetivo de fortalecer a dimensão do aprendizado na saúde e na gestão, fomentando o desenvolvimento de pessoas e organizações.

[CCC] CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

Cuidados Paliativos



2021

Espaço criado para dar apoio ao paciente que está em condição de alta hospitalar, mas que ainda precisa de cuidados específicos e de suporte em reabilitação.

[HRVJ] HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE

Abrangendo a 5ª macrorregião do CE



2021

Com previsão de atendimento a 550 mil cearenses dos 20 municípios da região, é um marco para a descentralização da assistência de qualidade.

1.4 – DESTAQUES

HGWA PARTICIPA DO PROJETO PACIENTE SEGURO

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) foi selecionado em 2021 para participar do projeto “Paciente Seguro”, do Hospital Moinhos de Vento (HMV), de Porto Alegre, que tem apoio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS).

Durante o projeto, com duração de um ano, a unidade conta com consultoria e compartilha suas experiências na implantação efetiva de protocolos sobre segurança do paciente. Apenas três hospitais do Ceará foram selecionados. Foram desenvolvidas ferramentas de apoio, como metodologias de compartilhamento de experiências entre os hospitais participantes, capacitações de profissionais da saúde e estratégias de monitoramento sobre os riscos que o paciente corre no âmbito hospitalar.



HOSPITAL GERAL
DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA

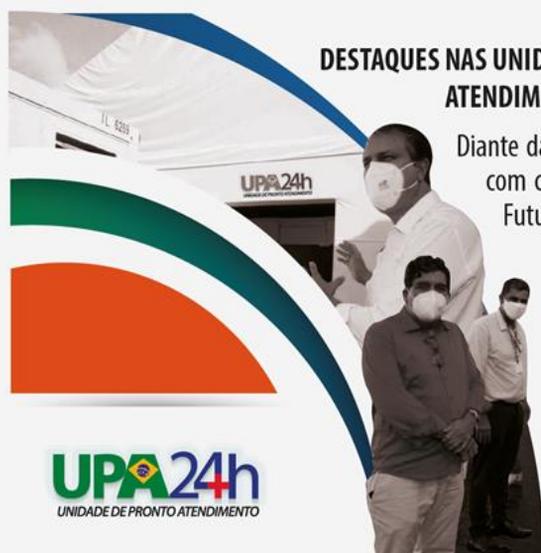
Saiba mais: <https://www.saude.ce.gov.br/2021/08/19/projeto-paciente-seguro-ministra-capacitacoes-no-hgwa-um-dos-tres-hospitais-do-ceara-participantes-da-iniciativa/>

DESTAQUES NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO SOB GESTÃO ISGH

Diante da pandemia de covid-19, as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) contaram com cinco novos hospitais de campanha, localizados nas UPAs Messejana e Praia do Futuro (estaduais) e nas UPAs Itaperi, Jangurussu e Cristo Redentor (municipais), além de um aumento de 140 leitos de observação.

Em 2021, a UPA Cristo Redentor alcançou nível 3 de acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) em agosto de 2021. Com isso, a unidade se tornou a única UPA do País a conquistar esse feito.

A avaliação final para a certificação nível 3 da UPA Cristo Redentor aconteceu no dia 27 de julho de 2021, tendo o reconhecimento homologado no dia 17 de agosto do referido ano. A instituição atualmente é reconhecida com o certificado “Acreditado com excelência”.



UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

HRVJ É INAGURADO EM LIMOEIRO DO NORTE

Em 25 de novembro de 2021 foi inaugurado o Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ) para dar cobertura à Macrorregião Litoral Leste/Jaguaribe, garantindo atendimento médico-hospitalar à população de pelo menos 20 municípios, cerca de 550 mil cearenses.

A unidade hospitalar está localizada nas proximidades da BR-116, entre Limoeiro do Norte, Russas e Morada Nova.

O Hospital ocupa uma área de quase 30 mil metros quadrados (m²) e iniciou ofertando consultas ambulatoriais, exames de raio x e tomografia através do centro de imagem, internação através da Clínica Médica e da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) adulto.

Além disso, já dispunha de análises clínicas e terapia renal substitutiva, bem como hemotransfusão.

Saiba mais:

<https://www.ceara.gov.br/2021/11/24/governo-do-ceara-inaugura-hospital-regional-do-vale-do-jaguaribe-nesta-quinta-feira-25/>



HOSPITAL
REGIONAL
VALE DO
JAGUARIBE

HRSC É CERTIFICADO INTERNACIONALMENTE PELA AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA (ACSA)

O Hospital Regional do Sertão Central alcançou o Nível Ótimo no processo de Acreditação realizado pela Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA). Com a certificação internacional, o hospital tornou-se uma das oito unidades no mundo a ser reconhecida pela instituição espanhola.

Embora todo o processo de acreditação tenha ocorrido em dezembro do ano anterior, com as visitas dos avaliadores na unidade, a certificação veio no início de janeiro de 2021. O processo de Acreditação realizado pela ACSA é dividido em três níveis: avançado, ótimo e excelente. Os avaliadores analisaram, entre outros aspectos, a qualidade dos serviços prestados pelo HRSC e as práticas adotadas pelo hospital para garantir a segurança dos pacientes.



GOVERNO DO CEARÁ ENTREGA 60 LEITOS EM NOVA UNIDADE DE CAMPANHA EM SOBRAL.

Com transmissão ao vivo em suas redes sociais, o governador Camilo Santana esteve no Hospital Regional Norte (HRN), em Sobral, no dia 16 de abril de 2021, para entregar uma unidade de campanha com 60 novos leitos de enfermaria exclusivos para atender pacientes com Covid-19.

Esta é a segunda unidade de campanha construída anexa ao HRN, que começou a receber os primeiros pacientes ainda na sexta-feira (16).

A entrega contou com as presenças do prefeito de Sobral, Ivo Gomes, o secretário de Saúde do Estado, Carlos Alberto Martins Rodrigues Sobrinho (Dr. Cabeto), o diretor do hospital, Daniel Hardy Melo, e o diretor do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), Flávio Deulefeu. "Entregamos um novo espaço no HRN, com mais 60 leitos de enfermaria, exclusivos para com Covid-19. São no total de 219 leitos exclusivos, sendo 111 leitos de enfermaria e outros 108 leitos de UTI.

Com essa nova unidade de campanha, já ultrapassamos no Ceará os 5 mil leitos exclusivos, ultrapassando em mais de 2 mil leitos o que o Ceará tinha durante o pico da primeira onda, em 2020", enumerou Camilo.



PROFISSIONAIS DO HRC E VÍTIMAS DA COVID-19 SÃO HOMENAGeadOS COM PLANTAÇÃO DE MUDAS

Com a desativação parcial da unidade de campanha montada na área externa do Hospital Regional do Cariri (HRC), equipamento da Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa) gerido pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), um ato ecumênico foi realizado no dia 27 de setembro, na área externa da unidade, para homenagear vítimas da covid-19 e profissionais da Saúde que seguem atuando no combate à pandemia.

Na ocasião, foram plantadas duas mudas de ipê – um branco e outro rosa. O primeiro ficou no jardim da Emergência, homenageando todas as vítimas da doença. O segundo foi fincado ao lado da entrada principal do HRC como forma de agradecer a todos os trabalhadores da Saúde pelo enfrentamento ao período pandêmico. Um ato ecumênico foi realizado como forma de agradecimento pelas vidas salvas, e homenagem por todos os que se foram por causa da doença.



PLANTÃO DE CIRURGIAS 24H NO HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

Em outubro de 2021, o Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv) foi palco do lançamento do programa Plantão de Cirurgias 24h, uma iniciativa do Governo do Ceará por meio da Secretaria da Saúde do Estado (Sesa) que consistia na ampliação da capacidade estadual de realização de procedimentos no período de maior controle dos indicadores da pandemia. Depois de ser hospital referência na covid-19, o Helv tornou-se um polo de realização de cirurgias eletivas nas áreas de otorrinolaringologia, urologia, cirurgia geral e ortopedia. Foram realizados 2.389 procedimentos entre outubro de 2020 e fevereiro de 2021, e 2.114 de julho a outubro de 2021.



CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ IMPLANTA PROJETO PÔR DO SOL

Em 2021, a equipe de saúde da Casa de Cuidados do Ceará (CCC) lançou o projeto “Pôr do sol”. Nele, alguns pacientes são levados para a área superior da unidade para contemplar o fenômeno e, dessa forma, fazer com que todos os espaços da Casa sejam utilizados para o cuidado de quem está internado. São selecionados pacientes em condições de estar em cadeira de rodas ou que deambulam, e que, de preferência, tenham o cuidador para auxílio nos exercícios de fisioterapia. A equipe justifica o projeto como um espaço diferente que proporciona mais estímulos, além de sair um pouco do atendimento tradicional.



1.5 – SOBRE O RELATÓRIO

O presente relatório de gestão tem por objetivo apresentar e compartilhar os principais resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no desenvolvimento das ações realizadas de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2021, como atitude de transparência para os nossos associados, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, colaboradores e, mais importante, a sociedade.

A publicação do Relatório de Gestão fortalece nosso compromisso com a transparência e demonstra nossa consciência em apresentar para os stakeholders, a forma como gerimos as unidades públicas de saúde, nossa estratégia, nosso propósito e os resultados alcançados, como entidade qualificada como Organização Social de Saúde, no âmbito do estado do Ceará e do município de Fortaleza.

CAPÍTULO

2

ESTRUTURA E GOVERNANÇA

2.1 - ASSOCIADOS

2.2 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

2.3 - CONSELHO FISCAL

2.4 - ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS

2.5 - DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH

2.6 - DIRETORIA DAS UNIDADES SOB GESTÃO ISGH

2.7 - GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

2.8 - TRANSPARÊNCIA



ESTRUTURA E GOVERNANÇA

Como associação do terceiro setor, qualificada como Organização Social de Saúde, voltada para a gestão de unidades pública de saúde, através de contratos de gestão firmados com o estado do Ceará e o município de Fortaleza, o ISGH adota os princípios de governança corporativa e o compromisso com as melhores práticas de gestão, sempre com o foco na melhoria nos processos assistenciais e administrativos, buscando sempre pautar sua conduta nos pilares da transparência e eficiência.

A estrutura de governança do ISGH está pautada no seu Estatuto Social, tendo como base os associados, representados por cidadãos que possuem o propósito condizente com o objetivo do Instituto, como órgão deliberativo o Conselho de Administração e como órgão supervisor e fiscalizador das contas o Conselho Fiscal.

2.1 – ASSOCIADOS

A Assembleia geral é o órgão soberano do ISGH, composto pelos associados, que atuam de forma voluntária, sem remuneração, e prezam pelo desenvolvimento e boa imagem do Instituto, cumprindo e fazendo cumprir os objetivos e finalidades estatutárias. No ano 2021 os associados estavam representados pelos seguintes participantes:

André Viana Blanco (Até JUN-2021)	Gilson Holanda Almeida
Antônia Elma Araújo Gomes	Iara Chaves Pereira de Sousa Castelani
Carla Fonteles Chaves	Ivan Rodrigues Mendes Júnior
Carmem Inês Matos Walvaren	Maria Auxiliadora Carvalho do Nascimento
Cleane Pinheiro de Araújo	Maria Jeane Amorim Araújo (Até MAR-2021)
Cristina Isídio R. Aguiar Albuquerque	Nátia Quezado Costa
Daniela Chiesa	Rafaela Neres Severino
Demostênia Coelho Rodrigues	Rilka Barbosa Batista
Fernanda Colares de Borba Netto	Rosemeire Souza Gomes
Fernando José de Freitas Carvalho	Silvânia de Oliveira Teixeira
Francisco Evandro Teixeira Lima	

2.2 – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração do ISGH é o órgão com função deliberativa e atua nos níveis estratégicos, nas decisões do negócio do Instituto, e é responsável pelo monitoramento das ações executadas pela diretoria executiva, estabelecendo as diretrizes fundamentais para o desempenho da Instituição. No ano 2021, o Conselho de Administração do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

[REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO ESTADUAL]

Daniel de Holanda Araújo (até AGO - 2021)
Luciene Alice da Silva (de SET a DEZ - 2021)
Israel Guimarães Peixoto (a partir de SET - 2021)

[REPRESENTANTE DA SOCIEDADE CIVIL]

Jidlafe Rosa Rodrigues - SINE-IDT
Rodrigo Dornfeld Escalante - UNIFOR

[INDICADO PELA DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH]

Maria do Perpétuo Socorro M. Breckenfeld (a partir SET - 2021)

[REPRESENTANTE DE NOTÓRIA CAPACIDADE]

Francisco Ariosto Holanda

[REPRESENTANTE DOS ASSOCIADOS DO ISGH]

Francisco Ariosto Holanda

2.3 – CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal do ISGH possui função fiscalizadora, cujas competências perpassam pela supervisão e fiscalização da execução financeira e contábil do Instituto, contribuindo para as melhorias das ações e processos institucionais. No ano 2021, o Conselho Fiscal do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

[REPRESENTANTE DA SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE DO CEARÁ]

Hilza Maria Carneiro Lira – Titular
Hilma Alves da Silva – Suplente
Nadirlan Fernandes Fontinele (Titular a partir OUT - 2021)
Antônio Augusto Silva Freire - Suplente

[REPRESENTANTE DA SECRETARIA ESTADUAL DA FAZENDA DO CEARÁ]

Guilherme França Moraes – Titular

[REPRESENTANTE DA SECRETARIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CEARÁ]

Luciano de Sousa Pontes (Titular até SET- 2021)
Alyne Arruda de Alencar (Titular a partir OUT - 2021)
Soraya Quixadá Bezerra (Suplente (a partir JUL - 2021)

[INDICADOS PELOS FUNCIONÁRIOS DO ISGH]

Rosemeire Souza Gomes – Titular
Rafaela Neres – Suplente

2.4 – ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS

Os órgãos administrativos do ISGH são representados pela Diretoria Executiva do ISGH, a nível central, e pelas Diretorias das Unidades de Negócio.

2.5 – DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH

A Diretoria Executiva do ISGH, a nível central, representativa do Conselho Gestor do Instituto, é o órgão executor e diretor, que tem como função primordial, dirigir o ISGH e suas filiais, seguindo as diretrizes deliberadas pelo Conselho de Administração, zelando pela transparência e promoção dos objetivos institucionais e das políticas, estratégias e planos de atividades.

No ano 2021, a Diretoria Executiva do ISGH, nível central, foi representada pelos seguintes funcionários:



2.6 – DIRETORIAS DAS UNIDADES SOB GESTÃO ISGH:

Cada Unidade de Negócio possui uma Diretoria Executiva, sendo responsável pela execução e monitoramento das ações assistenciais, administrativas e de apoio, em cada unidade, para a consecução das diretrizes institucionais e metas estabelecidas em Contratos de Gestão.

HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA

DIRETOR GERAL

Francisco Denys Briand Cunha Vieira

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Thaís Lobo Herzer

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR

Carla Fonteles Chaves

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS DO SAD

Úrsula Elizabeth Martine Wille Campos

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI

DIRETORA GERAL

Demostênia Coelho Rodrigues

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Rosana Gonçalves de Araújo (até MAI - 2021)

Yuri Vieira Matias (a partir JUN - 2021)

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR

Bergson de Brito Moura (até MAI - 2021)

Fabiana de Sousa Alves (a partir JUN - 2021)

HOSPITAL REGIONAL NORTE

DIRETOR GERAL

Daniel Hardy Melo

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Aline Valeriano Moura Honório

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR

Juliana Mendes Gomes

HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

DIRETOR GERAL

Marcelo Theophilo Lima (até NOV - 2021),
Cristiano Oliveira Rabelo (a partir NOV - 2021)

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Cristiano Oliveira Rabelo (a partir NOV - 2021)
Leonardo Miranda Macedo (a partir NOV - 2021)

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR

Elisfábio Brito Duarte

HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

DIRETORA GERAL

José Emídio Rocha Teixeira

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Maria Helena M. Chen Braga (até ABR - 2021)
Jeferson Silva Oliveira (a partir ABR - 2021)

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR

Rafaela Neres Severino

HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE

DIRETOR GERAL

Bergson de Brito Moura

DIRETOR DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

João Leonardo de Souza Mendonça

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR

Sabrina Becker

UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO 24h

DIRETORA GERAL

Camila Alves Machado (a partir JUN - 2021);

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Patrícia Santana de Oliveira

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO

Camila Alves Machado (até MAI - 2021);

UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E ESPECIALIZADAS

DIRETOR GERAL

Leonardo Bruno Rodrigues da Costa (a partir JUN - 2021);

DIRETOR DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS

Leonardo Bruno Rodrigues da Costa (até MAI - 2021);

DIRETOR DE GESTÃO E QUALIDADE

Adriano Adeodato Accioly (até FEV - 2021);

2.7 – GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

Com o compromisso de proporcionar maior transparência e controle na gestão de unidades de saúde, o ISGH mantém ligação direta com os pilares da Governança Corporativa.

