

## 1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROGRAMA DE CIRURGIAS ELETIVAS NA REDE HOSPITALAR DO ESTADO DO TOCANTINS – PAGH-CIRÚRGICO



Realização da Pesquisa: Ouvidoria do SUS.

Elaboração e Tabulação dos dados da pesquisa: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias – SUHP.

Pesquisa realizada entre janeiro e maio de 2020.



## Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação PAGH-Cirúrgico 2019.

Conforme descrito no MEMORANDO N° 1114/2020/SES/SUHP SGD: 2020/30559/084994 segue o resultado geral da pesquisa de satisfação referente ao PAGH-Cirúrgico para procedimentos realizados entre outubro e dezembro de 2019 em 12 unidades hospitalares da gestão estadual.

O resultado geral da pesquisa se refere aos dados compilados a partir de cada unidade hospitalar que participou do programa em 2019, sendo que os resultados estão separados em relação a pacientes e servidores. Ao final de cada pesquisa, se realizou uma apresentação geral quanto ao que foi observado e as possíveis recomendações de ações e planejamento que as unidades hospitalares podem adotar no sentido de dirimir e se evitar as constatações apontadas.

Vale frisar a importância que cada unidade hospitalar possui no sentido de se atentar a segurança do paciente e dos servidores na realização dos procedimentos cirúrgicos, bem como ter o dever de orientar e garantir a plena satisfação do usuário que utiliza os serviços do Sistema Único de Saúde - SUS, o cuidar do paciente não se resume apenas em realizar o procedimento do mesmo, envolve uma série de fatores como prestar o atendimento pré e pós cirúrgico adequado, garantir da melhor forma a sua permanência na unidade hospitalar, atendê-lo de maneira que suas dúvidas sejam sanadas entre outras observações.

### Resultados pesquisa de satisfação - Pacientes

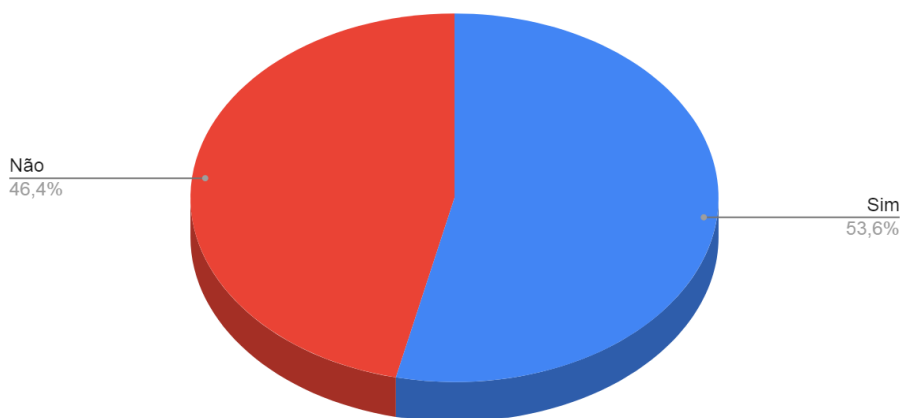
O questionário utilizado para a pesquisa de satisfação dos pacientes além de perguntas pessoais como idade, nível de renda e município de residência, foram realizadas 16 perguntas fechadas em que o paciente ou o responsável (no caso de pacientes menores) avaliou com notas de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito, 2 para insatisfeito, 3 para nem satisfeito e nem insatisfeito, 4 para satisfeito e 5 para muito satisfeito.

O paciente tinha a opção de não responder à questão ou informar que a mesma não se aplicava a condição do procedimento realizado. O questionário possuía ainda campo com uma pergunta aberta para que o paciente/responsável realizasse demais observações como sugestões, críticas, dificuldades, dúvidas, etc.

No total foram entrevistados 463 pacientes das 12 unidades hospitalares que participaram do programa PAGH-Cirúrgico no ano de 2019, representando aproximadamente 47% dos 991 pacientes atendidos.



Figura 1: Município de residência do paciente.

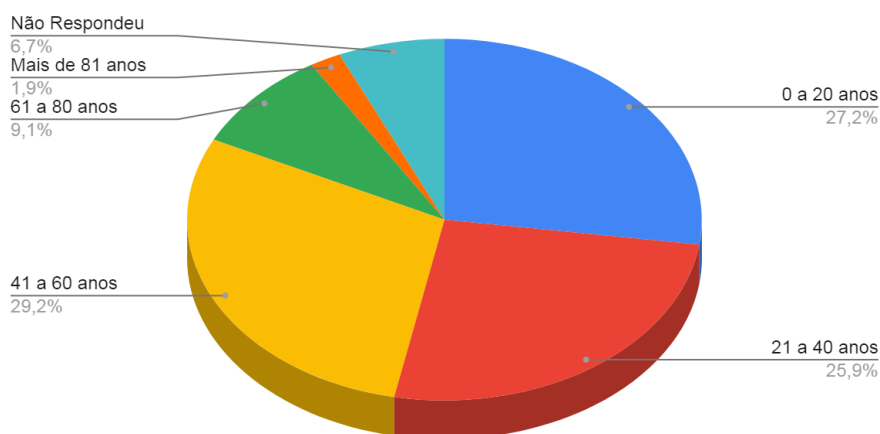


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

Dos usuários atendidos no programa, a maioria (53,6%) são residentes no município onde realizou o procedimento, mas o resultado se mostrou próximo dos não residentes demonstrando um amplo atendimento do programa tanto aos pacientes locais como não locais.

Quando analisada a idade média dos pacientes, verificou-se, conforme figura abaixo, que dos procedimentos realizados, ocorreu uma distribuição homogênea entre pacientes de 0 a 60 anos, representando a maioria dos pacientes entrevistados, demonstrando-se amplo atendimento às diversas faixas etárias.

Figura 2: Idade média dos pacientes que realizaram procedimentos pelo PAGH-Cirúrgico

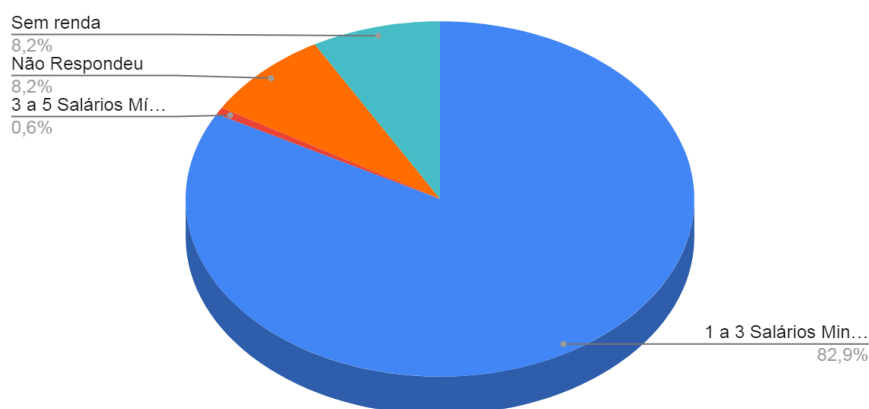


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

Quando se analisa a renda, a grande maioria dos pacientes entrevistados (82,9%) responderam possuir de 1 a 3 salários mínimos.



Figura 3: Nível de renda dos pacientes atendidos pelo PAGH-Cirúrgico.



Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

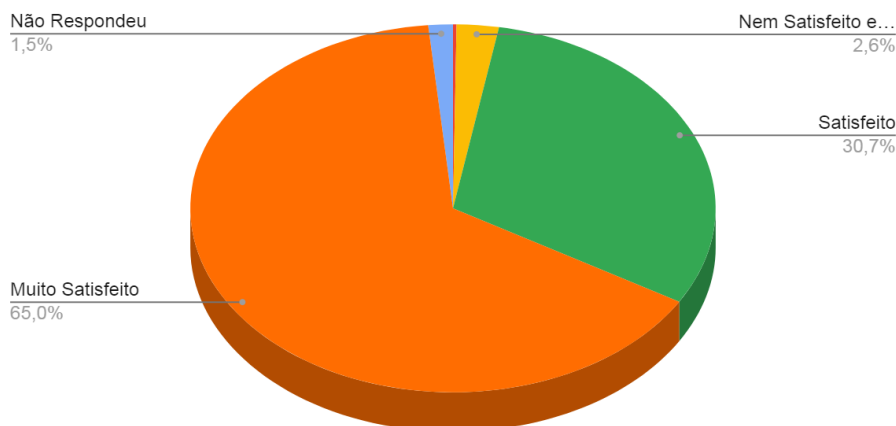
Esses dados demonstram o atendimento aos objetivos do SUS, no que tange a universalidade, integralidade e equidade de atendimento ao usuário, garantindo o amplo acesso ao sistema de todas as pessoas independentemente de sua característica social.