Na busca das melhores práticas de gestão, o ISGH, em 2021, reestruturou a então Coordenadoria de Conformidade e Controle Interno (CCCI), expandindo sua atuação para o nível de Superintendência de Compliance, evidenciando a responsabilidade pela Gerência de Controle Interno, Compliance e Auditoria, que abrange a Coordenação de Compliance e Controle Interno e a Coordenação de Auditoria Interna, pela Coordenação Jurídica e pela Coordenação de Relações Institucionais, sendo, essa última, o apoio do Instituto para o relacionamento com os órgãos públicos contratantes e entidades privadas.

Como alicerces fundamentais para as ações de compliance, destacamos a Gerência de Controle Interno, Compliance e Auditoria, a Comissão de Ética Institucional e as diretrizes voltadas para a política de Anticorrupção.

CONTROLE INTERNO, COMPLIANCE E AUDITORIA

Com a finalidade de desenvolver, implementar, acompanhar, avaliar e comunicar as medidas, normas, procedimentos corporativos ou específicos que se fazem necessários para prevenir e controlar os riscos envolvidos nas atividades da instituição e garantir o atendimento às normas regulamentares, foi estruturada, em 2021, a Gerência de Controle Interno, Compliance e Auditoria, com a criação de uma área de Controle Interno e Compliance e a junção da área de Auditoria Interna.

Essa gerência atua de modo colaborativo com as demais áreas, bem como com a Ouvidoria e em permanente sinergia com as estratégias de Compliance.

Com o olhar na consolidação do compliance na Instituição, no ano 2021, obtivemos um grande feito que foi a realização da implantação do Programa de Integridade, com o apoio da área de Controle Interno e Compliance, auxiliada por uma consultoria especializada, apoiando os gestores, por meio da confecção do plano de ação para o tratamento dos riscos de integridade, mapeados preventivamente.

Em 2021, o Instituto continuou trabalhando no aprimoramento dos processos de compliance, com a finalidade de zelar pela conduta íntegra e atuar sempre alinhado à legislação vigente em prol da transparência.

Na busca constante em examinar a regularidade da área de Auditoria Interna, continuou executando suas ações, com base nos trabalhos elencados pela Diretoria Executiva do ISGH, diante do Universo de Auditoria apresentado no Diagnóstico Institucional, anteriormente elaborado.

COMISSÃO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Com o intuito de manter firme o compromisso com a integridade e as boas práticas que regem as relações internas e externas do Instituto, e para reforçar os princípios e os comportamentos éticos, a Comissão de Ética Institucional (CEI), em 2021, permaneceu assistindo à Instituição com o comprometimento institucional da ética e dos valores do ISGH: justiça, solidariedade, responsabilidade e sustentabilidade.

A Comissão de Ética Institucional é composta por cinco membros escolhidos entre funcionários do quadro de pessoal do ISGH, designados pelo diretor-presidente e demais membros da diretoria executiva do ISGH, atendendo aos critérios gerais de idoneidade e reputação ilibada.

POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO E BOAS PRÁTICAS

Visando o fortalecimento de um modelo de gestão alicerçado nos pilares da governança corporativa e a consolidação da cultura de integridade e conformidade na instituição, além de assegurar a conexão com os valores institucionais, a fim de manter um ambiente ético, em 2021, o ISGH, potencializou o propósito com a implantação do Programa de Integridade e Compliance, tendo como essência os princípios éticos e anticorrupção, transparência de suas ações e o combate ao conflito de interesses, através da criação de mecanismos e procedimentos internos de controle.

A condução do programa de integridade contemplou etapas importantes. De início, foi realizado um Diagnóstico Organizacional, com a avaliação da estrutura funcional, o estágio de integridade existente do ISGH, com a identificação de pontos fortes e pontos fracos e recomendações de melhorias, bem como a definição de cronograma para implementação das demais etapas.

Seguindo o cronograma, foi realizado o Mapeamento de Riscos de Integridade nas relações internas e externas do ISGH, através de entrevistas com gestores corporativos, tendo sido identificados os principais fatores de risco da instituição e realizada a avaliação desses, com base no mapa de calor (matriz de avaliação de risco) da Controladoria Geral da União (CGU), realizada em 2018.

Posteriormente, foram revisados os termos da cláusula anticorrupção, já constante nos editais e contratos firmados com fornecedores e prestadores de serviços do ISGH, passando a ficar mais robusto.

Ainda em 2021, como fator relevante do programa de integridade, iniciou-se o trabalho de revisão do Código de Ética Institucional, reforçando assim o comprometimento com a lisura na condução das atividades de trabalho e das relações com fornecedores e prestadores de serviços, fortalecendo as boas práticas e contribuindo com a redução de desvio de conduta ou prática de atos ilícitos.

Como ferramenta de boas práticas, e em obediência aos ditames da lei que rege as organizações sociais, o ISGH possui regulamento próprio de compras e contratações. O Regulamento de Aquisição de Bens e Serviços do Instituto norteia as boas práticas de gestão na relação com os fornecedores e prestadores de serviços, pautado em ações objetivas e impessoais, seguindo os princípios de governança corporativa adotada e em estrita observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, transparência e boa-fé.

O regulamento de aquisição de bens e serviços faz parte da rotina de trabalho e da cultura institucional, propiciando melhorias na gestão de compras e contratações, que no ISGH são acompanhadas pelo Núcleo de Suprimentos (NSup) e Núcleo de Contratações e Serviços (NCS), a nível central. Considerando os critérios estabelecidos na Política de Qualificação de Fornecedores das áreas responsáveis pela aquisição e contratações fazem a análise da qualidade dos serviços e gerenciamento dos fornecedores.

2.8 – TRANSPARÊNCIA

Como meio de reconhecimento das boas práticas de transparência efetivadas, princípio que as Organizações Sociais se submetem por sua relação com a administração pública, o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) divulga constantemente, em seus meios de comunicação, as informações inerentes às suas atividades, bem como pertinentes à execução das atividades desenvolvidas nas Unidades de Negócios sob sua gestão, como fonte de estímulo ao controle social.

As ações do Instituto são divulgadas no site: [www.isgh.org.br].

CAPÍTULO **3** | **GESTÃO**

3.1 - GESTÃO ESTRATÉGICA

3.2 - MAPA ESTRATÉGICO

3.3 - GESTÃO DA QUALIDADE



3.1 – GESTÃO ESTRATÉGICA

O ISGH está inserido em um cenário grandioso, complexo e dinâmico, sendo assim precisamos como organização, de estratégias que unam nossos líderes, colaboradores e processos em torno dos temas de maior impacto e relevância para o cumprimento da missão, sustentabilidade da organização e boa prestação de serviços à sociedade. Diante deste contexto, o ISGH e suas unidades realizaram suas adaptações estratégicas, ao longo do ano, promovendo o alinhamento estratégico, tático e operacional organizacional.

Em janeiro de 2021, as unidades de pronto atendimento concluíram sua reflexão estratégica alinhada ao ISGH, redefinindo sua identidade organizacional e repactuando os temas estratégicos da unidade. Participaram deste momento as diretorias das UPAs, os coordenadores médicos, coordenadores de enfermagem e as lideranças da gestão UPAs. O momento foi conduzido pela equipe da Diretoria de Gestão Estratégica do Instituto.

Durante o ano de 2021, as unidades hospitalares HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV, as UPAs e o Primilab realizaram a execução da estratégia pactuada junto ao ISGH.

O Instituto fortaleceu a sistemática de monitoramento e avaliação com os dashboards estratégicos e as reuniões de avaliação estratégica de resultados que consistem em encontros periódicos e integrados, onde os diretores corporativos e os diretores das unidades de negócio avaliam os resultados dos indicadores contratuais e estratégicos acordados.

As reuniões de prestação de contas externas ocorreram, bimestralmente, para as unidades contratualizadas junto à SESA.



Estas avaliações têm como objetivo avaliar as tendências, oscilações, desvios dos resultados e identificar as possíveis causas diante de resultados não esperados. Esta sistemática visa ampliar o conhecimento organizacional e estabelecer novas ações para o alcance das metas e melhoria contínua.

Em setembro de 2021, os diretores executivos do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) realizaram encontros de alinhamento estratégico, revisitando a identidade organizacional e os temas estratégicos para o instituto.

Com a reafirmação da identidade do ISGH a DGEF (Diretoria de Gestão Estratégica e Financeira) vem realizando, desde dezembro de 2021, ações de alinhamento e disseminação da estratégia junto aos gestores e colaboradores da sede.

O marco inicial de fortalecimento da estratégia do ISGH ocorreu em evento de alinhamento corporativo, com a participação da direção corporativa e dos gerentes de cada setor da Sede. Durante o evento, foi alinhada e disseminada a estratégia corporativa, apresentando o mapa estratégico com o descritivo dessa caminhada organizacional, dividido pelos temas: financeiro, cliente, processos internos e aprendizado e crescimento.

Para apoiar na disseminação da estratégia foi instituído o grupo dos agentes da transformação que são colaboradores multiplicadores na divulgação da missão, visão, valores e propósito institucional.



O ISGH estabeleceu cronograma de implantação da disseminação estratégica e da campanha valores traduzidos em atitudes em que serão trabalhados os valores institucionais na Sede e nas unidades geridas pelo ISGH. A raiz da cultura de uma organização está nos valores que ela defende, sendo assim os valores justiça, sustentabilidade, solidariedade e responsabilidade devem ser compartilhados por todos e, o mais importante, praticados no dia a dia.



O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), que há 20 anos atua no âmbito da assistência e da gestão de unidades de saúde, amplia sua ação através da ESG para fortalecer a dimensão do aprendizado na saúde e na gestão, fomentar o desenvolvimento de pessoas e organizações, além de propiciar jornadas para uma experiência de aprendizagem significativa, voltada para resultados.

Neste ano, o ISGH também expandiu suas atividades de gestão de serviços de saúde, tendo celebrado novos contratos de gestão com o Governo do Ceará, através da Secretaria da Saúde (Sesa), para a gestão de uma unidade com foco exclusivo na desospitalização hospitalar, localizada na cidade de Fortaleza, Casa de Cuidado do Ceará (CCC), inaugurada no final de junho de 2021, e para a gestão de uma nova unidade hospitalar localizada na cidade de Limoeiro do Norte, com perfil assistencial de média e alta complexidade, Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ), inaugurada no final de novembro de 2021.

O ISGH operacionaliza a gestão e execução dos macroprocessos de apoio e logística desenvolvidos nas Unidades de Atenção Primária (UAPs) e especializadas à saúde do município de Fortaleza, sendo uma gestão compartilhada, tendo como programação para o ano de 2022 sua reflexão estratégica alinhada ao instituto.

3.2 – MAPA ESTRATÉGICO



3.3 – GESTÃO DA QUALIDADE

O sistema de gestão da qualidade desenvolvido no ISGH segue os 7 princípios advindo da norma ISO 9001, são eles: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem de processo e sistemática para gestão, melhoria, tomada de decisão baseada em evidência e gestão de relacionamento com os fornecedores. O modelo adotado busca garantir a qualidade da assistência, por meio de padrões previamente definidos, fortalecendo a responsabilidade e o comprometimento institucional com a segurança do paciente.

O ISGH trabalha a gestão da qualidade por meio de estratégias que propõem a melhoria dos serviços prestados, com segurança, qualidade, eficiência e eficácia, para obter os resultados almejados e a promoção da satisfação do cliente.

O Núcleo de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (NGQS), área ligada à Diretoria de Gestão Estratégica e Financeira (DGEF), é o responsável pelas diretrizes, definições e qualificações das unidades geridas pelo ISGH no que se refere a gestão da qualidade e segurança do paciente.

Os Núcleos de Gestão e Segurança do Paciente (NUGESPs) compõem as equipes das unidades do ISGH, contendo o escritório da qualidade e a gerência de risco, tendo como objetivo implantar as ações para promover a melhoria da qualidade e segurança do paciente nos serviços de saúde, conforme legislação federal do Ministério da Saúde (Portaria 529/2013 e da Anvisa - RDC nº 36)

[PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ]

GESTÃO DOCUMENTAL

Processo responsável pela elaboração, acompanhamento e manutenção dos documentos atualizados de acordo com a Norma Zero, promovendo a divulgação na instituição, garantindo a confidencialidade e rastreabilidade das informações.

GESTÃO POR PROCESSOS

Abordagem pela qual os processos são mapeados de acordo com os resultados esperados, monitorados, e controlados. Tudo isso alinhado com os objetivos e metas da instituição, sempre em busca da melhoria contínua.

A sede do ISGH conta com 74 processos, onde 67 desses estão mapeados, ou seja, 91% de conclusão.

PROCESSO DE AUDITORIA SGQ

Processo sistemático que tem como objetivo a melhoria contínua dos processos e visa fornecer aos líderes informações que evidenciem a eficácia operacional do seu sistema de gestão.

As unidades do ISGH realizam duas auditorias por ano: auditoria planejada e executada pelo NGQS; planejada pelo NGQS e executada pela unidade. O acompanhamento dos planos de ação traçados para as oportunidades de melhorias identificadas nas auditorias, são realizados através dos accountabilities mensais. Em 2021 foram realizados 49 acompanhamentos.

PROCESSO DE ACREDITAÇÃO

Processo de avaliação e certificação para serviços de saúde a partir de uma série de parâmetros qualitativos estabelecidos por uma instituição externa.

PROCESSO SEGURANÇA DO PACIENTE

Processo que estimula as boas práticas das unidades reduzindo os riscos com danos desnecessários, associados à assistência à saúde, disseminando a cultura de segurança integrada à gestão de risco.

A gestão de risco tem como objetivo, mitigar os riscos e realizar as devidas tratativas para as oportunidades de melhoria identificadas. É o processo de identificação, avaliação e controle de perigos, visando a prevenção de eventos adversos.

Em julho de 2021, o ISGH realizou a avaliação da cultura de segurança do paciente através de um questionário virtual, onde os colaboradores das unidades foram selecionados de forma aleatória e convidados a participar por meio de um convite eletrônico.

A avaliação é uma estratégia nacional, coordenada pela Anvisa, com o apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Mediante o resultado das informações geradas pela pesquisa, o Instituto identificou o nível de maturidade das unidades, avaliou o ambiente organizacional, fortaleceu o trabalho em equipe, melhorou a saúde psicológica dos profissionais e a satisfação com o trabalho.

AÇÕES ESTRATÉGICAS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE SGQ EM 2021			
AUDITORIAS DO SGQ	CAPACITAÇÕES E OFICINAS	ENCONTROS VIRTUAIS NUGESP	VISITAS DE ACREDITAÇÃO
11	05	06	06

[PROJETOS 2021]

LEAN FASE II

É um projeto do Ministério da Saúde - PROADI/SUS executado pelo Hospital Sírio-Libanês.

No período de agosto a dezembro de 2021 o Hospital Regional do Cariri (HRC) foi contemplado com o Lean Fase II, projeto que traz a filosofia de gestão para melhoria de processos baseada em tempo e valor, desenhada para assegurar fluxos contínuos e eliminar desperdícios e atividades de baixo valor agregado. Tendo como metodologia o desenvolvimento e implementação de boas práticas Lean no Centro Cirúrgico e nas U.I'S, gerenciamento, implantação e monitoramento de indicadores.

Entregáveis do projeto: aumento no índice do giro de leitos, redução no intervalo de substituição dos leitos, aumento na eficiência do centro cirúrgico, redução no tempo médio de permanência e otimização no fator de utilização do leito hospitalar.

PROJETO PACIENTE SEGURO

É um projeto desenvolvido pelo Hospital Moinho de Vento em parceria com o Programa Nacional de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Instituição do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS). O Hospital Geral Waldemar Alcântara (HGWA) foi contemplado com o projeto, onde recebeu o apoio na implantação efetiva dos protocolos básicos de segurança do paciente e desenvolvimento do núcleo de segurança do paciente, visando a redução de danos aos pacientes associados ao cuidado em saúde.

O projeto foi realizado por meio de visitas educativas, oficinas, reuniões semanais, atividades de educação para pacientes e acompanhantes, monitoramento de indicadores, ações de envolvimento e melhoria com a equipe de colaboradores do hospital e prestação de contas ao Ministério da Saúde. O mesmo teve início em julho de 2021 com duração de um ano.

CERTIFICAÇÕES E SELOS

O ISGH tem como missão promover a excelência em gestão de saúde e não mede esforços para isso em suas unidades. Buscando valorizar o reconhecimento das unidades acreditadas e se pautando na qualidade e segurança dos serviços ofertados à população, que se dá através da gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua. Responsável por gerir seis hospitais, onde quatro são certificados: HGWA, HRC e HRN acreditados com excelência (ONA - Nível 3) e HRSC acreditado internacionalmente (nível ótimo - ACSA).

Em julho de 2021, o HGWA recebeu a avaliação remota de manutenção, onde se manteve com o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3) e manteve o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis. Ser acreditado com excelência significa atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, possuir uma gestão integrada com fluidez dos processos, e uma cultura organizacional de melhoria contínua, com maturidade institucional.

O Hospital Regional Norte (HRN) recebeu a avaliação remota de manutenção em setembro de 2021, e também manteve o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3). No mesmo ano a unidade também foi contemplada com 100% de conformidade na Avaliação Nacional das Boas Práticas de Segurança do Paciente, que tem como objetivo contribuir para o cuidado em saúde, prevenindo e reduzindo ocorrências de incidentes (Anvisa).