Segue resultados e análise das respostas dos usuários às perguntas realizadas no questionário:

1. Como você avalia o contato realizado pelo hospital para agendar a realização do procedimento cirúrgico?

Nessa pergunta se pretendeu avaliar a percepção do entrevistado quanto ao atendimento das suas expectativas no contato telefônico, se foi bem atendido ou se o servidor se demonstrou solícito no atendimento às dúvidas apresentadas pelo paciente, entre outras percepções.

Figura 4: Percepção do usuário quanto ao contato realizado para agendamento do procedimento cirúrgico.



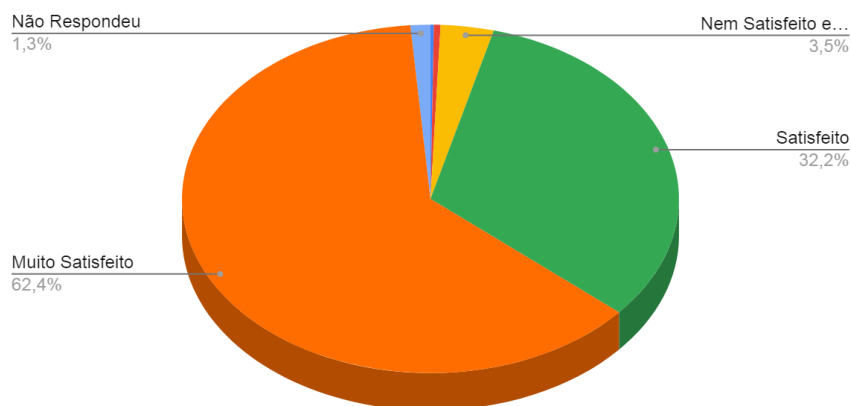
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



2. Como você avalia a data e o horário agendado para a realização do procedimento?

Nessa questão se procurou avaliar a satisfação do paciente se a data e o horário agendado foram conforme suas expectativas, se estava de acordo com sua disponibilidade.

Figura 5: Percepção do usuário quanto ao agendamento do procedimento.

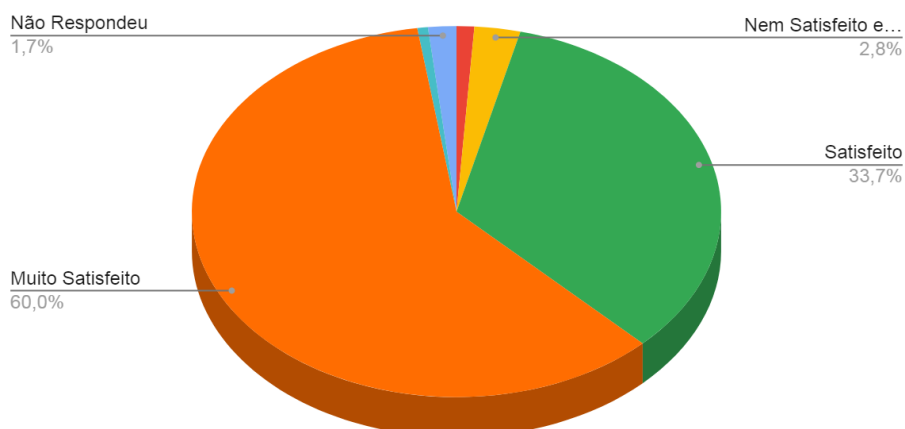


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

3. Como você avalia a consulta pré-operatória realizada pelo hospital?

Nessa questão, se procurou identificar a percepção do paciente quanto a realização da consulta que antecede a realização do procedimento cirúrgico, se atendeu as expectativas e se foi atendido adequadamente conforme sua percepção.

Figura 6: Percepção do paciente quanto a consulta pré-operatória



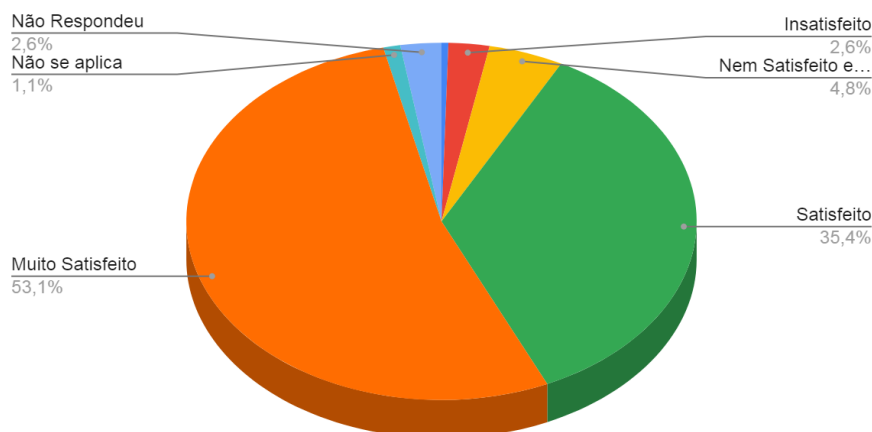
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



4. Como você avalia de uma maneira geral a assistência dada pelo Hospital em sua consulta pré-operatória? (Tempo de espera, acomodação, atendimento dos servidores).

Nessa pergunta se procurou avaliar de uma maneira geral o atendimento pré-operatório, tempo de espera, acomodação, atendimento dos servidores, entre outras percepções do paciente quanto ao atendimento realizado.

Figura 7: Avaliação pelo usuário quanto ao atendimento na consulta pré-operatória

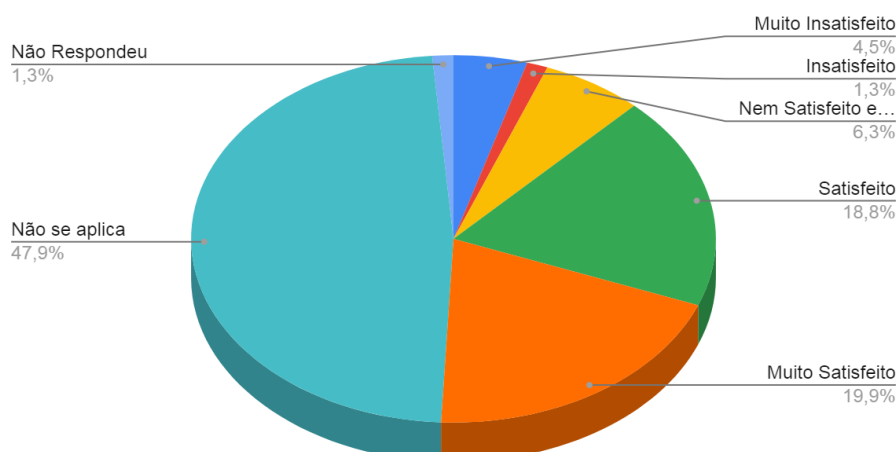


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

5. Como você avalia a assistência dada pelo município na realização de sua consulta pré-operatória? (Transporte, realização de exames, acomodação).

Nessa pergunta se pretendeu avaliar a assistência dada pelo município de origem do paciente quanto ao atendimento de suas responsabilidades no que concerne aos princípios organizativos da regionalização, hierarquização e descentralização dos serviços, fazendo cumprir todas as etapas na assistência ao paciente, desde a inserção do mesmo no SISREG com indicação da necessidade do procedimento eletivo, até o acompanhamento pós-cirúrgico na Unidade Básica de Saúde.