Em novembro de 2021 foi a vez do Hospital Regional do Cariri (HRC) de receber a avaliação remota de manutenção, permanecendo o título de Acreditado com Excelência (ONA - nível 3) e receber a declaração da Anvisa com 100% de conformidade na Avaliação das Práticas de Segurança do Paciente. O Hospital também foi contemplado com outros selos: o laboratório recebeu certificado de Excelente no PNCQ - Controle de Qualidade Externo, a agência transfusional recebeu o selo do Hemoce - Parceiro que salva vidas e manteve o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis.

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Cristo Redentor, através de avaliação remota, conquistou o título de Acreditado com Excelência, se tornando a primeira UPA do país a ser certificada com nível 3 pela ONA. A unidade detém a marca de ser atualmente a única UPA do Brasil com tal feito, que reconhece a excelência nos padrões de qualidade, segurança e gestão. Além do título de Acreditado com Excelência a unidade também recebeu o Certificado de Proficiência em Ensaio Laboratoriais (Controllab).

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) em 2021 manteve o Status Platinum e Diamond do processo de certificação realizado pela World Stroke Organization. A premiação ocorre trimestralmente e reconhece o compromisso de hospitais e profissionais comprometidos com a qualificação do atendimento do paciente com AVC e com o estímulo à cultura de monitoramento de indicadores. A unidade hospitalar também recebeu o título de Organização Cidadã, um programa que concede benefícios fiscais a empresas que prolongam a licença-maternidade e a paternidade, e a declaração de Avaliação Nacional das Práticas de Segurança do Paciente do ano de 2021, alcançando 100% de conformidade aos indicadores constantes no instrumento (Anvisa).

O Laboratório Primilab através do modelo de gestão da qualidade, com excelente custo/benefício e aliado a visão de gestão integrada das unidades geridas pelo ISGH, manteve as seguintes certificações em 2021:

[Controllab - Programa de Benchmarking de Indicadores de Laboratório];

[CEBAS - Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Saúde].

[CERTIFICAÇÕES E SELOS - UNIDADES SOB GESTÃO ISGH - 2021]

 <p>HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA</p>	
 <p>HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI</p>	
 <p>HOSPITAL REGIONAL NORTE</p>	
 <p>HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL</p>	
 <p>UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO</p>	
 <p>Primilab ANÁLISES CLÍNICAS</p>	

CAPÍTULO **4** | **PERFORMANCE**

4.1 - UNIDADES HOSPITALARES

4.2 - UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

4.3 - ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

4.4 - PRIMILAB

4.5 - DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO



PERFORMANCE

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a administração pública e as organizações sociais de saúde, em que os objetivos são definidos por aquela, e estas devem empregar toda sua expertise em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados.

Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia da gestão e eficiência no emprego dos recursos públicos, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no exercício de 2021, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da divulgação dos resultados assistenciais e econômico-financeiros auferidos na gestão dos recursos públicos provenientes dos contratos de gestão firmados com o estado do Ceará e o município de Fortaleza, os resultados dos indicadores estratégicos, e, ainda os recursos próprios obtidos através das atividades desenvolvidas pelo Laboratório Primilab, unidade própria do ISGH.

Outros resultados de impacto para as unidades são os relacionados aos objetivos estratégicos, que impactam no alcance da visão de futuro institucional, estes são avaliados através dos indicadores estratégicos que foram definidos no planejamento estratégico do HGWA, HRC, HRN, HRSC e HELV. Para a prestação de contas corporativa destas unidades, junto a contratante, foram elencados 11 indicadores estratégicos.

INDICADORES CONTRATUAIS		INDICADORES ESTRATÉGICOS	
SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL	HGWA HRC HRN HRSC	TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR	HGWA - HRC HRN - HRSC HELV
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA		TAXA DE UTILIZAÇÃO DE SALA CIRÚRGICA	
N.º DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS		TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL	
N.º DE CONSULTAS AMBULATORIAIS		ÍNDICE DO RESULTADO ORÇAMENTÁRIO	
TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA		N.º PACIENTES - LEITOS EMERGÊNCIA (ACIMA 24H)	HRC - HRN
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES			
DENSIDADE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA			
% DE VAGAS OFERTADAS PARA A RESIDÊNCIA MÉDICA			
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA		HRC - HRN	
PROGRAMA/SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR		HGWA - HRC	

4.1 – UNIDADES HOPITALARES

[INDICADORES CONTRATUAIS]

SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL

Os Contratos de Gestão definem o número mínimo de saídas a serem realizadas no período contratualizado, com o objetivo de quantificar os atendimentos realizados nas unidades hospitalares. O indicador considera as saídas dos pacientes das unidades assistenciais por alta, evasão, desistência do tratamento, transferência interna, transferências externas ou óbito.

TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

O indicador avalia o tempo médio em dias que os pacientes permaneceram internados no hospital. É um indicador de desempenho hospitalar e refere-se a gestão eficiente do leito.

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os Contratos de Gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência. Para o ano de 2021 foi pactuado a realização de 24.492 procedimentos cirúrgicos, distribuídos nas HGWA, HRC, HRN e HRSC, com o alcance dos resultados listados nos gráficos mais à frente.

TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

Este indicador apoia na análise da qualidade do procedimento cirúrgico, mensura a quantidade de infecções de cirurgias limpas.

NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS

Os atendimentos ambulatoriais realizados nas Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH são classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”. Em 2021, a meta contratualizada estipulou o número mínimo de 38.922 consultas ambulatoriais a serem realizadas nas unidades. As unidades HGWA, HRC, HRN e HRSC realizaram 38.922 consultas durante o ano. Ressaltamos que, no período da pandemia, os ambulatórios operacionalizam conforme decreto estadual reduzindo o número de consultas

PROGRAMA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (PAD) / SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (SAD)

O Programa de Atendimento Domiciliar tem por objetivo a desospitalização de pacientes crônicos da Unidade de Cuidados Especiais (UCE), das Unidades Hospitalares HGWA e HRC, que após a alta hospitalar irão necessitar de acompanhamento de equipe multiprofissional. O PAD/SAD é avaliado por 02 (duas) frentes de serviços: (1) número de pacientes em atendimento (2) taxa de reinternação não eletiva.

TAXA DE REINTERNAÇÃO NÃO ELETIVA

Avaliar a assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares desnecessárias e assegurando o tratamento adequado para os pacientes em domicílio. São consideradas as reinternações que não foram planejadas no plano terapêutico e que possivelmente poderiam ser evitadas. Considerar as reinternações referentes a competência.

URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Os atendimentos de urgência e emergência passam por triagem para classificação do risco pelo Protocolo de Manchester, com o objetivo de garantir o atendimento prioritário aos pacientes de maior gravidade e risco de morte, com método validado pelo Ministério da Saúde, seguindo as recomendações sobre a Política de Humanização do Sistema Único de Saúde (SUS).

DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

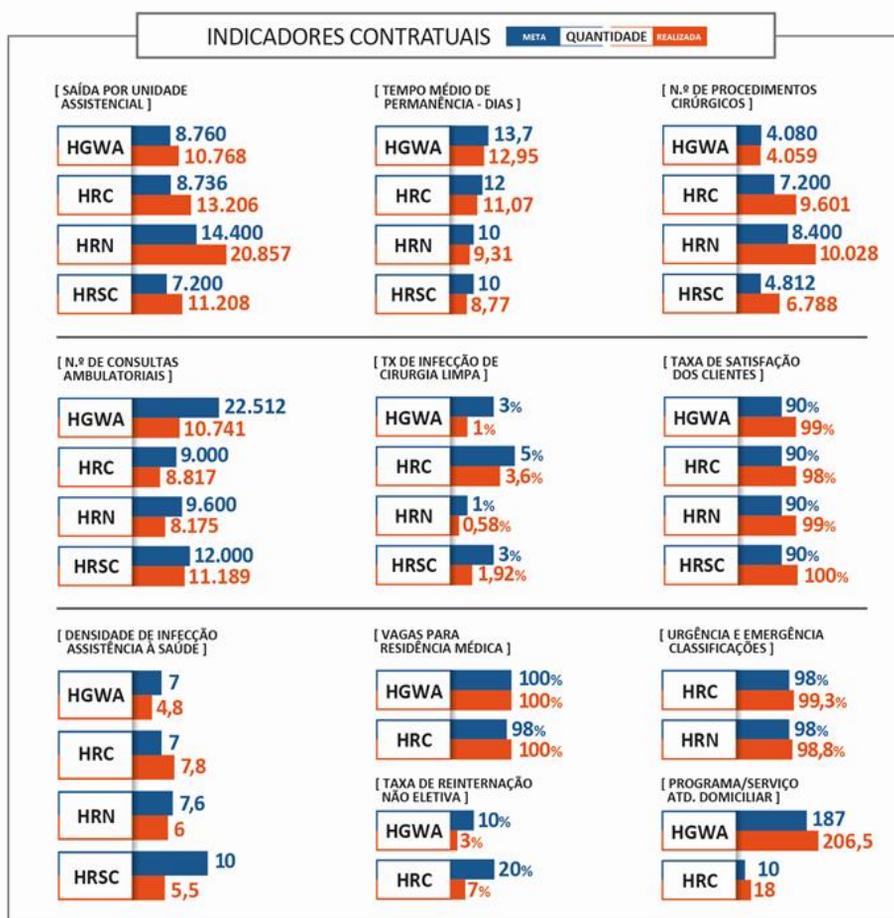
O indicador avalia a eficácia das ações desenvolvidas com vistas à redução da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

PERCENTUAL DE VAGAS OFERTADAS PARA A RESIDÊNCIA MÉDICA

As Unidades Hospitalares HGWA e HRC são credenciadas para os programas de Residência Médica, em que os processos de seleção são realizados pela Escola de Saúde Pública na Seleção Unificada da Residência Médica do estado do Ceará. Os Contratos de Gestão determinam a manutenção do programa com a oferta por especialidade de vagas.

TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A realização da pesquisa de satisfação permite a abertura do diálogo entre a gestão da unidade e a sociedade, a quem se destinam os serviços das Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH, possibilitando uma menor incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.



[HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI]

Em 2021, o desempenho assistencial da Unidade Hospitalar HELV seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão e Termos Aditivos, e as demandas da Rede Estadual de Saúde. É importante contextualizarmos as mudanças de perfil da unidade, que consequentemente impactam em redefinições de indicadores e seus resultados.

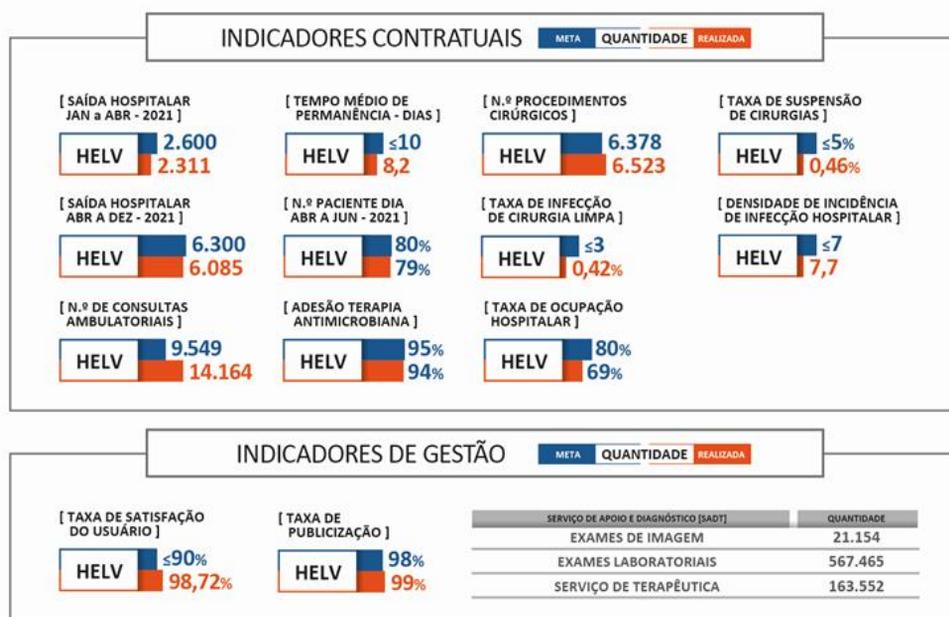
Em outubro/2020 foi firmado o Contrato de Gestão nº 07/2020 para a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde de média complexidade e enfrentamento da COVID-19, no HOSPITAL LEONARDO DA VINCI (HELV), para o período de 06 (seis) meses, contando de 13 de outubro de 2020 a 12 de abril de 2021, dentro dos padrões de eficácia e qualidade requeridos.

Em abril foi firmado o 1º aditivo do Contrato de Gestão nº 07/2020 seguindo a operacionalização da gestão e execução das atividades conforme os seguintes períodos:

[13.ABR a 30.JUN - 2021] operacionalização e execução das atividades prioritariamente para o enfrentamento da COVID-19.

[01.JUN a 12.OUT - 2021] operacionalização e execução das atividades: serviço de cirurgia e enfrentamento da COVID-19.

Em outubro/2021 foi firmado o 2º aditivo do Contrato de Gestão nº 07/2020 seguindo a operacionalização da gestão e execução das atividades. Em consequência das mudanças de perfil, durante o ano de 2021, ocorreram muitas mudanças de indicadores contratuais. Abaixo segue o desempenho assistencial considerando as mudanças no contrato:



[CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ]

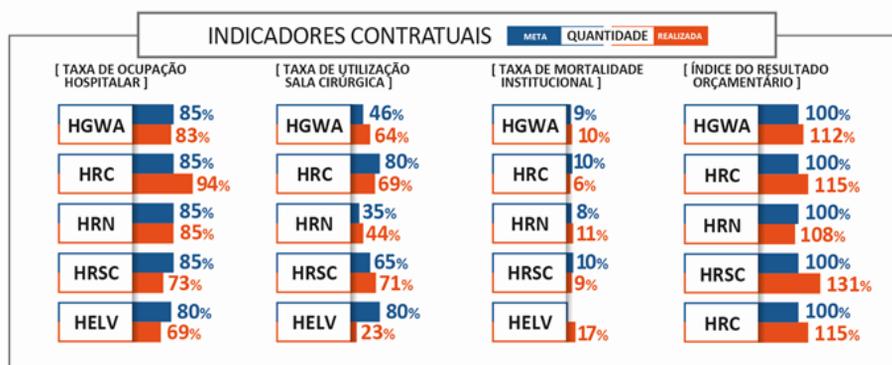
No período de junho/2021 a dezembro/2021 o desempenho assistencial da CASA DE CUIDADO (CCC) seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão e Termo Aditivo, e as demandas da Rede Estadual de Saúde. A seguir estão apresentados os dados da produção assistencial.

INDICADOR	META [ANUAL]	RESULTADO [JUN a DEZ]	% ALCANÇADO
N.º DE SAÍDAS	469	197	42%
N.º DE PACIENTE/DIA	3.370	1.816	53,87%
TAXA DE OCUPAÇÃO	≥85%	43,83%	51,56%
TAXA DE REINTERNAÇÃO	≤8%	4,79%	100%
TEMPO DE PERMANÊNCIA	≤50	61,46	77%
TAXA DE SATISFAÇÃO	≥90%	83,46%	92,73%

[HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE]

A unidade foi inaugurada no dia 25 de novembro de 2021. Abaixo seguem os indicadores contratualizados e o desempenho da unidade nos meses de novembro e dezembro/2021, ressaltamos que neste período os serviços estavam em fase de implantação:

INDICADOR	META [ANUAL]	RESULTADO [NOV a DEZ]	% ALCANÇADO
N.º DE PACIENTE/DIA	2.265	350	15%
MÉDIA DE PERMANÊNCIA	≤10	12	79%
N.º DE PROC. CIRÚRGICOS	80	7	9%
N.º CONSULTAS AMBULATORIAIS	460	57	12%
TAXA DE SATISFAÇÃO	≤90%	99%	110%



O índice de readmissão hospitalar em até 30 dias estava sendo estruturado no ano de 2021. O índice de desempenho institucional é um indicador de avaliação interna da contratante junto às unidades.

4.2 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO:

[INDICADORES CONTRATUAIS]

UNIDADES ISGH - SESA

Em 2020, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAs) Autran Nunes, José Walter, Conjunto Ceará, Canindezinho, Messejana, Praia do Futuro, Jangurussu, Cristo Redentor e Itaperi seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão junto a Secretaria do Estado do Ceará, segue abaixo o desempenho de alguns indicadores contratualizados.

% PACIENTES CLASSIFICADOS	META [ANUAL]	RESULTADO [NOV a DEZ]	% ALCANÇADO
UPA Autran Nunes	99,75%	98%	99,75%
UPA Canindezinho	99,92%	98%	99,92%
UPA Conjunto Ceará	99,72%	98%	99,72%
UPA José Walter	99,95%	98%	99,95%
UPA Messejana	99,84%	98%	99,84%
UPA Praia do Futuro	99,78%	99%	99,78%
% CLASSIFICADOS UPAs	99,83%	98%	99,83%

% PACIENTES REFERENCIADOS	META [ANUAL]	RESULTADO [NOV a DEZ]	% ALCANÇADO
UPA Autran Nunes	99,49%	98%	99,49%
UPA Canindezinho	99,64%	98%	99,64%
UPA Conjunto Ceará	99,85%	98%	99,85%
UPA José Walter	99,68%	98%	99,68%
UPA Messejana	99,70%	98%	99,70%
UPA Praia do Futuro	99,67%	99%	99,67%
% REFERENCIADOS UPAs	99,66%	98%	99,66%

ATENDIMENTOS REALIZADOS	QUANTIDADE [ANUAL]	META [ANUAL]	% ALCANÇADO
UPA Autran Nunes	88.227	121.500	72,61%
UPA Canindezinho	81.913	121.500	67,42%
UPA Conjunto Ceará	89.011	121.500	73,26%
UPA José Walter	110.154	121.500	90,66%
UPA Messejana	93.187	121.500	76,70%
UPA Praia do Futuro	77.273	121.500	53,60%

[INDICADORES CONTRATUAIS]

UNIDADES ISGH - SMS

Em 2020, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAs) Autran Nunes, José Walter, Conjunto Ceará, Canindezinho, Messejana, Praia do Futuro, Jangurussu, Cristo Redentor e Itaperi seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão junto a Secretaria Municipal de Fortaleza, segue abaixo o desempenho de alguns indicadores contratuais

EQUIPE MÍNIMA MÉDICOS	[SETOR] EMERGÊNCIA	META [ANUAL]	% REALIZADO
UPA Cristo Redentor	3.055	8.648	105,12%
UPA Itaperi	2.933	8.648	105,12%
UPA Conjunto Jangurussu	3.103	8.648	100,12%

EQUIPE MÍNIMA MÉDICOS	[SETOR] OBSERVAÇÃO	META [ANUAL]	% REALIZADO
UPA Cristo Redentor	709	2.302	110,69%
UPA Itaperi	1.107	2.302	110,69%
UPA Conjunto Jangurussu	732	2.302	110,69%

CLASSIFICAÇÃO MÍNIMA	[QUANTIDADE] ATENDIMENTOS	META [ANUAL]	% REALIZADO
UPA Cristo Redentor	96.635	364.500	79%
UPA Itaperi	91.134	364.500	79%
UPA Conjunto Jangurussu	101.868	364.500	79%

REMOÇÃO (ATÉ 2H)	MÉDIA DE TEMPO [ANUAL]	META [ANUAL]	% REALIZADO
UPA Cristo Redentor	03:00:15	02:00:00	50%
UPA Itaperi	03:00:15	02:00:00	50%
UPA Conjunto Jangurussu	03:00:15	02:00:00	50%

CLASSIFICAÇÃO (AMARELO)	MÉDIO [%]	META [ANUAL]	% REALIZADO
UPA Cristo Redentor	74,31%	90%	82,78%
UPA Itaperi	68,80%	90%	82,78%
UPA Conjunto Jangurussu	80,37%	90%	82,78%

CLASSIFICAÇÃO (LARANJA)	MÉDIO [%]	META [ANUAL]	% REALIZADO
UPA Cristo Redentor	69,60%	90%	82,78%
UPA Itaperi	67,77%	90%	82,78%
UPA Conjunto Jangurussu	74,27%	90%	82,78%

SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	QUANTIDADE
Exames de Imagem	30.796
Exames de Laboratório	451.927

[INDICADORES ESTRATÉGICOS]

As UPAs adotaram seus indicadores estratégicos e, ao longo do ano, foram realizando ajustes e alinhamento no processo de monitoramento. Vale ressaltar, que nos meses da “segunda onda” da pandemia a COVID tornava-se estratégica para as Unidades de Pronto Atendimento. Segue abaixo a lista de indicadores pactuados na reflexão estratégica:

- Percentual de cumprimento do projeto de acreditação (para a unidade Acreditada) ou Projeto: Selo de qualidade e segurança interno (para as unidades em implementação do processo de qualidade);
- Taxa de vidas salvas dos pacientes;
- Taxa de conformidade do protocolo SEPSE;
- Taxa de conformidade do protocolo AVC;
- Taxa de conformidade do protocolo IAM;
- Taxa de conformidade de entrega disponibilidade de equipamentos críticos ;
- Taxa de conformidade de entrega disponibilidade de insumos críticos ;
- Taxa de clima organizacional;
- Índice de desempenho institucional;
- Projeto: Programa de desenvolvimento de time;
- Projeto: Painel eletrônico na recepção;

4.3 – ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE:

Em 2021, o desempenho das ações inerentes aos macroprocessos de apoio e logística executados nas UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA e ESPECIALIZADA À SAÚDE, seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão, conforme demonstrativos abaixo.

UAPS/CAPS	META [ANUAL]	REALIZADO	% REALIZADO
DISPENSÇÃO DE MEDICAMENTOS	95%	94,24%	99,20%
DISPENSÇÃO DE MEDICAMENTOS [MOVIMENTAÇÃO DOS ITENS]	95%	95,80%	100%
MATERIAL MÉDICO/HOSPITALAR E INSUMOS ODONTOLÓGICOS	95%	189%	198,95%
SADT (EXAMES LABORATORIAIS)	95%	95,77%	100,81%
ENTREGA DE RESULTADOS DOS EXAMES	95%	95,77%	100,81%
AMBIÊNCIA ADEQUADA	85%	91,03%	107,09%

4.4 – PRIMILAB

O PRIMILAB é um laboratório de análises clínicas, desenvolvido no âmbito do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH, para prestar serviços de saúde aos usuários do SUS, através da realização de exames de análises clínicas, com destaque para área de bioquímica e hematologia, com atendimento 24 horas, 07 dias por semana.

Com base no disposto na Lei n.º 12.101/2009 regulamentada pelo Decreto n.º 8.242/2014 combinado com a Portaria GM/MS n.º 834/2016 e Portaria de Consolidação GM/MS n.º 01/2017, o Instituto apresenta Oferta de Serviços ambulatorial SUS ao Gestor Público, que são registrados no CNES nº 7470193.

No exercício de 2021, o PRIMILAB obteve média de conformidade de 96,7% do Controle de Qualidade Externo. No referido período, o laboratório apresentou a seguinte produção ambulatorial:

PRIMILAB	SUS	META [ANUAL]	TOTAL	% SUS
ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	3.078.894	796.625	3.875.519	79,44%

7470193	MÊS	APRESENTADOS	APROVADOS
ATENDIMENTO AMBULATORIAL [SUS]	JAN	293.269	291.799
	FEV	253.257	252.608
	MAR	131.820	131.820
	ABR	128.779	128.754
	MAI	153.619	152.637
	JUN	202.900	202.847
	JUL	305.064	302.663
	AGO	337.274	321.775
	SET	342.639	334.200
	OUT	329.579	328.817
	NOV	310.443	308.615
	DEZ	324.888	322.359

7470193	MÊS	APROVADOS
ATENDIMENTO AMBULATORIAL [PRIVADO]	JAN	75.938
	FEV	57.226
	MAR	68.940
	ABR	34.085
	MAI	37.390
	JUN	44.564
	JUL	134.842
	AGO	71.759
	SET	68.447
	OUT	69.438
	NOV	65.109
	DEZ	68.887

4.5 – DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

[RECEITAS]

No ano 2021 foram registrados recursos na ordem de R\$ 1.314.472.853,76, sendo 99,5% com Restrição e 0,5% sem restrição, com a seguinte distribuição:

RECEITAS	VALOR	
Recursos COM RESTRIÇÃO	R\$ 1.308.197.660,22	99,5%
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SESA	R\$ 1.066.008.939,50	
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SMS	R\$ 210.753.287,89	
Contribuições e Doações - SESA	R\$ 6.416.631,56	
Contribuições e Doações - SMS	R\$ 23.742.830,31	
Rend Aplicação Financeira - Unidades SESA/SMS	R\$ 1.275.970,96	
Recursos SEM RESTRIÇÃO	R\$ 6.275.193,54	0,5%
CONVÊNIOS Universidades	R\$ 1.766.422,47	
RECEITAS Próprias	R\$ 2.606.035,69	
Doações Diversas	R\$ 504.376,93	
Recursos para GRATUIDADE	R\$ 720.316,31	
Inscrições Processos Seletivos	R\$ 645.711,99	
Inscrições Cursos - ESCOLA ESG	R\$ 1.018,81	
Rend Aplicação Financeira - ISGH	R\$ 31.311,34	
TOTAL Recursos	R\$ 1.314.472.853,76	

[DESPESAS]

Considerando os segmentos de saúde geridos pelo ISGH, o ano 2021 se apresentou da seguinte forma:

SEGMENTO HOSPITALAR [06 UNIDADES - HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV HRVJ]

DESPESAS	VALOR (R\$)	
PESSOAL	R\$ 488.800.576,74	
SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 80.577.951,66	
MEDICAMENTOS	R\$ 72.017.075,60	
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 57.691.958,47	
SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 43.988.075,22	
SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 39.805.743,86	
SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV.E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 31.271.382,13	
ALIMENTAÇÃO	R\$ 26.457.044,22	
EQUIPAMENTOS / SISTEMAS	R\$ 18.009.299,25	
SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 15.613.693,03	
SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 14.026.080,13	
GASES MEDICINAIS	R\$ 13.702.542,12	
Subtotal	R\$ 901.961.422,43	95,9%
DEMAIS DESPESAS	R\$ 38.462.168,71	4,1%
TOTAL GERAL	R\$ 940.423.591,14	

SEGMENTO PRONTO ATENDIMENTO [09 UNIDADES - PRAIA DO FUTURO, MESSEJANA, AUTRAN NUNES, CANINDEZINHO, JOSÉ WALTER, CONJUNTO CEARÁ, JANGURUSSU, CRISTO REDENTOR E ITAPERI]

DESPESAS	VALOR (R\$)	
PESSOAL	R\$ 164.474.851,83	
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 9.952.961,02	
SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 8.928.028,43	
MEDICAMENTOS	R\$ 8.794.431,16	
SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 8.081.735,59	
ALIMENTAÇÃO	R\$ 7.998.855,01	
SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 7.305.506,78	
SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV E ESTERELIZAÇÃO	R\$ 6.145.139,56	
Subtotal	R\$ 221.681.509,38	90,3%
DEMAIS DESPESAS	R\$ 23.722.949,72	9,7%
TOTAL GERAL	R\$ 245.404.459,10	

SEGMENTO ATENÇÃO PRIMÁRIA E ESPECIALIZADA [UAPS/CAPS]

DESPESAS	VALOR (R\$)	
MEDICAMENTOS	R\$ 62.672.682,32	
PESSOAL	R\$ 37.907.727,46	
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 19.202.960,06	
SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	R\$ 9.456.833,95	
EXAMES LABORATORIAIS	R\$ 8.890.734,16	
Subtotal	R\$ 138.130.937,95	88,3%
DEMAIS DESPESAS	R\$ 18.337.412,60	11,7%
TOTAL GERAL	R\$ 156.468.350,55	

SEGMENTO DE DESOSPITALIZAÇÃO – CASA DE CUIDADO

DESPESAS	VALOR (R\$)	
PESSOAL	R\$ 2.673.061,57	
ALIMENTAÇÃO	R\$ 418.995,17	
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 323.992,96	
SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 152.152,43	
MEDICAMENTOS	R\$ 116.179,25	
ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 105.073,25	
Subtotal	R\$ 3.789.454,63	95,9%
DEMAIS DESPESAS	R\$ 160.446,30	4,1%
TOTAL GERAL	R\$ 3.949.900,93	

SEGMENTO DE ANÁLISES CLÍNICAS – LABORATÓRIO PRIMILAB:

DESPESAS	VALOR (R\$)
PESSOAL	R\$ 3.015.333,55
OPERACIONAL	R\$ 15.896.723,07
Serviços de Exames de Análises Clínicas - GRATUIDADE	R\$ 720.316,31

TOTAL GERAL R\$ 19.632.372,93

SEGMENTO DE ENSINO – ESCOLA ESG:

DESPESAS	VALOR (R\$)
PESSOAL	R\$ 619.635,88
OPERACIONAL	R\$ 38.675,43

TOTAL GERAL R\$ 658.311,31

SEGMENTO GESTÃO – ISGH:

DESPESAS	VALOR (R\$)	
PESSOAL	R\$ 281.682,38	
DESPESAS COM PROCESSOS SELETIVOS	R\$ 306.235,00	
Subtotal	R\$ 587.917,38	76,1%
DEMAIS DESPESAS	R\$ 184.742,06	23,9%

TOTAL GERAL R\$ 772.659,44

CAPÍTULO **5** | **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

5.1 - OUVIDORIA



RESPONSABILIDADE SOCIAL

5.1 – OUVIDORIA

Este relatório apresentará o resultado da análise de dados das manifestações registradas nos serviços de Ouvidoria no ano de 2020 das unidades:

- Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH)
- Casa de Cuidado do Ceará (CCC)
- Atenção Primária à Saúde (APS)
- Primilab
- Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA)
- Hospital Regional do Cariri (HRC)
- Hospital Regional do Norte (HRN)
- Hospital Regional do Sertão Central (HRSC)
- Hospital Estadual Leonardo da Vinci (HELV)
- Unidades de Pronto Atendimento (UPAs)

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o poder público e o cidadã, atuando como mediador nas relações entre o usuário e a instituição. É responsável por receber as manifestações de reclamações, elogios, informações, sugestões, solicitações e denúncias; analisar e encaminhar aos setores competentes, assim como acompanhar e dar resposta ao cidadão sobre as providências adotadas e/ou informações solicitadas:

PERFIL DOS MANIFESTANTES

O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referente ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestações na Ouvidoria.

SEXO

Referente ao sexo dos manifestantes, a maioria dos usuários que procuram a Ouvidoria é do sexo feminino em todas as unidades.

IDADE

No que corresponde à idade dos cidadãos há a predominância da faixa de 31 a 60 anos, observada também em todas as unidades.

ESCOLARIDADE

Com relação ao grau de escolaridade dos cidadãos que foram atendidos no serviço de Ouvidoria das unidades observamos que a maioria cursa ou cursou o ensino médio e graduação.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA

TIPO	ISGH	PRIMILAB	CCC	APS	HGWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	UPA [ESTADO]	UPA [MUNICÍPIO]	TOTAL
RECLAMAÇÃO	118	06	16	42	661	605	349	137	99	331	102	2.466
ELOGIO	13	00	38	12	900	282	211	286	175	175	12	1.970
SUGESTÃO	09	00	01	01	24	13	05	26	42	42	07	128
SOLICITAÇÃO	52	00	01	07	24	283	57	63	25	25	06	523
DENÚNCIA	16	00	00	02	07	06	05	03	04	04	00	48
INFORMAÇÃO	16	00	01	06	09	37	29	15	33	33	06	152
TOTAL	224	06	57	70	1.625	1.226	656	530	610	610	161	5.315

OBSERVAÇÃO: O serviço de ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará foi implantado em 13/10/2021, sendo divulgado amplamente entre colaboradores, paciente e acompanhantes

Na APS, o serviço de ouvidoria existia, porém não possuía formalização e divulgação do canal de participação nas unidades de saúde. Realizamos a reestruturação e divulgação do canal de ouvidoria em março de 2022, abordando inicialmente gestores e supervisores e posteriormente realizando o trabalho de divulgação do serviço com os colaboradores das unidades básicas de saúde, através de reuniões via meet, cartazes, e-mails, artes visuais e visitas.

ações desempenhadas pela Ouvidoria nas Unidades

O Serviço de Ouvidoria do ISGH/ sede iniciou o acolhimento das manifestações relacionadas à Ouvidoria Corporativa. Realizando o compartilhamento de demandas com as unidades no que se refere a tratativas necessárias pelo serviço.

Em 2021 continuamos sofrendo com a pandemia de COVID- 19 o que nos impediu de realizarmos algumas atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria como: Atendimento presencial; Coletas de demandas nas caixas de sugestões; Reuniões com acompanhantes para divulgação do serviço; Visitas aos leitos e Projeto Cidadão.

Foi mantido os atendimentos telefônico, demandas encaminhada por email e pela plataforma Ceará Transparente e OuvidorSUS.

Durante o corrente ano o Serviço de Ouvidoria atuou ativamente auxiliando a equipe multiprofissionais no processo de repasse de informações clínicas dos pacientes internados por Covid-19 aos seus familiares. No tocante às demais atividades do serviço foram realizadas as tratativas das demandas registradas conforme processo de trabalho institucional.

[RECONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS]

APS

Entrega de certificados de elogio aos colaboradores da APS elogiados na ouvidoria do ISGH, em parceria com o gestor da área técnica responsável.



APS - PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROJETO "ISGH + PERTO"

O projeto ISGH + PERTO tem como objetivo levar para os colaboradores das unidades de Atenção Primária à Saúde, serviços como realização de exames periódicos com o SESMT, atendimento básico de departamento pessoal, palestras com temas voltados para saúde mental do trabalhador e o serviço de ouvidoria presencial para os usuários dos serviços e colaboradores.