Figura 8: Avaliação quanto a assistência do município na realização da consulta pré-operatória do usuário.



Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

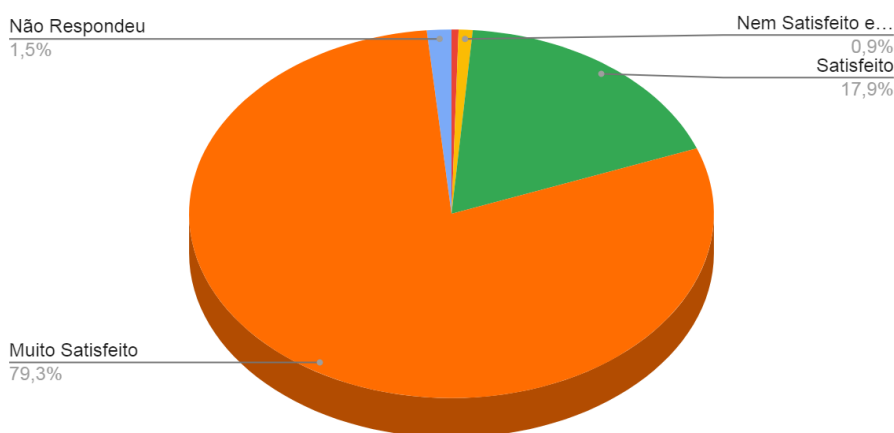


O índice de respostas “*Não se aplica*” (47,9%) se deve a muitos pacientes informarem não terem feito uso da assistência do município, seja por já residirem no município de realização do procedimento ou por não ter sido necessária tal assistência, observando-se relatos de pacientes que realizaram exames na rede particular ou se deslocaram com transporte às próprias expensas, revelando que em muitos casos os pacientes não têm conhecimento a tal direito.

6. Como você avalia o atendimento dos enfermeiros e técnicos de enfermagem durante sua permanência no hospital?

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a satisfação dos pacientes quanto ao atendimento dos profissionais de enfermagem ao paciente.

Figura 9: Avaliação quanto ao atendimento da equipe de enfermagem.

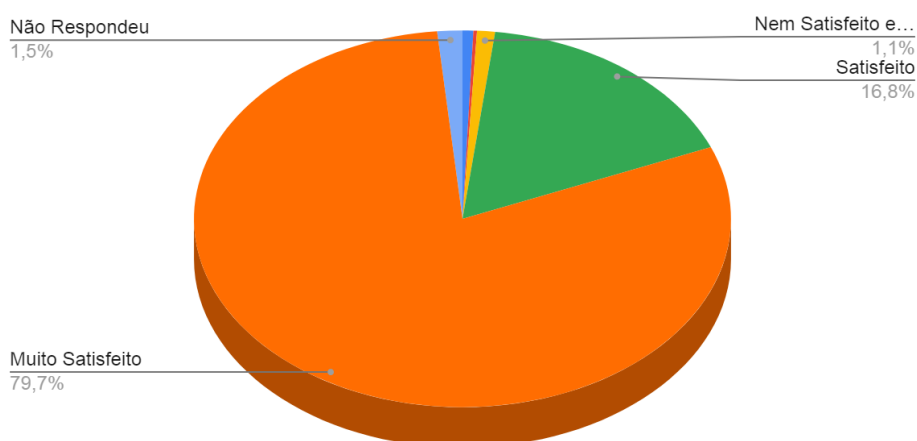


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

7. Como você avalia o atendimento dos médicos durante sua permanência no hospital?

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a satisfação dos pacientes quanto ao atendimento dos profissionais médicos ao paciente.

Figura 10: Avaliação quanto ao atendimento da equipe médica



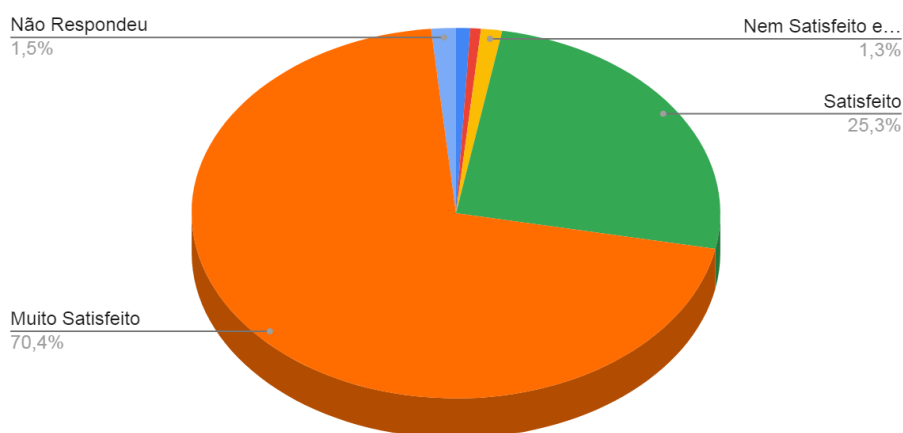
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



8. Como você avalia o atendimento dos demais servidores (recepção, regulação de cirurgias) durante sua permanência no hospital?

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a satisfação dos pacientes quanto ao atendimento dos demais profissionais.

Figura 11: Percepção quanto ao atendimento dos demais servidores envolvidos diretamente no atendimento do paciente.

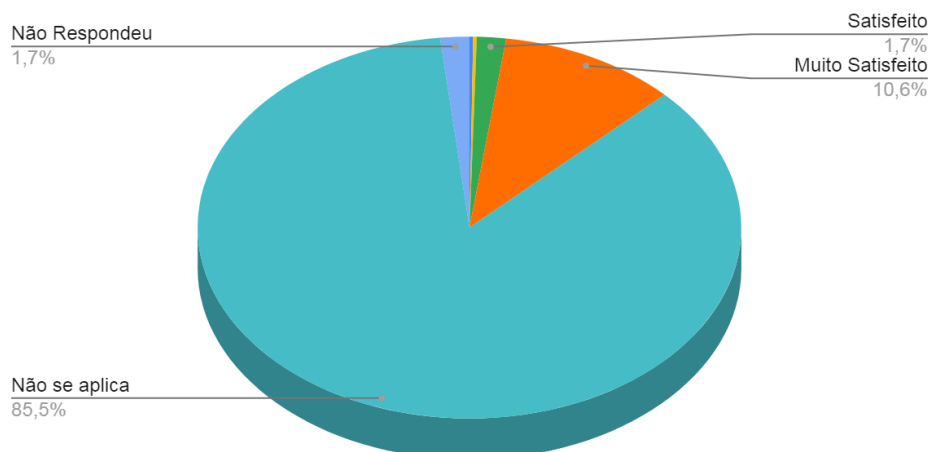


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

9. Você foi ou precisou de atendimento da equipe multiprofissional (fisioterapeuta, fonoaudiólogo, dentistas, psicólogo, assistente social) durante sua permanência na unidade hospitalar? Se sim, como você avalia esse atendimento?

Como se observa, ampla maioria dos pacientes (85,5%) afirmou não ter necessitado ou não ter obtido atendimento de servidores de outras áreas durante sua permanência na unidade hospitalar. Outra observação que pode ser realizada quanto ao resultado é que em muitos casos os profissionais não se identificam adequadamente no ato do atendimento, causando a falsa impressão ao paciente de não ter sido atendido pela equipe multiprofissional.

Figura 12: Percepção quanto ao atendimento da Equipe Multiprofissional.