O evento geralmente acontece mensalmente, sendo uma regional por mês e o local é escolhido estrategicamente de acordo com a localização e facilidade de acesso para a regional participante. Devido a pandemia, foram realizados apenas 2 eventos do ISGH +PERTO.

CASA DE CUIDADOS

Entrega de certificados de elogio aos colaboradores da Casa de Cuidados, elogiados na ouvidoria do ISGH, em parceria com a direção e gerência do serviço em cerimônia do pôr do sol, com a participação dos cuidadores e pacientes.



CASA DE CUIDADOS - RODA DE CONVERSA

Foi realizado em 13/10/2021, uma roda de conversa com os cuidadores e profissionais da Casa de Cuidados para divulgação do serviço de ouvidoria e oferecido espaço de escuta ativa, tirando as dúvidas e aproximando o cidadão, contribuindo assim com a melhoria do serviço prestado.



CAPÍTULO **6** | **GERAÇÃO DE CONHECIMENTO**

6.1 - EDUCAÇÃO PERMANENTE

6.2 - ESTÁGIOS

6.3 - LINHA DE PESQUISA

6.4 - ARTIGOS



GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

6.1 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral.

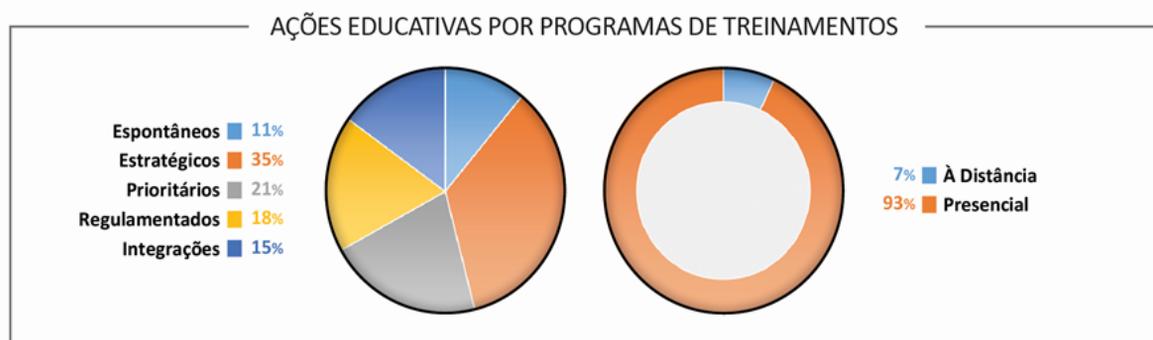
Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador. A abordagem do Programa de Estratégicos segue a orientação dos Mapas Estratégicos e perfil das Unidades com objetivo de fortalecer as entregas e resultados do contratante. Por sua vez, o Programa de Prioritários segue temas importantes e obrigatórios referente aos cargos e funções. As áreas e cargos aos quais existem Resoluções e Normativas que definem treinamentos periódicos, seguimos através do Programa de Regulamentados. E o Programa de Integração integra o colaborador à instituição e sua unidade bem como às funções de seu cargo em seu período inicial de 90 dias na instituição. As demandas espontâneas referem-se às ações educativas que surgiram da necessidade de trabalho.

O presente tópico apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH. A seguir, através da tabela e das imagens, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos.

AÇÕES EDUCATIVAS OFERTADAS POR PROGRAMAS DE TREINAMENTOS

[CONFORME ABORDAGEM REALIZADA NO INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR]

UNIDADES	AÇÕES POR PROGRAMAS DE TREINAMENTO					AÇÕES POR ABORDAGEM	
	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÕES	ESPONTÂNEOS	PRESENCIAL	À DISTÂNCIA
HGWA	24	24	35	02	08	89	04
HRC	11	03	14	91	08	110	24
HRN	50	56	26	32	08	174	16
HRSC	258	115	73	27	08	504	24
HELV	29	28	41	03	08	117	07
UPA	20	07	17	00	08	43	01
CCC	08	09	00	01	08	09	00
HRVJ	00	00	03	11	08	14	00
TOTAL	400	233	209	167	127	1.060	76



PARTICIPAÇÕES POR PROGRAMAS DE TREINAMENTOS

UNIDADES	PARTICIPAÇÕES NO TREINAMENTO				
	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÕES	ESPONTÂNEOS
HGWA	1.604	627	739	17	212
HRC	1.702	180	767	495	446
HRN	1.315	1.680	1.071	504	733
HRSC	3.751	1.073	1.543	407	630
HELV	590	1.884	804	62	856
UPA	653	20	226	00	00
CCC	137	00	00	66	00
HRVJ	00	00	60	166	00
TOTAL	9.792	5.464	5.210	1.717	2.877

No ano de 2021 a Assessoria de estágios do ISGH, teve como principais objetivos em suas atividades: Confeção e efetivação de novos convênios, revisar e atualizar os termos de convênios com as instituições de ensino (I.E) já parceiras, suas cláusulas e condições, e aditivos necessários, bem como a regulação interna dos vários tipos de estágios no ISGH e seus respectivos campos de práticas; Todas estas Instituições listadas abaixo de ensino estiveram ativas em 2021, com o ISGH:

6.2 – ESTÁGIOS

As atividades de ensino desenvolvidas nas dependências das unidades HGWA, HRC, HRN, HRSC e UPA´s, contemplam todas as modalidades de estágios, internatos e as residências médicas e multiprofissionais realizadas no ISGH, oriundas de instituições de Fortaleza e do interior do Estado, atividades práticas de alunos da residência multiprofissional, atividades de estágios de alunos dos cursos de Técnicos, graduação e de especializações, das mais variadas instituições de ensino da cidade de Fortaleza, Juazeiro do Norte, e Sobral, categorizados em visitas técnicas, estágios obrigatórios e não obrigatórios. Todas estas atividades estiveram em parte do ano, parcialmente suspensas ou restritas, principalmente no primeiro semestre, mais especificamente de Março a junho, quando ainda funcionamos com a restrição de vagas (cerca de 50% ou mais) em áreas de Clínica Não Covid, e suspensão total nas áreas Covid, como exceção apenas para residentes, objetivando o controle da segurança com a máxima restrição de circulação de alunos nas unidades de saúde.

No ano de 2021 nas unidades do ISGH continuaram as restrições no recebimento de visitas técnicas, cuja a atividade não sendo obrigatória poderia ser diminuída para conter a circulação de pessoas nas unidades, por motivo da continuidade da pandemia e com o objetivo de evitar o máximo possível a circulação de pessoal nas áreas hospitalares onde circulam os alunos. Foram recebidos 80 visitas no ano, com um total de 1.287 alunos, em todas os serviços dos hospitais e unidades de saúde nas áreas de enfermagem, fisioterapia, farmácia, nutrição, serviço social, psicologia, medicina, biomedicina, técnico de enfermagem, técnicos em informática, segurança do trabalho e de Saúde Bucal, também para áreas administrativas como gestão em serviços de saúde, gerenciamento de enfermagem, gerenciamento de risco, qualidade, segurança e medicina do trabalho com objetivo de conhecer a estruturação dos diversos serviços do ISGH em suas várias unidades. Esta atividade possibilita a troca de conhecimentos e a divulgação das boas práticas desenvolvidas, e a aproximação da comunidade do ensino no geral bem como o método e modelo de gestão do ISGH através das unidades hospitalares: HGWA (Fortaleza), HRC (Juazeiro do Norte), HRN (Sobral), HRSC (em Quixeramobim), e na sede do ISGH em Fortaleza, onde se encontram as centrais de abastecimento e o Primilab (Laboratório Central de análises clínicas). As UPA´s foram mais protegidas devido ao maior risco na pandemia, não receberam nenhum tipo de visitas acadêmicas.

Foram ocupadas por atividades relacionadas ao ensino, 6.229 vagas em todas as Unidades do ISGH ao longo do ano de 2021, discriminamos: 5.727 vagas de estágios obrigatórios (Quadro 1) destes 2.153 são Estágios Obrigatórios de Internatos Médicos, e 59 vagas de estágios não obrigatórios, vagas abertas pelo ISGH nas várias unidades (Quadro 2), e 443 vagas para residências médicas e multiprofissionais (Quadro 3).

Nos quadros 4 e 5 pode-se observar a distribuição das vagas de residência médica ISGH por programa e por unidade.

Quadro 1: ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS por categoria - ISGH:

CURSOS	QTDE
Internato Medicina	2.153
Técnicos de Enfermagem	574
Práticas de Medicina	695
Fisioterapia	422
Enfermagem	1.248
Serviço Social	112
Farmácia	145
Psicologia	34
Nutrição	258
Tec.de Nutrição	16
Tec. de Radiologia	12
Tec. de Informática	12
Odontologia	2
Biomedicina	28
Estágios de Pós Graduação	16
ANO ANTERIOR: 3.930	TOTAL 5.727

Quadro 2: ESTÁGIOS NÃO OBRIGATÓRIOS por Unidade

HGWA	QTDE
Farmácia	11
Serviço Social	05
Nutrição	05
Enfermagem	09
Psicologia	03
TOTAL	33
HRC	QTDE
Farmácia	07
Nutrição	05
TOTAL	12
HRN	QTDE
Farmácia	07
Nutrição	04
TOTAL	11
ISGH [SEDE]	QTDE
Informática	03
TOTAL GERAL	59

Quadro 3: RESIDÊNCIAS por Unidade

DESCRIÇÃO	HGWA	HRC	HRN	HRSC	TOTAL
Residências Médica - Programas Externos	63	59	100	00	222
Residências Médica do ISGH	34	24	09	05	102
Residências Multiprofissionais	38	20	54	07	119
TOTAL POR UNIDADE	165	103	163	12	443

Quadro 4: DISTRIBUIÇÃO por Unidade [HGWA]

HGWA	R1	R2	R3	TOTAL	
Clinica médica	16	16	01	33	
Pediatria	06	06	06	18	
Cirurgia Geral	04	04	01	09	
UTI Neo	01	01	00	02	
UTI Ped	01	01	00	02	
ANO ANTERIOR: 60	TOTAL POR UNIDADE	28	28	08	64

Quadro 5: DISTRIBUIÇÃO por Unidade [HRC]

HRC	R1	R2	R3	TOTAL	
Cirurgia Geral	04	04	00	08	
Clinica médica	06	04	00	10	
Radiologia	01	02	02	05	
Emergência	01	00	00	01	
ANO ANTERIOR: 14	TOTAL POR UNIDADE	12	10	02	24

Quadro 6: DISTRIBUIÇÃO por Unidade [HRN]

HRN	R1	R2	R3	TOTAL	
Clinica Médica	02	00	00	08	
UTI	02	00	00	10	
Pediatria	03	00	00	05	
Genecologia e Obstetrícia	02	00	00	01	
ANO ANTERIOR: 14	TOTAL POR UNIDADE	12	10	02	24

Quadro 7: DISTRIBUIÇÃO por Unidade [HRSC]

HRSC	R1	R2	R3	TOTAL	
Clinica Médica	03	00	00	03	
UTI	02	00	00	02	
2021: Início das vagas	TOTAL POR UNIDADE	05	00	00	05

OBSERVAÇÃO:

A Unidade HRSC – Hospital Regional do Sertão Central, devido a consolidação da implantação da totalidade de seus serviços dentro de um evento pandêmico, estando o mesmo em seus primeiros anos de funcionamento, foram apenas iniciados os planos de ofertas vagas de estágios, contando com uma única vaga de Estágio não obrigatórios em Farmácia, e as vagas de residência multiprofissional (quadro 03.) e as residências médicas explicitadas no quadro acima.

Seguem abaixo o consolidado de vagas por Unidade de estágios obrigatórios. Os números retratam a utilização de vagas ocupadas por ano de 2021(Quadro 8,9,10,11,12).

Quadro 8: Consolidado Anual - ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS HGWA

MODALIDADE	CURSO	TOTAL
RESIDÊNCIA	Medicina	72
	Multiprofissional	56
	TOTAL	128
INTERNATO	Medicina	72
RESIDÊNCIA	Fisioterapia	236
	Nutrição	100
	Farmácia	01
	Enfermagem	310
	Medicina	168
	Fonoaudiologia	84
	Psicologia	16
	Odontologia	54
ANO ANTERIOR: 3.127	TOTAL	1.696
PÓS-GRADUAÇÃO	Fonoaudiologia	06
	TOTAL GERAL	1.702

Quadro 9: Consolidado Anual - ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS HRN

MODALIDADE	CURSO	TOTAL
RESIDÊNCIA	Medicina	100
	Multiprofissional	54
	TOTAL	154
INTERNATO	Medicina	699
ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS	Fisioterapia	96
	Nutrição	111
	Serviço Social	32
	Farmácia	58
	Enfermagem	234
	Tec. de Enfermagem	120
	Tec.de Informática	12
	Medicina	307
	Biomedicina	28
ANO ANTERIOR: 923	TOTAL	1.597
	TOTAL GERAL	1.751

Quadro 10: Consolidado Anual - ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS HRC

MODALIDADE	CURSO	TOTAL
RESIDÊNCIA	Medicina	59
	Multiprofissional	20
	TOTAL	79
INTERNATO	Medicina	728
ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS	Fisioterapia	146
	Nutrição	00
	Psicologia	34
	Farmácia	81
	Serviço social	00
	Enfermagem	705
	Técnico de Enfermagem	264
	Técnico de Nutrição	16
	Práticas Medicina	150
ANO ANTERIOR: 2.994	TOTAL	2.124
	TOTAL GERAL	2.203

Quadro 11: Consolidado Anual - ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS UPAs

UNIDADE	CURSO	TOTAL
UPA ESTADO	Enfermagem	57
	Internato Médico	67
	Téc. de Enfermagem SEDUC	00
	Serviço Social	50
ANO ANTERIOR: 345	TOTAL	174
UPA MUNICÍPIO	Enfermagem	52
	Internato Médico	69
	Téc. de Enfermagem SEDUC	00
	Serviço Social	26
ANO ANTERIOR: 245	TOTAL	147

Quadro 12: Consolidado Anual - ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS Primilab

UNIDADE	CURSO	TOTAL
PRIMILAB	Biomedicina	06
ANO ANTERIOR: 16		

6.3 – LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2021, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência aos centros de estudos do HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV, UPAS, ISGH referente à parte documental, informações e análise do desenvolvimento das etapas dos projetos científicos, e também aos pesquisadores internos e externos explanando sobre a inserção dos projetos de pesquisa à Plataforma Brasil e finalização dos trabalhos de conclusão de curso, fortalecendo o incentivo à pesquisa.

Foram registrados 106 trabalhos científicos (94 projetos e 12 resumos para apresentação em eventos) compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 30 (28,30%) HGWA, 19 (17,92%) HRC, 24 (22,64%) HRN, 19 (17,92%) HRSC, 06 (5,66%) HELV, 04 (3,77%) UPAS, 02(1,89%) ISGH, 01 (0,95%) PRIMILAB, 01 (0,95%) APS. Destes, 64(60,37%)trabalhos foram alinhados com as linhas estratégicas institucionais, conforme distribuição abaixo:

TRABALHOS CIENTÍFICOS CONFORME ALINHAMENTO ESTRATÉGICO									
DESCRIPTIVO	HGWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	UPAs	ISGH	PRIMILAB	APS
ALINHADOS	22	07	12	09	06	04	02	01	01
NÃO ALINHADOS	08	12	12	10	00	00	00	00	00
TOTAL	30	19	24	19	06	04	02	01	01

Durante este ano, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em cinco segmentos denominados de linhas estratégicas, conforme quadro abaixo:

PRODUÇÃO CONFORME ALINHAMENTO ESTRATÉGICO							
LINHA ESTRATÉGICA	HGWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	UPAs	ISGH
GESTÃO EM SAÚDE	03	02	01	00	02	02	01
GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	10	00	01	00	00	00	01
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	06	04	02	08	04	02	00
CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	00	00	08	01	00	00	00
EDUCAÇÃO EM SAÚDE	03	01	00	00	00	00	00

6.4 – ARTIGOS

Título: Banco de preços em saúde na aquisição de medicamentos da atenção primária.

Autores: Leonardo Bruno Rodrigues da Costa, Fernanda Gadelha Severino, Flávio Clemente Deulefeu, Virgínia Angélica Silveira Reis, Jamille Soares Moreira Alves, Ivana Cristina Vieira de Lima Maia.

Revista: Saúde Coletiva

Link de acesso: <http://www.revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/1883>

Título: Teleatendimento como ferramenta de apoio profissional: acolhimento e escuta emocional na pandemia covid-19.

Autores: Jefferson Rafael Marques Barbosa, Jamille Soares Moreira Alves, Virgínia Angélica Silveira Reis, Luana Maria Lopes de Lima Figueiredo, Rilka Barbosa Batista, Fernanda Gadelha Severino.

Revista: Saúde Coletiva

Link de Acesso: <http://www.revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/1190>

[RELATÓRIOS PUBLICADOS]

| OPAS -WHO Global Clinical Platform for COVID 19 |

Título: Plataforma Clínica Global da OMS para COVID-19. Dados para a resposta da saúde pública. Relatório sobre a caracterização clínica da COVID-19 Brasil. Junho 2021

O ISGH foi uma das instituições convidadas no país a fazer parte da pesquisa que originou a Plataforma Clínica Global da OMS para COVID-19, que resultou num relatório, link abaixo.

Link de acesso: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/54817>

Plataforma Clínica Global da OMS para COVID-19. Dados para a resposta da saúde pública. Relatório sobre a caracterização clínica da COVID-19 Brasil. Junho 2021



Visualizar/Abriu

Português; 62 páginas (2.734Mb)



View Usage Statistics

Data

2021-09-08

Em resposta à nova pandemia de coronavírus (COVID-19) em 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) lançou a Plataforma Clínica Global da OMS para COVID-19. O objetivo é fornecer aos estados membros um sistema padronizado de coleta de dados clínicos para caracterizar a história natural da doença, identificar fatores de risco para doença grave e desfechos ruins, descrever intervenções e resultados de tratamento em adultos e crianças e em subpopulações, incluindo gestantes e indivíduos infectados pelo HIV. Este relatório descreve os dados demográficos, a apresentação clínica, a terapêutica, as manifestações clínicas e os desfechos em pacientes hospitalizados por suspeita ou confirmação de COVID-19, que foram relatados à Plataforma Clínica Global da OMS pelas unidades de saúde e partes interessadas no país. Observe que todas as menções subsequentes da COVID-19 se referem a casos de COVID-19 com suspeita clínica ou laboratorial. Informações clínicas anônimas detalhadas de 19.474 pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19, internados em unidades de saúde entre 1º de janeiro de 2020 e 31 de março de 2021, foram enviadas para a Plataforma Clínica sobre COVID-19 da OMS. Os dados foram extraídos para análise em 24 de junho de 2021.

Documento original OMS: WHO/2019-nCoV/Clinical/Analytic_plan/2021.1.

Assunto

COVID-19; Guia de Prática Clínica; Betacoronavirus; Coronavírus; Doenças Transmissíveis; Saúde Global; Sistemas Integrados e Avançados de Gestão da Informação

[ABSTRACT EM EVENTO INTERNACIONAL]

| 31st ECCMID, the European Congress of Clinical Microbiology and Infectious Diseases |

Título: Factors associated with COVID-19 in-hospital mortality in a dedicated tertiary hospital in Ceará, a state in Northeast Brazil

Autores: Ana Paula MATOS PORTO, Francisco Jadson FRANCO MOREIRA, Antonio Brazil VIANA JÚNIOR, Camila Campos C. DORES, André R. CASTROJÚNIOR, Flávio C. DEULEFEU, Virginia A.S. REIS, Rafaela N. SEVERINO, Fernanda G. SEVERINO, Francisco A.S. FREITAS, Artur P. SANTOS, Mayron F. OLIVEIRA, José Xavier NETO, Carlos Roberto M.R. SOBRINHO, Marcelo A. HOLANDA

O abstract enviado para o evento internacional foi fruto da parceria com a ESP-CE para o desenvolvimento da plataforma Rescovid no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

CAPÍTULO **7** | **GESTÃO DE PESSOAS**

- 7.1 - PERFIL DAS EQUIPES
| ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVAS |
- 7.2 - CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO (GESTORES)
- 7.3 - ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS
- 7.4 - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR
- 7.5 (MENTAL E FÍSICA
- 7.6 - PERFIL DAS EQUIPES





UNIDADE: ISGH

9950

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



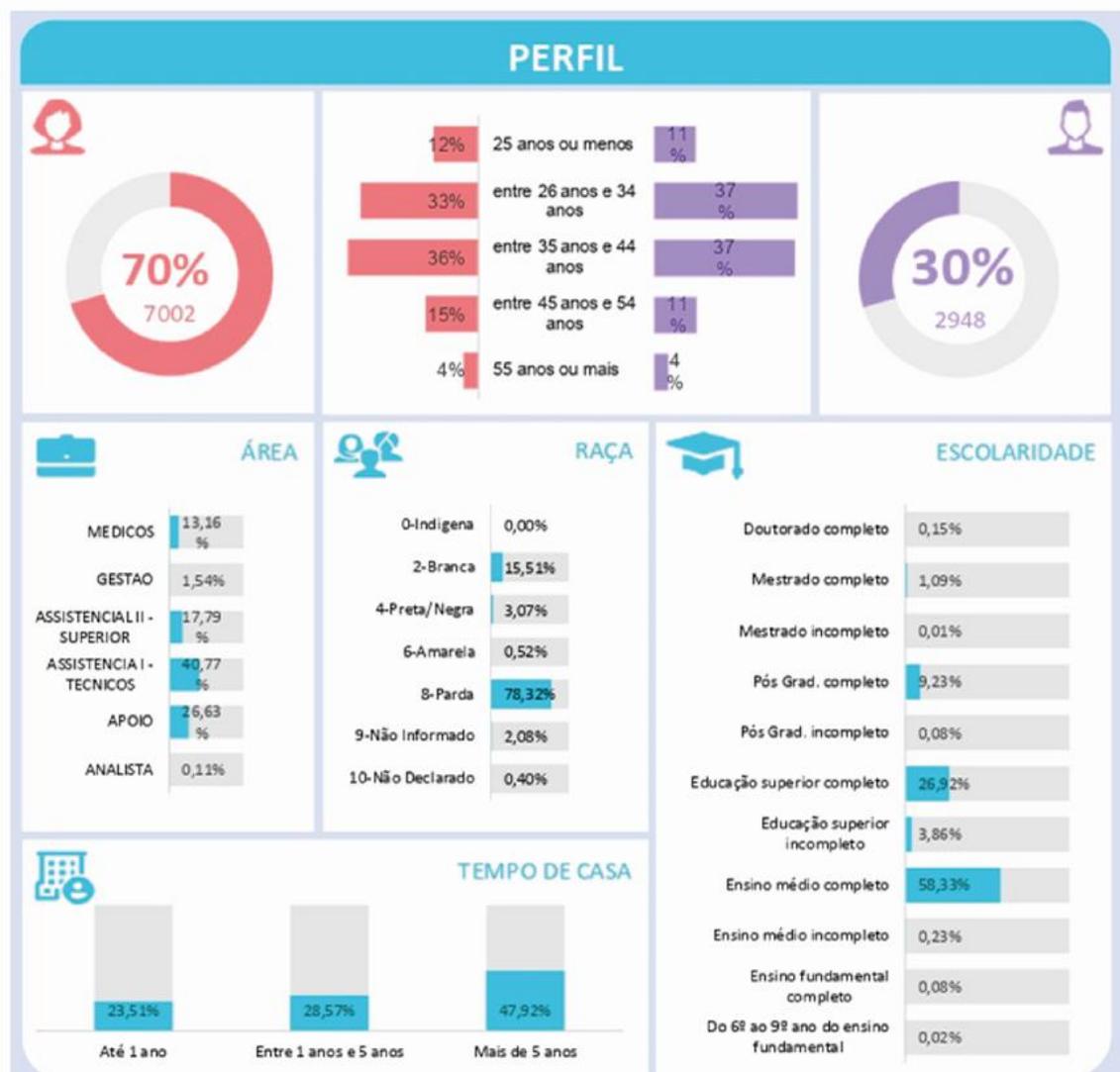
ABSENTEÍSMO

3,59%



TURNOVER

3,45%





HOSPITAL GERAL
DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA

UNIDADE: HGWA

1170

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



ABSENTEÍSMO

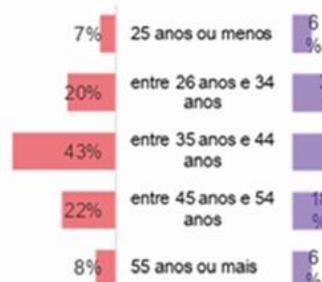
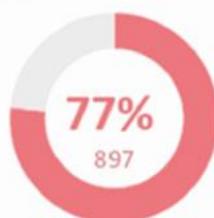
4,09%



TURNOVER

2,06%

PERFIL



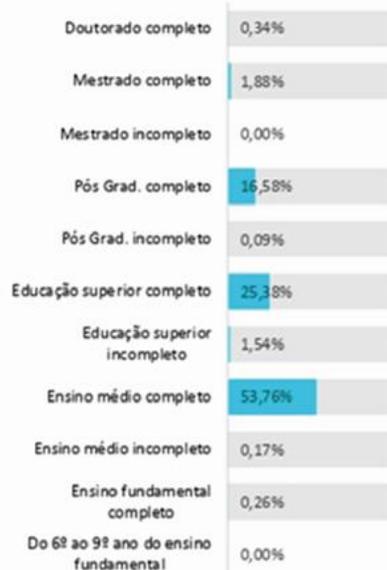
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: HRC

1457

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



ABSENTEÍSMO

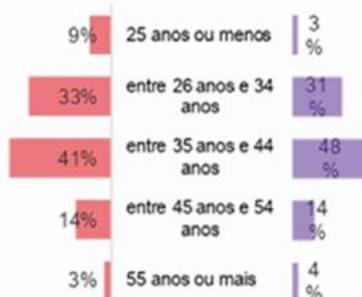
3,02%



TURNOVER

2,78%

PERFIL



ÁREA



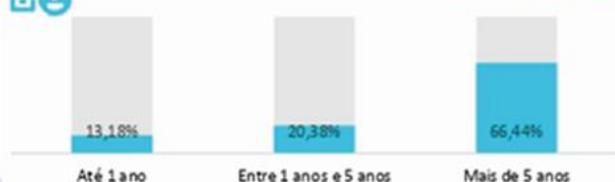
RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: HRN

1727

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



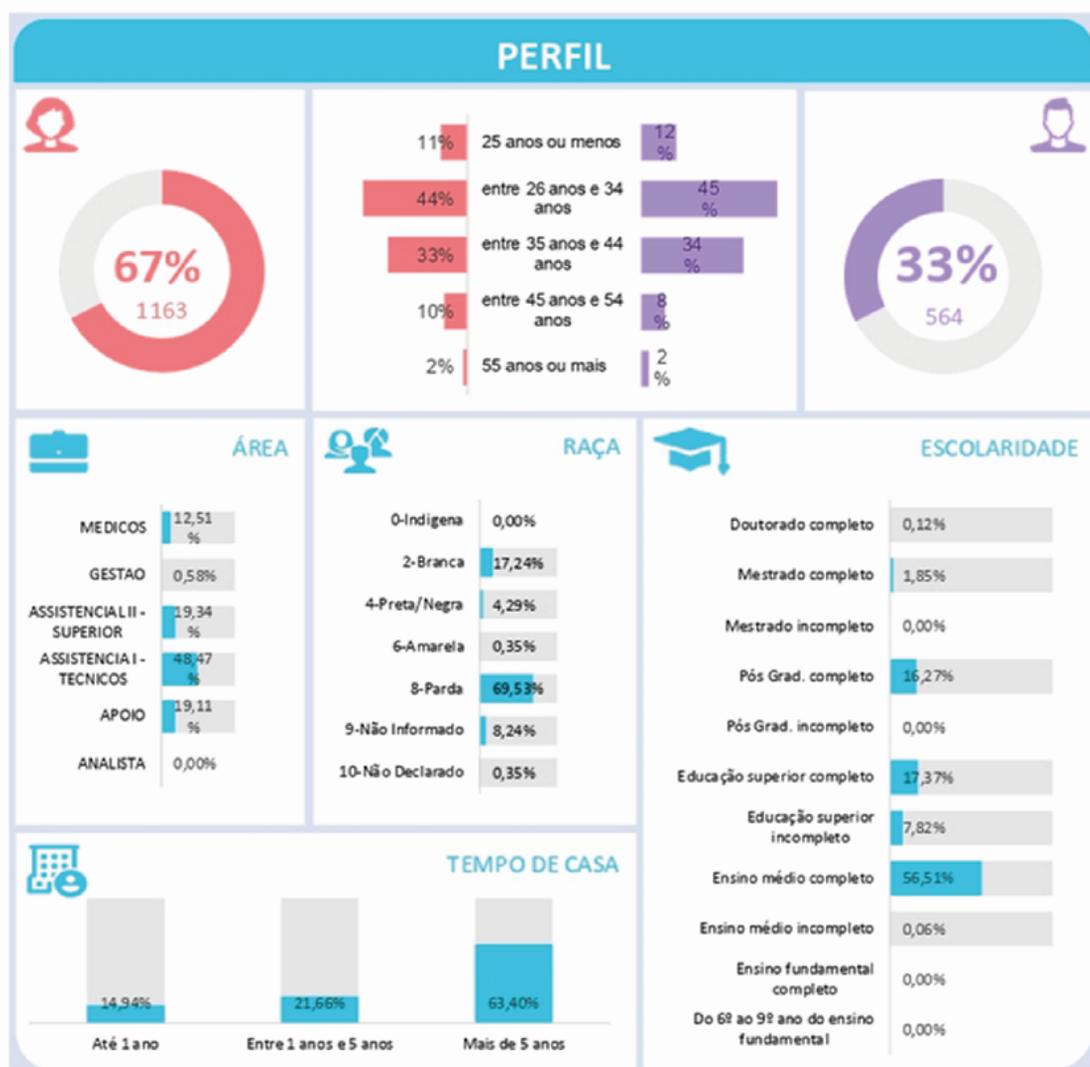
ABSENTEÍSMO

2,92%



TURNOVER

2,90%



UNIDADE: HRSC

1054

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



ABSENTEÍSMO

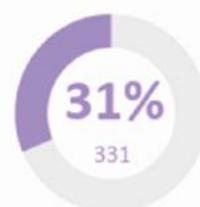
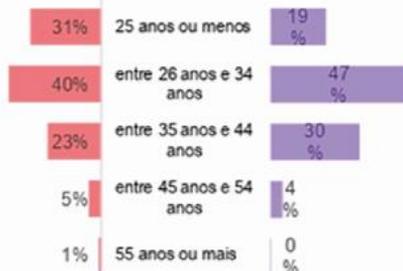
2,71%



TURNOVER

3,42%

PERFIL



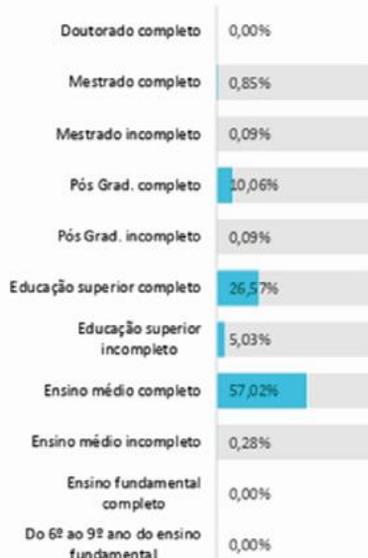
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