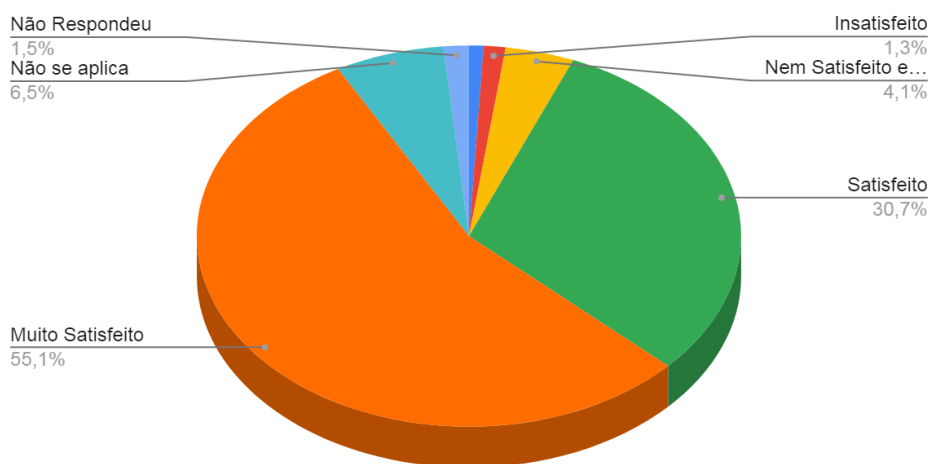
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



10. Como você avalia a alimentação recebida durante sua permanência? (Lanche, almoço, jantar).

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a percepção quanto a alimentação recebida na unidade hospitalar.

Figura 13: Percepção quanto a alimentação recebida na unidade hospitalar.



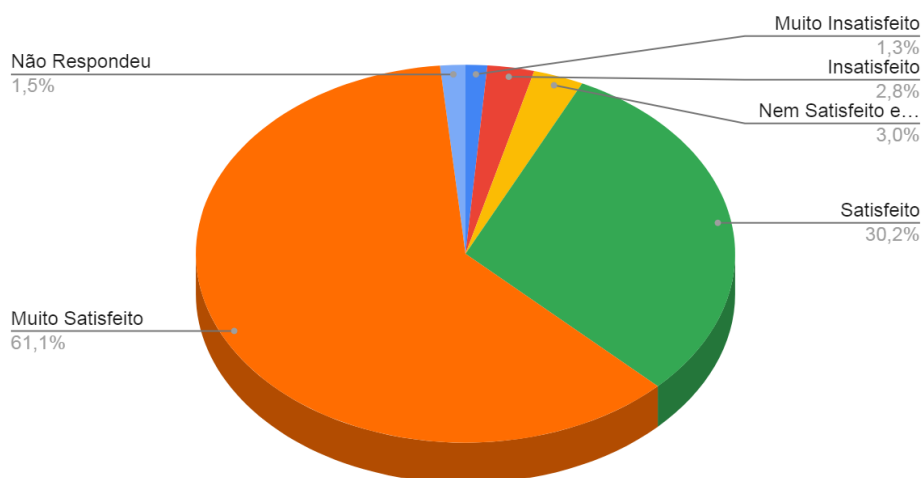
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

Cerca de 6,5% dos pacientes informaram não ter sido necessária alimentação durante sua permanência na unidade hospitalar, com aproximadamente 87% apresentando estarem *Muito Satisfeitos* ou *Satisfeitos* com a alimentação recebida.

11. Qual a sua avaliação quanto a acomodação (limpeza do leito, local para acompanhante, lençóis).

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a percepção do paciente quanto a acomodação recebida na unidade hospitalar.

Figura 14: Avaliação quanto acomodação do usuário na unidade hospitalar.



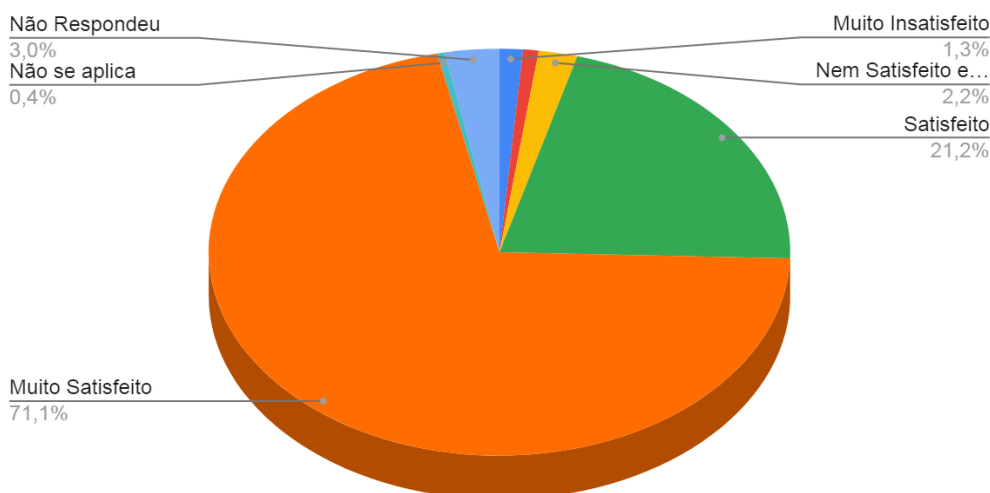
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



## 12. Como você avalia os resultados do procedimento cirúrgico realizado?

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a percepção quanto aos resultados do procedimento cirúrgico realizado.

Figura 15: Avaliação quanto aos resultados do procedimento cirúrgico.



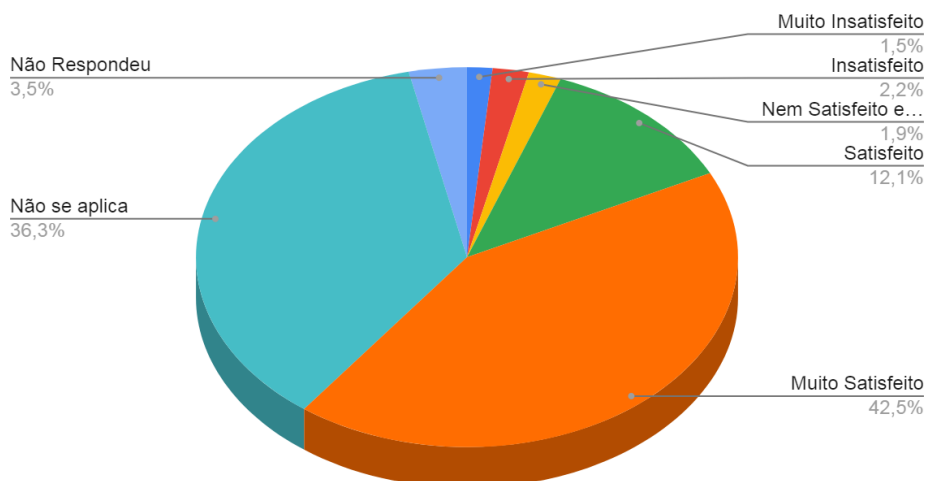
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

Do índice “Não se aplica” registrado depreende-se que o entrevistado não tinha interesse em responder ao questionamento ou oferecer alguma valoração para o procedimento realizado, tendo em vista que todos os pacientes selecionados realizaram procedimento eletivo nas unidades hospitalares, concluindo-se na análise que tal resposta não condiz com o questionamento realizado, sendo uma opção disponível para o entrevistado e o mesmo poderia selecioná-la livremente. Entretanto, observa-se que 92,3% dos pacientes entrevistados declararam estar *Muito Satisfeitos* ou *Satisfeitos* com os resultados do procedimento cirúrgico realizado.

## 13. Você precisou de atendimento pós-cirúrgico? Se sim, como você avalia esse atendimento?

Na pergunta se procurou avaliar a percepção dos pacientes quanto ao atendimento pós-cirúrgico, se houve esse atendimento e como o mesmo avalia.

Figura 16: Avaliação do usuário quanto ao atendimento pós-cirúrgico



Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

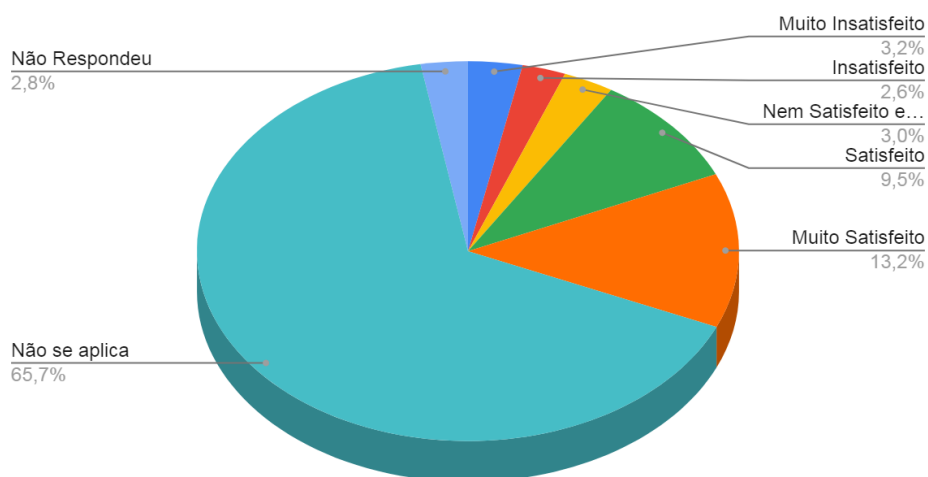


Observa-se que cerca de 36,3% dos entrevistados informaram não ter sido necessário atendimento pós-cirúrgico. Nesse resultado também se reflete os pacientes que até o momento da realização da pesquisa não tiveram o agendamento da consulta pós-cirúrgica realizada pela unidade hospitalar.

14. Como você avalia a assistência dada pelo Município após a realização do procedimento cirúrgico? (Transporte, acomodação, realização de exames)

Nesse questionamento se procurou saber do paciente como foi seu retorno para o município de origem, a assistência garantida como acomodação ou se houve necessidade de exames, como descrito na questão 5 no que tange as suas responsabilidades.

Figura 17: Avaliação do usuário quanto a assistência pós cirúrgica do município.



Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

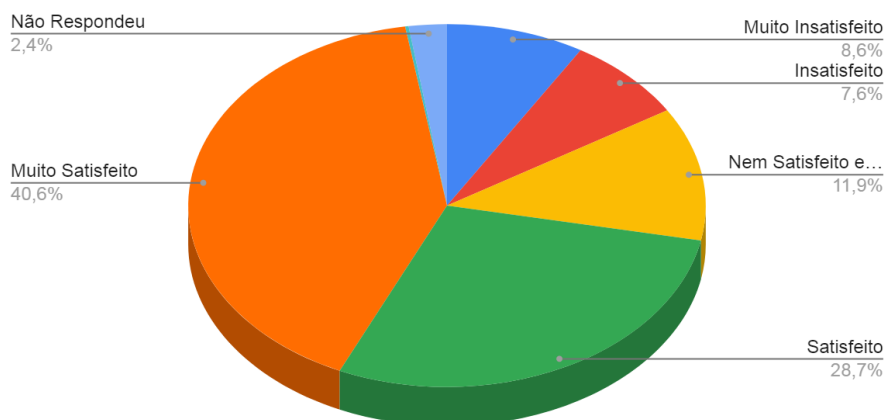
O índice “*Não se aplica*” (65,7%) se deve a muitos pacientes informarem não terem feito uso da assistência do município, seja por já residirem no município de realização do procedimento ou por não ter sido necessária tal assistência, observando-se relatos de pacientes que realizaram exames na rede particular ou se deslocaram com transporte às próprias expensas, revelando que em muitos casos os pacientes não têm conhecimento a tal direito.

15. Como você avalia o tempo de espera entre a detecção da necessidade do procedimento cirúrgico e a realização do mesmo?

Na décima quinta pergunta a intenção foi avaliar a percepção do paciente quanto ao tempo de espera na fila para realização do procedimento.



Figura 18: Avaliação quanto ao tempo de espera para realização do procedimento.

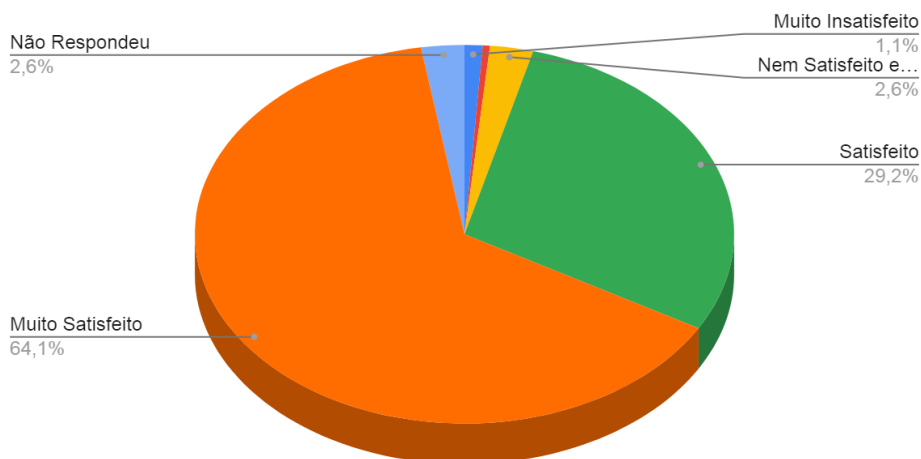


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

## 16. De uma forma geral qual a sua avaliação em relação ao procedimento realizado?

Na última pergunta, se pretendeu verificar uma avaliação geral do paciente quanto ao procedimento realizado, de como ele avaliava como um todo, o seu atendimento pelo PAGH-Cirúrgico.

Figura 19: Avaliação geral do PAGH-Cirúrgico



Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.





### Observações e Recomendações

As observações foram verificadas a partir dos apontamentos dos pacientes na pesquisa de satisfação, realizando-se recomendações para que as unidades hospitalares possam se subsidiar e promover ações de forma a se evitar os pontos destacados descritos pelos pacientes na continuidade do programa.

| Observações                                                                                                         | Recomendações                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dificuldades de contato telefônico com os pacientes.                                                                | Atualizar cadastro dos pacientes no Sistema de Regulação e orientar pacientes quanto a importância da manutenção dos dados atualizados.                                                                                                                        |
| Realização de exames pelos pacientes na rede particular e falta de apoio dos municípios no traslado dos pacientes.  | Melhorar o processo de comunicação com os municípios quanto ao agendamento de procedimentos eletivos.                                                                                                                                                          |
| Demora para a realização do procedimento cirúrgico, paciente há muito tempo na fila.                                | Recomenda-se a otimização da carga horária dos profissionais de forma que a unidade não dependa de realizar procedimentos eletivos apenas pelo PAGH-Cirúrgico, mas também dentro da CH dos mesmos, a fim de se garantir a continuidade das cirurgias eletivas. |
| Realização de procedimento cirúrgico em paciente gestante.                                                          | Recomenda-se a inclusão nos exames pré-cirúrgicos a realização do Beta HCG em mulheres em idade fértil.                                                                                                                                                        |
| Demora para a realização da cirurgia após a internação do paciente.                                                 | Analisar a situação relatada, se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.                                                                                                                                                   |
| Dificuldades para agendamento da consulta de retorno e pacientes não receberam orientação quanto ao retorno médico. | Verificar as razões para as dificuldades relatadas e agir de forma a dirimi-las, lembrando que o médico quando assina o Termo de Adesão ele também se compromete e se responsabiliza com o atendimento pós-cirúrgico do paciente.                              |
| Não realização de consulta pré-operatória e nem a realização de novos exames.                                       | Analisar a situação relatada, e se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema. Intensificar a orientação ao paciente quanto às etapas realizadas antes e após o procedimento.                                                  |
| Acompanhantes sem alimentação.                                                                                      | Analisar a situação relatada, e se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.                                                                                                                                                 |
| Relatos de limpeza inadequada de leitos e banheiros, não realização de troca de lençóis.                            | Analisar a situação relatada, e se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.<br><br>Instituir o Planejamento estratégico do calendário cirúrgico a fim de assegurar a efetivação dos procedimentos cirúrgicos.               |
| Relatos de falta de cadeiras e acomodação para acompanhantes, acompanhantes dormindo no chão.                       | Analisar a situação relatada, se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.<br><br>Instituir o Planejamento estratégico do calendário cirúrgico a fim de assegurar a efetivação dos procedimentos cirúrgicos.                 |
| Relatos de pacientes que retornaram para                                                                            | Analisar a situação relatada, e se for o caso, tomar as                                                                                                                                                                                                        |