921

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



ABSENTEÍSMO

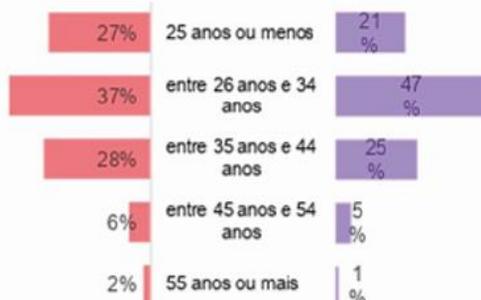
2,99%



TURNOVER

34,27%

PERFIL



ÁREA



RAÇA



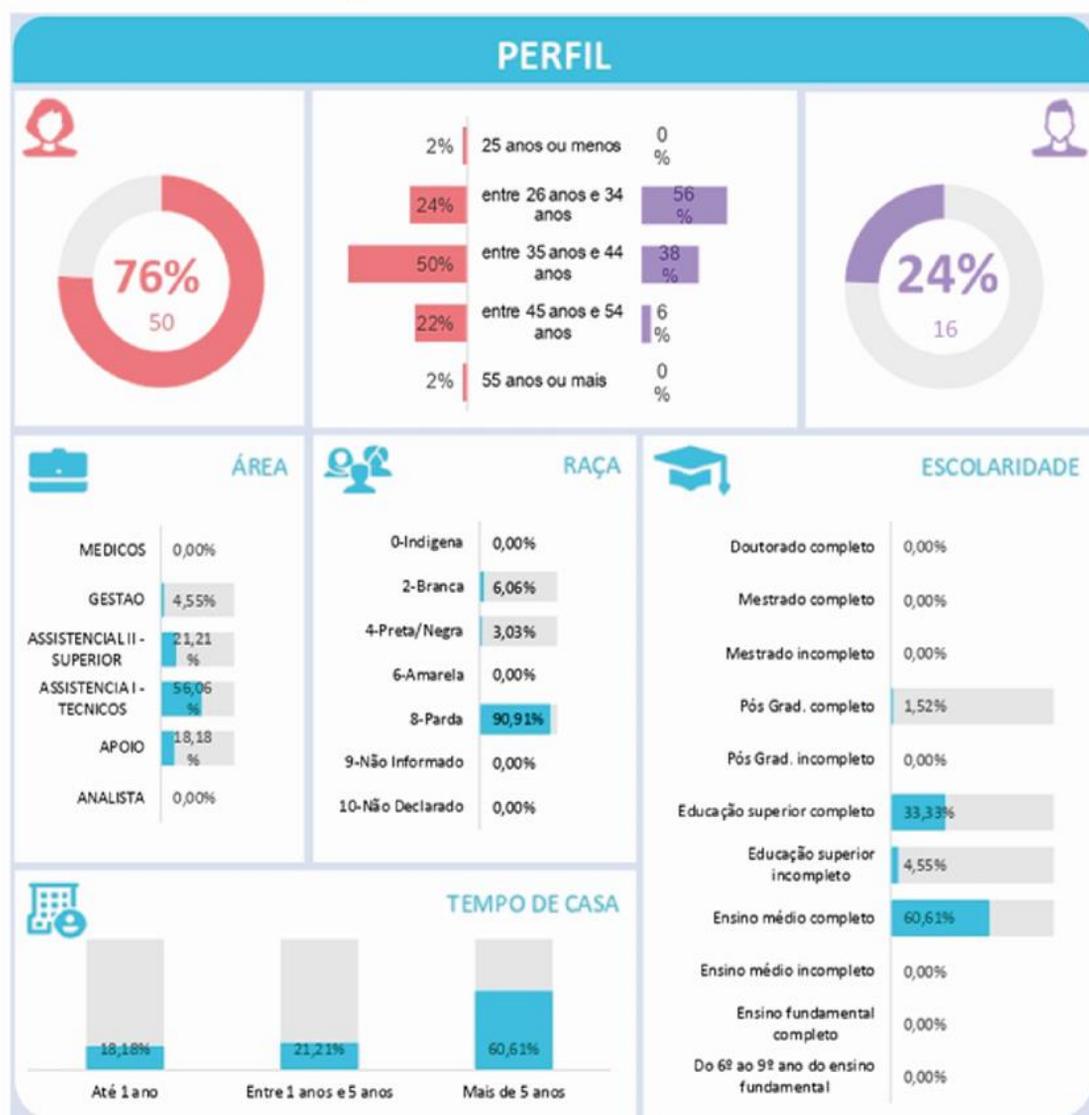
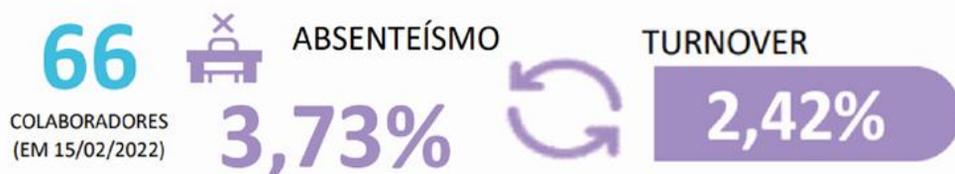
ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: PRIMILAB



UNIDADE: ISGH SMS

1389

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



ABSENTEÍSMO

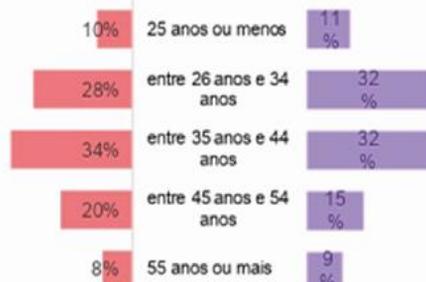
5,42%



TURNOVER

1,79%

PERFIL



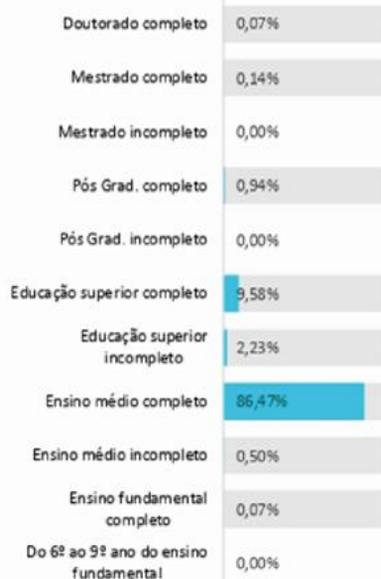
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA





UNIDADE: **MATRIZ**

266

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)

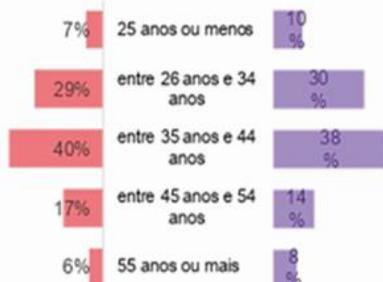
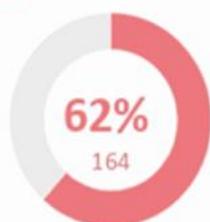
ABSENTEÍSMO

3,61%

TURNOVER

3,00%

PERFIL



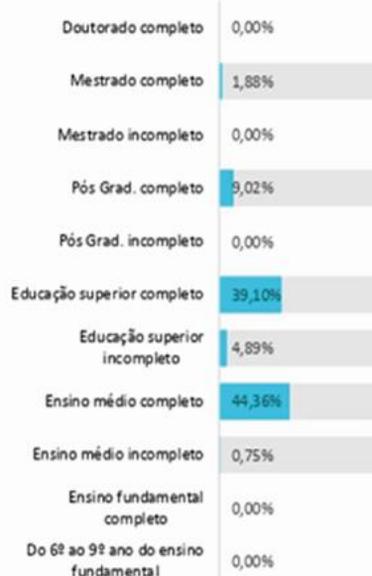
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA AUTRAN NUNES

183 

ABSENTEÍSMO

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)

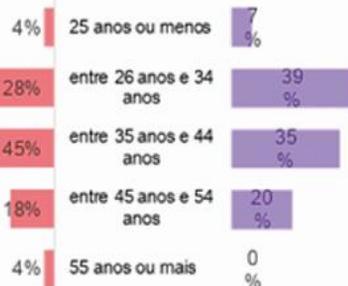
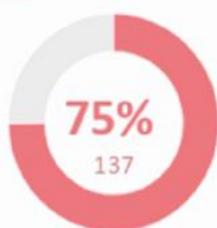
4,27%



TURNOVER

2,52%

PERFIL



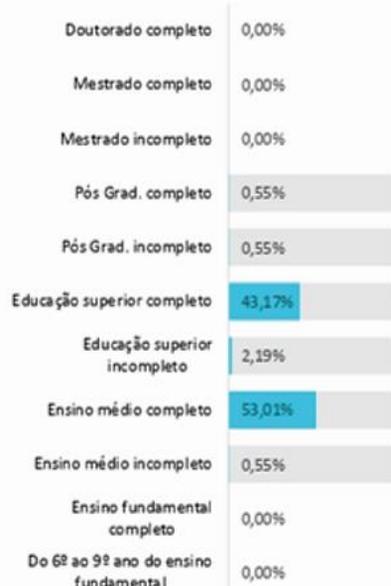
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA CANINDEZINHO

187 

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)

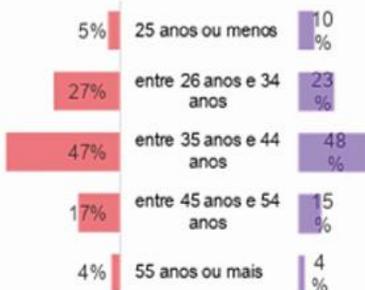
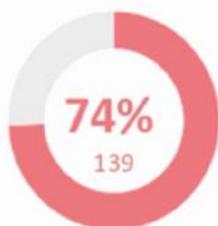
ABSENTEÍSMO

3,90%

TURNOVER

3,16%

PERFIL



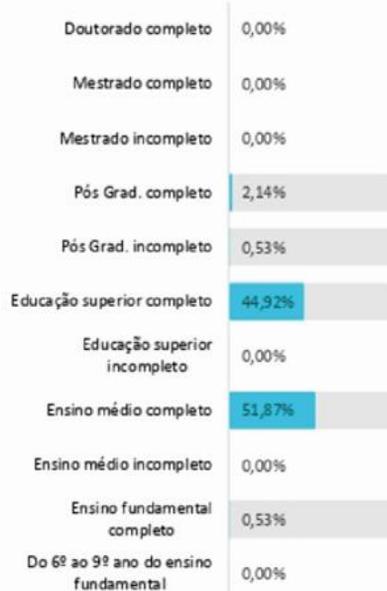
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA CONJUNTO CEARA

163

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)

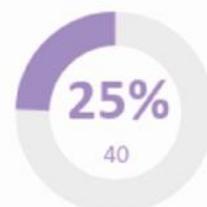
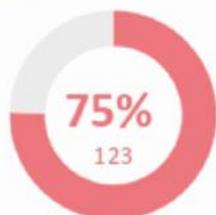
ABSENTEÍSMO

4,28%

TURNOVER

3,03%

PERFIL



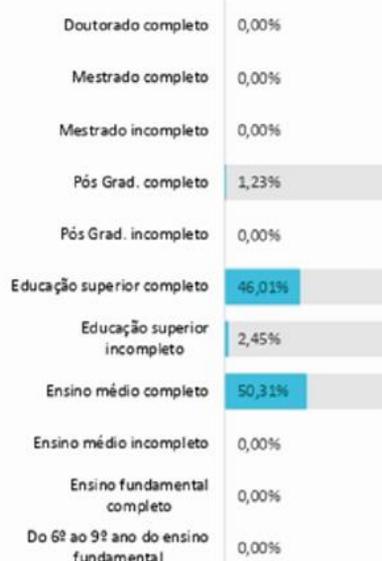
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



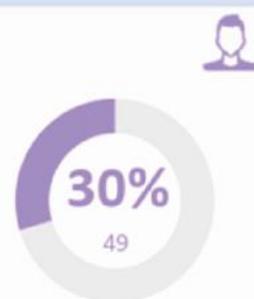
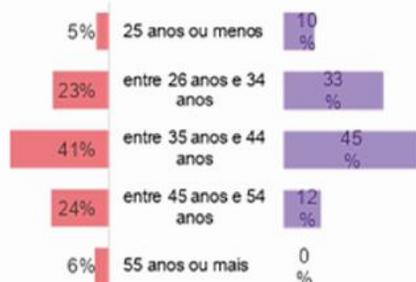
UNIDADE: UPA CRISTO REDENTOR

165
COLABORADORES
(EM 15/02/2022)

3,32%
ABSENTEÍSMO

4,73%
TURNOVER

PERFIL



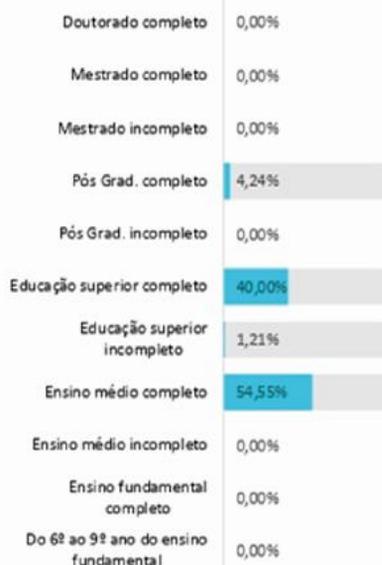
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE

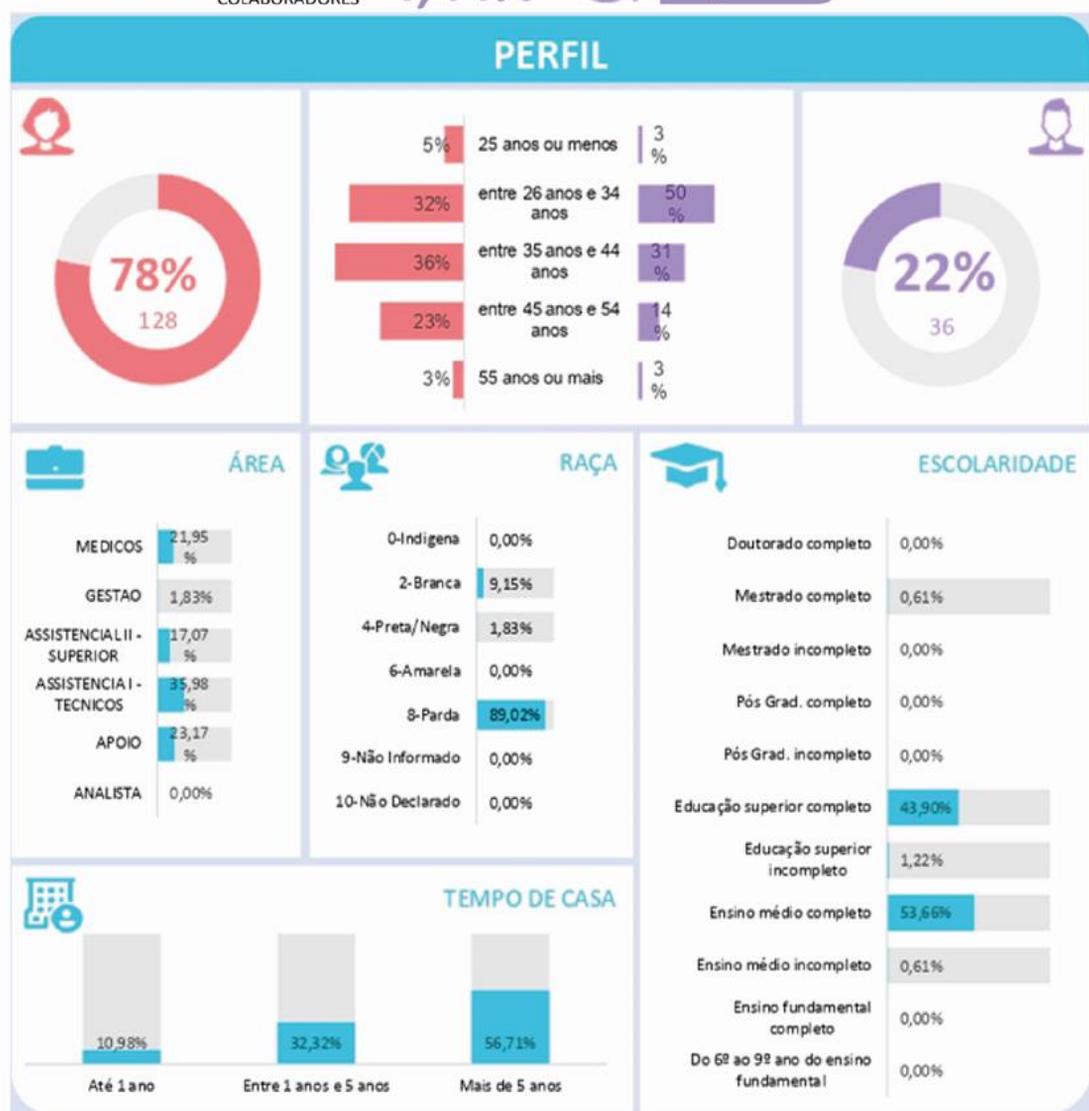


TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA ITAPERI

164 COLABORADORES **4,44%** ABSENTÉISMO **4,97%** TURNOVER



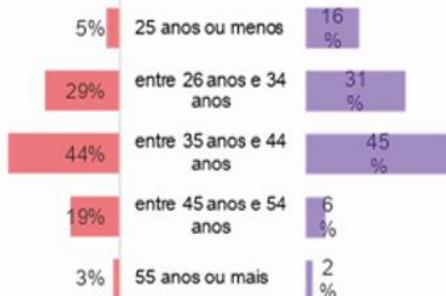
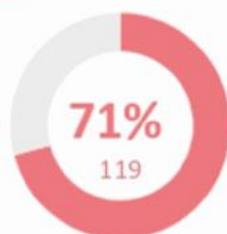
UNIDADE: UPA JANGURUSSU

168
COLABORADORES

3,73%
ABSENTEÍSMO

5,00%
TURNOVER

PERFIL



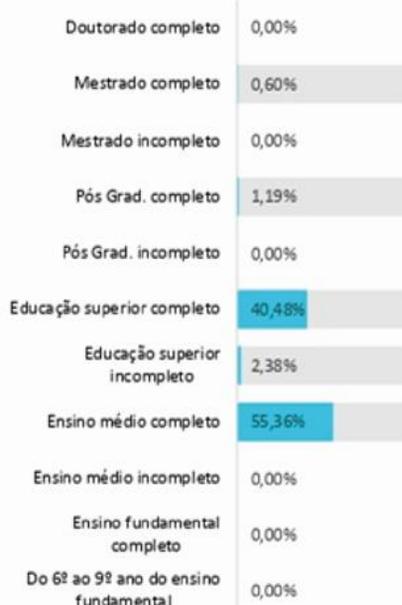
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA JOSE WALTER

186

COLABORADORES

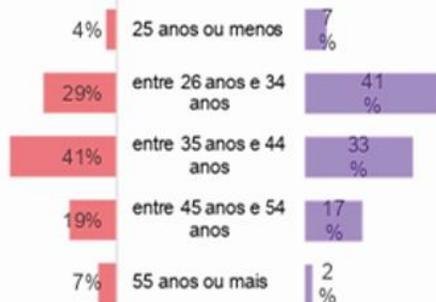
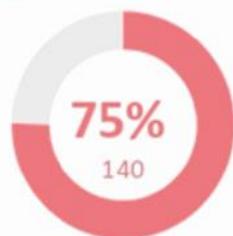
ABSENTEÍSMO

3,83%

TURNOVER

3,46%

PERFIL



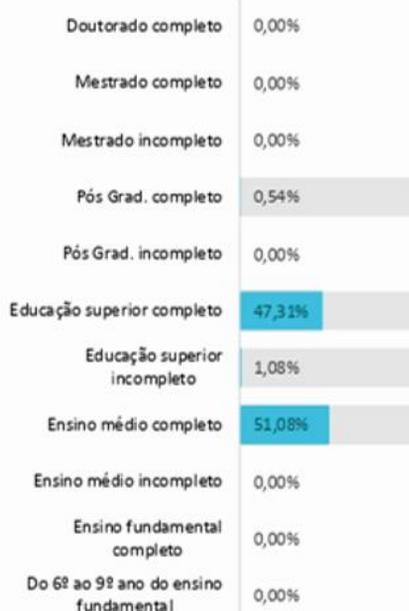
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



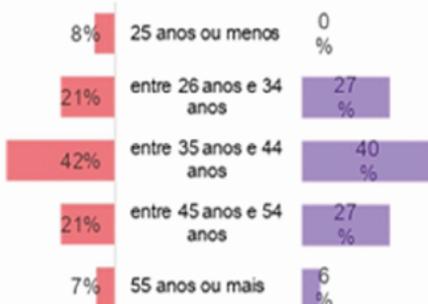
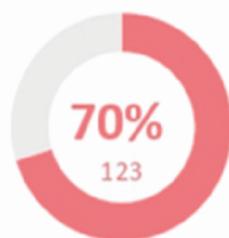
TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA MESSEJANA



PERFIL



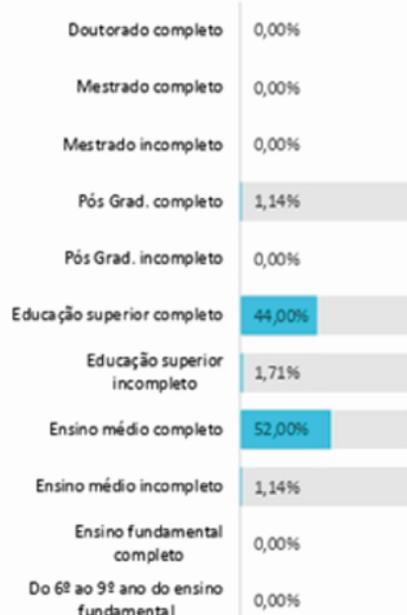
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



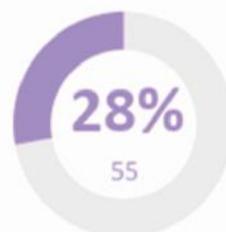
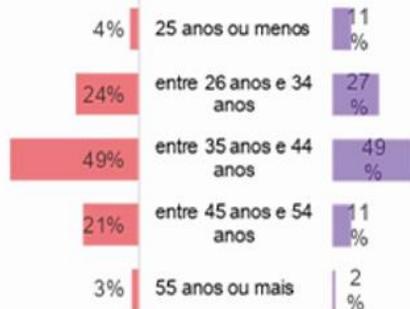
UNIDADE: UPA PRAIA DO FUTURO

197
COLABORADORES

ABSENTEÍSMO
4,56%

TURNOVER
4,57%

PERFIL



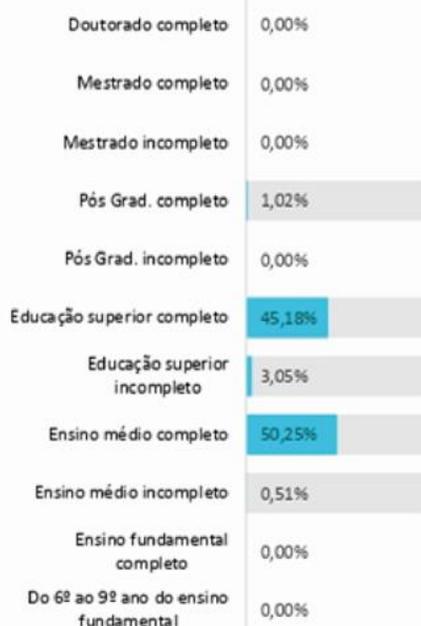
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



7.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO (GESTORES)

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES | ALTA GESTÃO

O Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) promovido pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) é uma trilha de liderança que tem o objetivo de desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes através de novas ferramentas de gestão, oportunizar o autoconhecimento para o crescimento profissional e pessoal e formá-los para atender as metas estratégicas da organização, além de fomentar o desenvolvimento de seus líderes e equipes de trabalho. Todo o programa definido previamente têm temáticas e modulações alinhadas ao Painel Estratégico do ISGH e da Unidade. O autoconhecimento foi o tema inicial definido como principal no desenvolvimento das lideranças, em razão da importância de incentivar o líder a conhecer a si mesmo, seus comportamentos diante de diversas situações, em suas vivências nas relações de trabalho, familiares, sociais e espiritual.



PROGRAMA DE ONBOARDING

A área de T&D em parceria com o setores estratégicos da Instituição, iniciará o Programa de Onboarding nas datas de admissões determinadas pela área de Recrutamento & Seleção com o objetivo de garantir a adaptação e promover o engajamento do novo colaborador na Instituição. O processo proporciona a Integração na cultura organizacional, normas e procedimentos, bem como a ambientação do colaborador nas rotinas de trabalho. O Programa de Onboarding compreende o primeiro dia de admissão e todos os treinamentos ofertados ao colaborador dentro dos 90 dias de admissão.

O Programa de Onboarding teve início em Junho de 2021 com encontros às terças-feiras, conforme calendário disponibilizado pela área de Recrutamento & Seleção, através da plataforma Google Meet, com intuito de acolher os novos colaboradores de todas as unidades geridas pelo ISGH, em seu primeiro dia de admissão e apresentar os conteúdos a seguir:

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| 1. História do ISGH | 6. Apresentação do DHO |
| 2. Unidades geridas | 7. Sistema de Eventos |
| 3. Identidade Organizacional | 8. Direitos, Deveres e Benefícios |
| 4. Organograma | 9. SESMT |
| 5. Código de Ética | 10. Núcleo de Comunicação |

Após o momento de apresentação inicial no primeiro dia de admissão, o colaborador é direcionado para a ambientação na unidade conduzida pelo Business Partner e o gestor da área. Será realizado o acompanhamento do colaborador no período de 90 dias, afim de promover sua adaptação e capacitação dos treinamentos obrigatórios ao cargo exercido.



TREINAMENTOS REALIZADOS

O Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) promovido pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) é uma trilha de liderança que tem o objetivo de desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes através de novas ferramentas de gestão, oportunizar o autoconhecimento para o crescimento profissional e pessoal e formá-los para atender as metas estratégicas da organização, além de fomentar o desenvolvimento de seus líderes e equipes de trabalho. Todo o programa definido previamente têm temáticas e modulações alinhadas ao Painel Estratégico do ISGH e da Unidade. O autoconhecimento foi o tema inicial definido como principal no desenvolvimento das lideranças, em razão da importância de incentivar o líder a conhecer a si mesmo, seus comportamentos diante de diversas situações, em suas vivências nas relações de trabalho, familiares, sociais e espiritual.

TREINAMENTOS REALIZADOS		
TREINAMENTO	UNIDADES	
Gestão do Tempo I TURMA 1	HELV, HGWA, HRC, HRN, HRSC, SEDE, UPAS	
CONTEÚDO		
Percepção do tempo; Uso consciente do tempo; Sabotadores da gestão do tempo; Administração do tempo; Métodos de gestão do tempo.		
PÚBLICO ALVO	ADESÃO	DURAÇÃO
Gestores da Sede e Unidades geridas	20 colaboradores	2 horas
TREINAMENTO	UNIDADES	
Gestão do Tempo I TURMA 2	CCC, HELV, HGWA, HRC, HRN, HRSC, SEDE, PRIMILAB, APS, UPAS	
CONTEÚDO		
Percepção do tempo; Uso consciente do tempo; Sabotadores da gestão do tempo; Administração do tempo; Métodos de gestão do tempo.		
PÚBLICO ALVO	ADESÃO	DURAÇÃO
Business Partner e Auxiliar Administrativo da área de DHO	20 colaboradores	2 horas
TREINAMENTO	UNIDADES	
Comunicação Assertiva na prática Clínica Farmacêutica	Atenção Primária à Saúde	
CONTEÚDO		
A importância da comunicação assertiva; Humanização do atendimento; Fortalecimento da relação entre Farmacêutico e paciente; Manejo do diagnóstico/consultas		
PÚBLICO ALVO	ADESÃO	DURAÇÃO
Farmacêuticos (APS)	36 colaboradores	7,5 horas
PALESTRAS E WORKSHOPS		
PALESTRA	UNIDADES	
Conexão Saber I Sindicância	HELV, HGWA, HRN, HRSC, SEDE, APS, UPAS	
CONTEÚDO		
O que é sindicância?; art.482 da CLT; Finalidade; Plano de Ação; Comissão de Sindicância; Parecer.		
PÚBLICO ALVO	ADESÃO	DURAÇÃO
Gestores da Sede e Unidades geridas	29 colaboradores	2,5 horas
WORKSHOP	UNIDADES	
Desenvolvimento Humano Organizacional	CCC, ESG, HELV, HGWA, HRC, HRN, HRSC, SEDE, APS, UPAS	
PÚBLICO ALVO		
Diretores corporativos e das unidades geridas, coordenadores da área de DHO e Business Partner das unidades geridas.		
CONTEÚDO	ADESÃO	DURAÇÃO
Alinhamento das atividades da área de DHO	26 colaboradores	8 horas

WORKSHOP DHO



PROGRAMA DE GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

O Programa de Gestão do Clima foi implantado no mês de maio de 2021 juntamente com a Pesquisa de Clima Organizacional que foi aplicada em toda a Instituição. O referido programa teve como objetivo implantar um modelo de pesquisa para mensurar o nível de satisfação dos colaboradores junto à instituição, identificar pontos fortes e oportunidades de melhorias que pudessem ser trabalhadas para fortalecer cada vez mais o modelo de gestão do ISGH. Ainda no mês de março a pesquisa de clima foi aplicada com o seguinte slogan: “Sua voz, nosso caminho!”.



PROGRAMA DE GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Em novembro do mesmo ano foi criada a comissão denominada de “Guardiões do Clima”, objetivando ter agentes internos que pudessem apoiar a alta liderança no desdobramento das ações de melhorias e de fortalecimento do “bom” clima organizacional. Constituída por profissionais de uma categoria multiprofissional, que além de darem suporte, atuam como guias e conseguem cotidianamente levantar os cenários existentes frente ao clima da instituição.



APRESENTAÇÃO DO TIME DE GUARDIÕES PARA TODA A INSTITUIÇÃO

GESTÃO DO CLIMA
DHO | ISGH

Sou Ayana, estou no ISGH desde 2013, onde iniciei minha trajetória como auxiliar de escritório, passando a auxiliar administrativo, supervisor administrativo, Coordenação administrativa interina e hoje contribuo com o Instituto como Ouvidora. Faço parte do time de Guardiões do Clima – APS.

Sou **Iara Moreira**, business partner da APS, estou no ISGH desde 2014, sou casada há 10 anos com Anderson, mãe do Arthur Gabriel de 6 anos e sou Guardiã do Clima – APS.

Olá! meu nome é **Talita**, estou no ISGH como auxiliar administrativo do RH APS desde 2021. Sou Guardiã do Clima – APS.

Sou a **Sylvana**, farmacêutica, casada, tenho 3 filhos, trabalhei no ISGH de 2011 a 2013 e retornei em 2019 para integrar a equipe da CAF onde atuo como Coordenadora de Abastecimento Farmacêutico, lidero uma equipe de aproximadamente 50 colaboradores e sou Guardiã do Clima – APS.

Sou Jefferson, Coordenador de Projetos, entrei no ISGH em 2012 através do HRC. Tenho 05 sobrinhas lindas, sou filho da dona Vera e do sr Raimundo e sou um Guardiã do Clima – ISGH.

Sou **Geruza Sousa**, Business Partner e Guardiã do Clima das unidades ISGH, PRIMILAB e CCC. Sou casada, mãe de coração do Luís Gabriel. Iniciei a minha trajetória no ISGH desde 2011. Estou feliz em fazer parte desse projeto e juntos podemos desenvolver um clima organizacional promissor para ambos.

Sou **Nízia Leite**, Analista de Desenvolvimento Humano Organizacional, estou no ISGH desde 2013. Sou casada a 18 anos com Nicácio e mãe da Nicole de 10 anos. Faço parte do time de Guardiões do Clima – ISGH.

Sou **Camila Sales**. Estou no ISGH desde 2021 na área de Desenvolvimento Humano Organizacional (DHO). Espero contribuir para a construção do clima organizacional do ISGH. Faço parte do time de Guardiões do Clima – ISGH.

DESENVOLVIMENTO HUMANO ORGANIZACIONAL | ISGH

7.3 – ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

O ISGH valoriza o processo seletivo interno como instrumento de motivação com objetivo de valorização dos colaboradores das unidades geridas, dando oportunidades para o autodesenvolvimento e crescimento profissional. O processo seletivo misto (externo) é realizado para os cargos que são regulamentados e ou cargos em que a instituição não provém o quantitativo suficiente de candidatos internamente, bem como realiza a atração de talentos no mercado de trabalho que atendam o perfil para o cargo.

PROCESSOS SELETIVOS	INTERNOS: 53
	EXTERNOS: 64

7.4 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (MENTAL E FÍSICA)

- ◆ 169 Atendimentos psicológicos;
- ◆ 462 Exames de Qualidade de Vida (Hemograma completo, glicemia em jejum, colesterol total e frações, triglicerídeos, creatinina, TGO e TGP, TSH e T4 livre);
- ◆ 1610 Exames ocupacionais;
- ◆ 236 Consultas para abono de faltas por motivo de saúde (avaliação de atestado);
- ◆ 11 Exames PSA;
- ◆ 455 Swabs para detecção de COVID-19;
- ◆ Palestra sobre a prevenção do câncer de mama (Outubro Rosa) - Dra. Beatriz Mariana (Médica do trabalho/HRN);
- ◆ Roda de conversa sobre a prevenção do câncer de próstata (Novembro Azul) - Dr. Sérgio Ricardo (Médico do trabalho/HRN);
- ◆ Vacinação contra COVID/Influenza.

7.5 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

JANEIRO - Programação das ações do ano

FEVEREIRO - DDS uso correto de dispositivo de segurança/seringa insulina

ABRIL - Treinamento de uso correto de EPI´s;

JUNHO - Atualização de cartão de vacina para colaboradores e Treinamento brigada de incêndio;

JULHO - Combate às hepatites virais - Atualização de cartões em relação às hepatites A e B;

AGOSTO - Treinamento Biossegurança e Simulado evacuação CAF;

SETEMBRO - Campanha prevenção do suicídio com roda de conversa nos setores pela psicologia, Campanha de vacinação contra Pneumo 23 e Curso NR 10 Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

OUTUBRO ROSA - No mês de Outubro/2021 trabalhamos a conscientização da prevenção ao câncer de mama através de ações de autocuidado e palestras transmitidas para todas as unidades do ISGH.

NOVEMBRO AZUL.



CAPÍTULO **8** | **ENCERRAMENTO**

8.1 - CONSIDERAÇÕES FINAIS



ENCERRAMENTO

8.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ISGH finalizou o ano de 2021 cumprindo os acordos pactuados com os seus contratantes, em relação a inauguração de novas unidades, ofertando os seus serviços para a população com qualidade. Em 2021 o instituto acolheu a solicitação do Governo do Ceará, através da Secretaria Estadual da Saúde (Sesa), para dois desafios. Em junho de 2021 a gestão de uma unidade voltada para o atendimento a pacientes em processo de desospitalização: a Casa de Cuidado do Ceará, em Fortaleza. Em novembro de 2021 a gestão de um novo hospital da rede estadual de saúde, no interior do Ceará, no município de Limoeiro do Norte, o Hospital Regional do Vale do Jaguaribe (HRVJ).

No mesmo ano o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) alcançou o Nível Ótimo no processo de Acreditação realizado pela Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA). Além disso, ocorreu a expansão da atuação da Coordenadoria de Conformidade e Controle Interno (CCCI) para o nível de Superintendência de Compliance e a instituição do grupo dos agentes da transformação que são colaboradores multiplicadores na divulgação da missão, visão, valores e propósito institucional.

Ainda em 2021, como fator relevante do programa de integridade, iniciou-se o trabalho de revisão do Código de Ética Institucional, reforçando o comprometimento com a lisura na condução das atividades de trabalho e das relações com fornecedores e prestadores de serviços. Essa atividade fortalece as boas práticas e contribui com a redução de desvio de conduta ou prática de atos ilícitos.

Por fim, este relatório pontuou as principais conquistas e superações de 2021, demonstrando a necessidade de se avançar mais, atuando de forma integrada, solidária e sistêmica ao SUS (Sistema Único de Saúde).