|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| refazer o procedimento cirúrgico, devido a complicações pós-cirúrgicas.                 | providências necessárias para a resolução do problema.<br><br>Melhorar a orientação ao paciente quanto aos cuidados necessários após a realização do procedimento.                                                                                                                      |
| Atendimento da Recepção/ Falta de atendimento adequado.                                 | Analisar a situação relatada, e se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.                                                                                                                                                                          |
| Relatos de pacientes quanto a atendimento inadequado nas consultas pré-operatória.      | Analisar a situação relatada, se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.<br><br>Orientar profissionais médicos que conforme assinado no Termo de Adesão, os mesmos são responsáveis pelo atendimento pré-operatório e pós-operatório dos pacientes. |
| Relatos de enfermarias cheias e camas quebradas.                                        | Analisar a situação relatada, se for o caso, tomar as providências necessárias para a resolução do problema.<br><br>Analisar se não está ocorrendo dificuldades com o controle de entrada e saída de acompanhantes e verificar a necessidade de reparos no mobiliário.                  |
| Dificuldades dos pacientes em reconhecerem os servidores que participam do atendimento. | Recomenda-se a unidade manter os profissionais devidamente identificados com crachás e os mesmos adotarem a prática de se apresentarem aos pacientes.                                                                                                                                   |
| Insatisfação quanto ao procedimento realizado.                                          | Alguns pacientes alegam estarem insatisfeitos com os resultados dos procedimentos, recomenda-se maior atenção quanto ao pós-cirúrgico do paciente para o saneamento de qualquer insatisfação do paciente.                                                                               |



## Resultados pesquisa de satisfação - Servidores

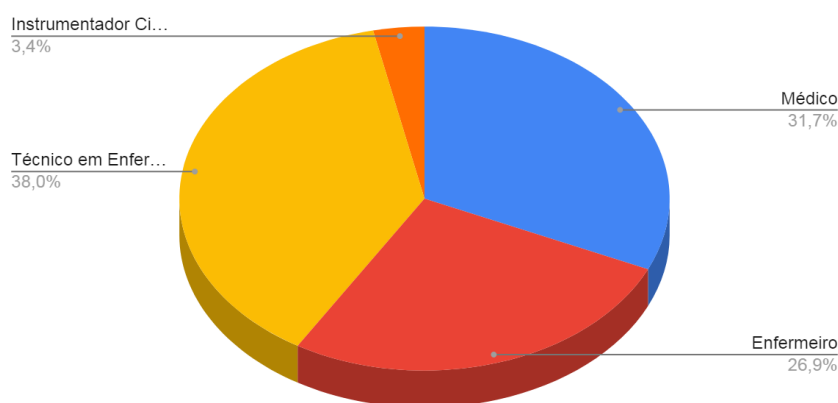
O questionário utilizado para a pesquisa de satisfação dos servidores possui 10 perguntas fechadas em que o servidor avaliou com notas de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito, 2 para insatisfeito, 3 para nem satisfeito e nem insatisfeito, 4 para satisfeito e 5 para muito satisfeito. O servidor tinha a opção de não responder à questão ou informar que aquela questão não se aplicava a condição do procedimento realizado pelo mesmo. O questionário possuía ainda um campo com uma única pergunta aberta para que o servidor realizasse demais observações como sugestões, críticas, dificuldades, dúvidas, etc.

No total foram entrevistados 208 servidores das 12 unidades hospitalares que participaram do PAGH-Cirúrgico no ano de 2019, representando cerca de 47% dos 443 servidores que até aquele momento haviam demonstrado interesse em participar do programa por meio do Termo de Adesão.

A primeira análise realizada foi quanto a distribuição dos cargos dos profissionais que participaram da pesquisa, os resultados demonstram uma situação homogênea de participantes.

Vale ressaltar, que o cargo de instrumentador cirúrgico ainda é recente no quadro estadual, sendo comum profissional técnico em enfermagem realizar essa atividade durante os procedimentos. Acrescenta-se ainda, que nos resultados os profissionais anestesiistas podem estar contabilizados também como médicos, tendo em vista que os profissionais quando são contratados para desempenharem suas funções no quadro da saúde estadual possuem vínculo com o cargo de Médico.

Figura 20: Distribuição dos cargos dos profissionais participantes da pesquisa



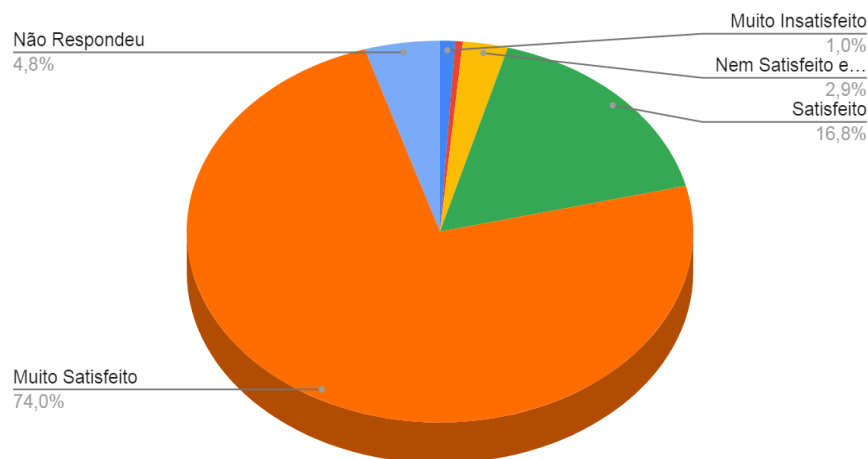
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



- 1- Qual a sua avaliação quanto à implantação do PAGH-Cirúrgico na unidade hospitalar?

Nesta pergunta se pretendeu avaliar a percepção dos entrevistados quanto a implantação do programa na unidade hospitalar, se houve divulgação ou reuniões para se discutir detalhes quanto a realização do programa na unidade hospitalar.

Figura 21: Avaliação do servidor quanto a disponibilização de um responsável pelo programa na unidade hospitalar.

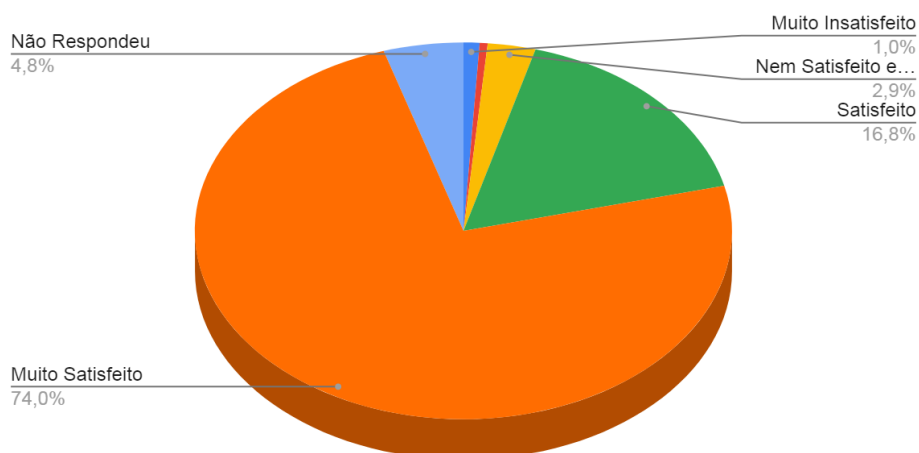


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

- 2- Qual a sua avaliação quanto a disponibilização pela unidade hospitalar de um responsável para explicar sobre o programa e atendimento no saneamento de dúvidas?

As unidades hospitalares foram solicitadas para indicarem um responsável pelo programa para que pudessem esclarecer eventuais dúvidas, motivar os profissionais para que participem do programa, receber a adesão dos profissionais bem como outras ações que pudessem ser pertinentes para o andamento do programa na unidade hospitalar.

Figura 22: Avaliação do servidor quanto a disponibilização de um responsável pelo programa na unidade hospitalar.



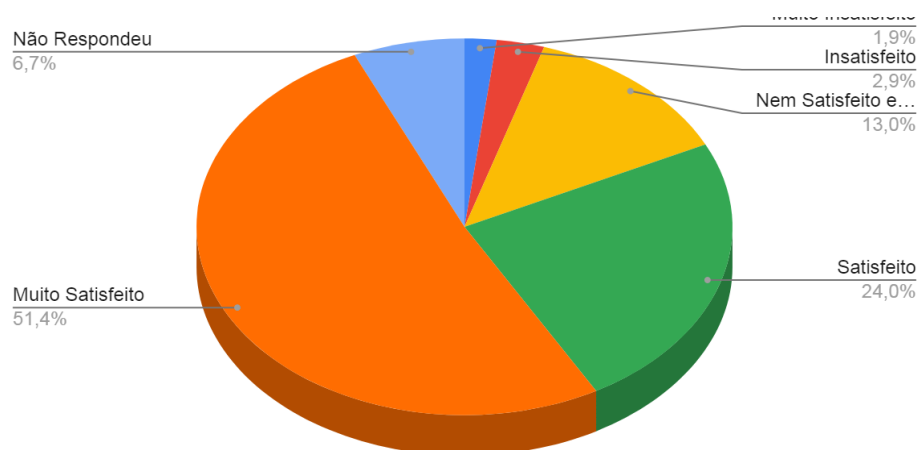
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



- 3- Qual a sua percepção quanto ao processo organizacional na realização do pré-cirúrgico dos pacientes? (Organização da equipe, preparo do paciente entre outros)

Nesta pergunta, se pretendeu avaliar a percepção do servidor quanto a organização da unidade em relação a realização do processo de atendimento pré-cirúrgico dos pacientes.

Figura 23: Avaliação quanto a organização da unidade hospitalar na avaliação pré-cirúrgica dos pacientes.

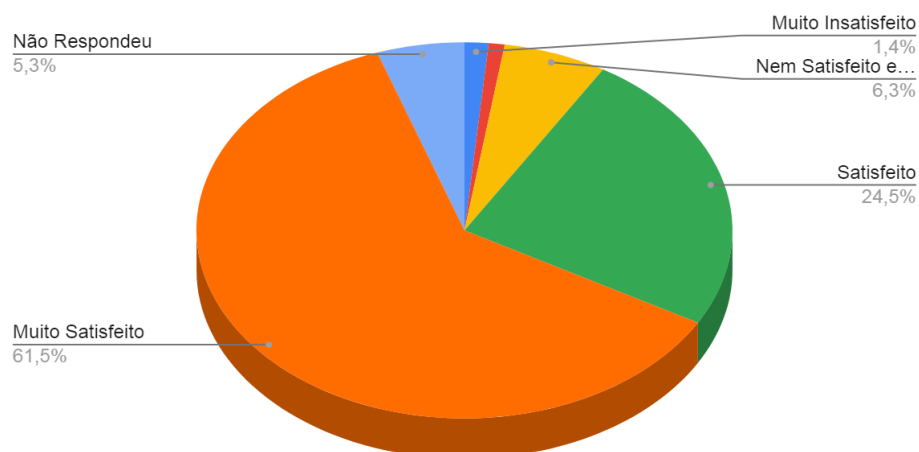


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

- 4- Como você avalia a data e os horários agendados para a realização dos procedimentos?

Na pergunta se pretendeu realizar o monitoramento quanto o agendamento do procedimento, data e os horários marcados se estavam de acordo com a percepção do servidor do que seria o ideal para ele.

Figura 24: Avaliação quanto data e horário agendados para a realização dos procedimentos.



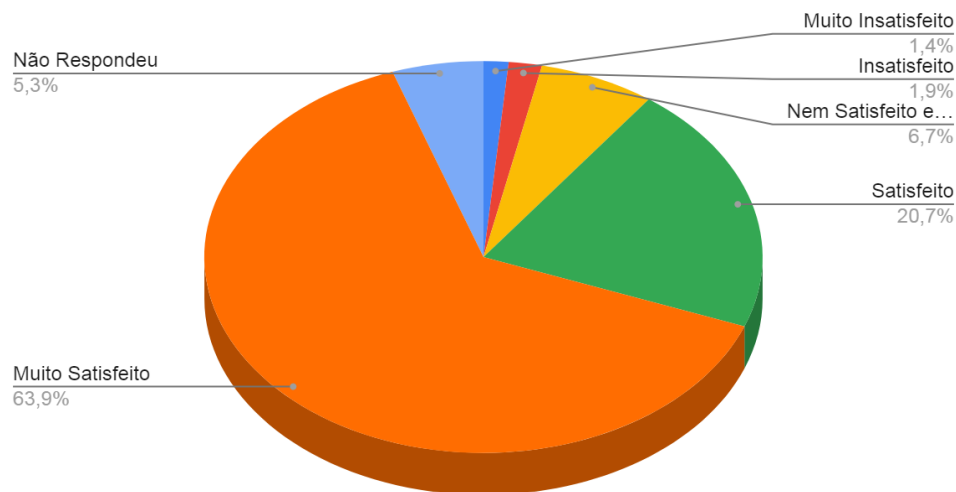
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



## 5- Como você avalia os valores definidos para o pagamento da premiação?

Na pergunta se pretende verificar se os servidores estão satisfeitos com os valores recebidos como premiação para a participação do programa.

Figura 25: Avaliação dos servidores quanto aos valores recebidos como premiação.

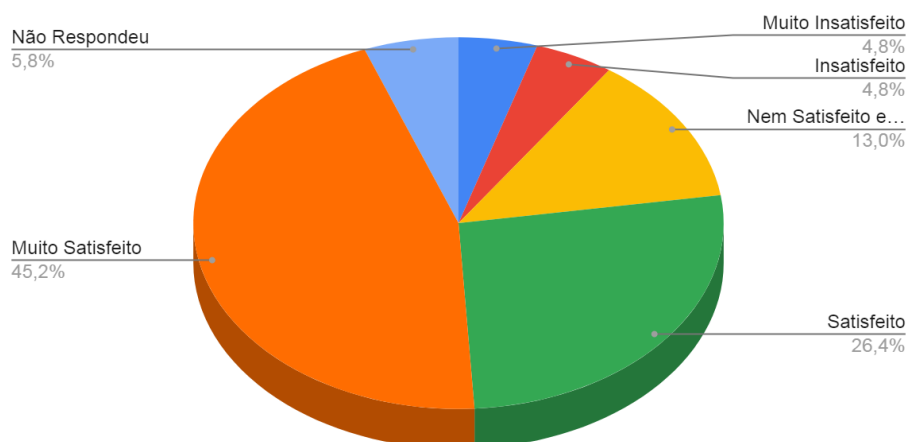


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

## 6- Como você avalia o tempo de espera entre a realização do procedimento e o pagamento da premiação?

Na pergunta se pretendeu compreender a percepção do servidor quanto tempo de espera até que os valores correspondentes aos procedimentos realizados fossem implementados em folha de pagamento.

Figura 26: Avaliação dos servidores quanto ao tempo de espera entre a realização do procedimento e o pagamento da premiação.



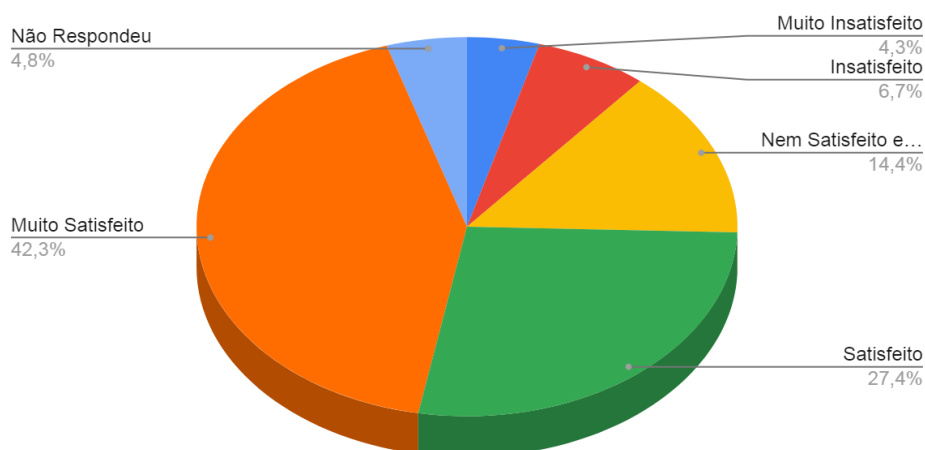
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



- 7- Qual a sua avaliação quanto a disponibilização de insumos pela unidade hospitalar? (Materiais, medicamentos, instrumentais, equipamentos).

Na pergunta se pretendeu avaliar a percepção dos servidores quanto a disponibilização de insumos para a realização de procedimentos pelo programa pela unidade hospitalar.

Figura 27: Avaliação dos servidores quanto a disponibilização de insumos pela unidade hospitalar para a realização dos procedimentos.

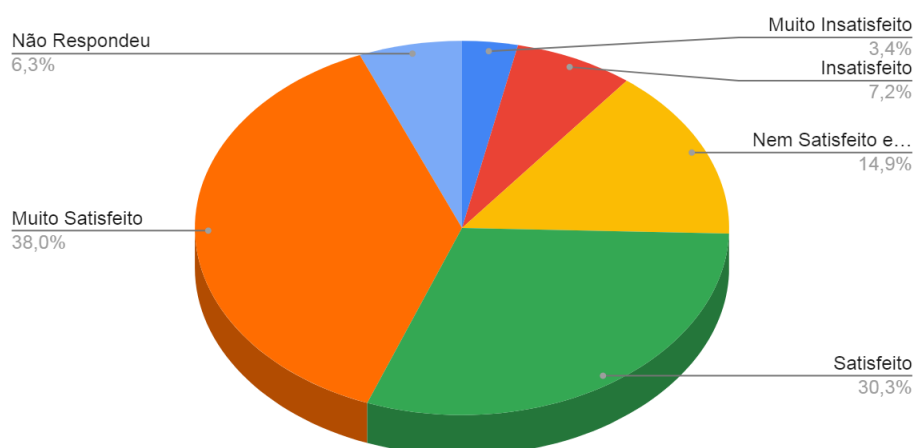


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

- 8- Qual a sua avaliação quanto a disponibilização de insumos pela Secretaria da Saúde? (Materiais, medicamentos, instrumentais, equipamentos).

Na pergunta se pretendeu avaliar a percepção dos servidores quanto a disponibilização de insumos para a realização de procedimentos pelo programa pela Secretaria de Estado da Saúde.

Figura 28: Percepção dos servidores quanto a disponibilização de insumos pela SES



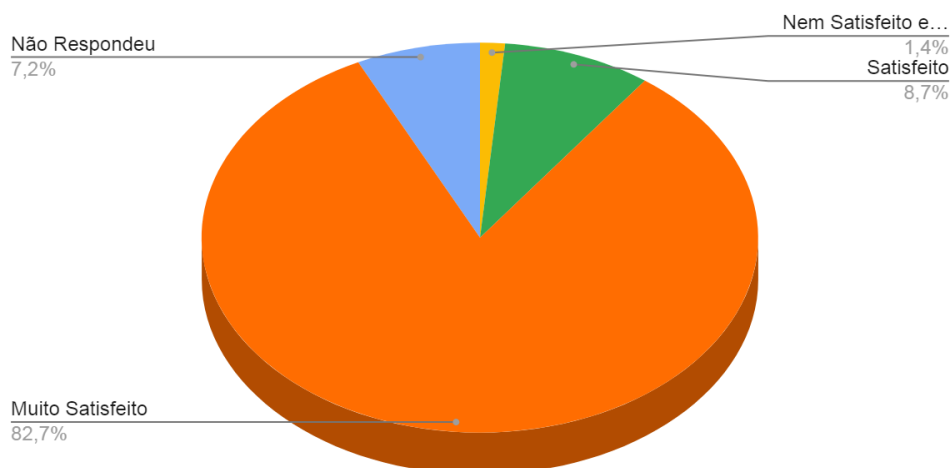
Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



9- Qual a sua percepção quanto a satisfação do paciente após a realização do procedimento cirúrgico?

Na pergunta se pretendeu avaliar a percepção do servidor quanto a satisfação do paciente após a realização do procedimento.

Figura 29: Percepção do servidor quanto a satisfação do paciente após a realização do procedimento cirúrgico.

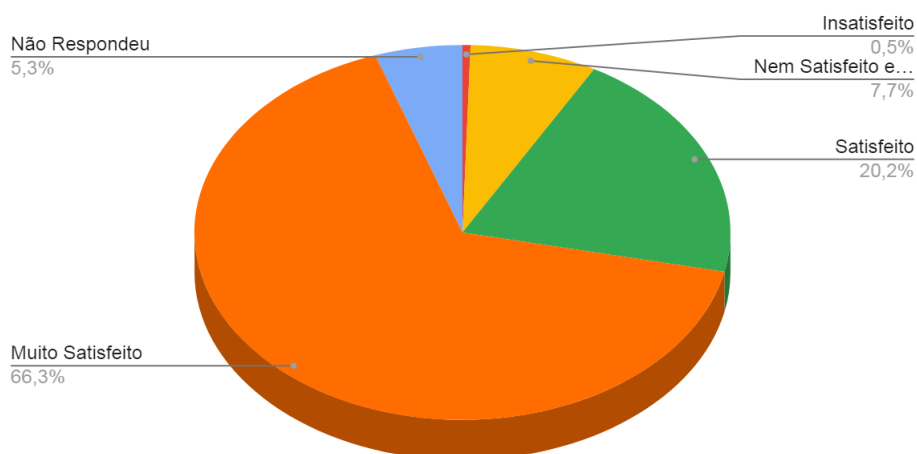


Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.

10- De uma maneira geral como você avalia o PAGH-Cirúrgico (Opera Tocantins)?

Na última pergunta se pretendeu analisar como o servidor avalia o PAGH-Cirúrgico de uma maneira geral, verificando a sua percepção quanto ao Programa em sua totalidade e se atingiu os objetivos para os quais se pretendia alcançar.

Figura 30: Avaliação geral do servidor quanto ao PAGH-Cirúrgico



Fonte: Superintendência de Unidades Hospitalares Próprias e Ouvidoria do SUS, 2020.



## Observações e Recomendações

As observações foram verificadas a partir dos apontamentos dos servidores na pesquisa de satisfação, realizando-se recomendações para que as unidades hospitalares possam se subsidiar e promover ações de forma a se evitar os pontos destacados descritos pelos servidores na continuidade do programa.

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relatos quanto a necessidade de se adaptar os valores ao tempo cirúrgico dos procedimentos.                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliar a necessidade quanto a possibilidade de alteração dos valores obedecendo ao tempo cirúrgico do procedimento e não apenas a complexidade do mesmo. Necessita alterar a Lei.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Relato de demora para recebimento do pagamento quanto aos procedimentos.                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar inconsistências no vínculo dos servidores, escalas e adesão.</li><li>• Deixar servidores cientes que se estiverem desativados no sistema Ergon devido à renovação contratual somente receberão os valores quando estiverem com vínculo ativo e atualizado.</li><li>• Verificar possível atraso no envio da planilha de pagamento.</li></ul>                                                                                                               |
| Relato de servidores no teto recebendo valores abaixo do realizado.                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar junto ao RH servidores que se encontram no teto e realizar análise quanto a quantidade máxima de procedimentos que podem realizar.</li><li>• Esclarecer aos servidores quanto à impossibilidade de receberem valores de premiação do PAGH-Cirúrgico acima do teto, pois a premiação possui caráter remuneratório e não indenizatório como ocorre, por exemplo, com o Plantão Extraordinário.</li></ul>                                                    |
| Relato de servidores não terem recebido os procedimentos.                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar os servidores manterem controle dos procedimentos realizados e sempre que identificarem possível inconsistência no pagamento procurar o responsável na unidade hospitalar para verificação detalhada junto a SES.</li><li>• Manter os servidores sempre orientados quanto aos critérios de participação no PAGH-Cirúrgico previstos na Lei 3.369 de 04/07/2018.</li><li>• Encaminhar a planilha de pagamento de forma adequada e em tempo hábil.</li></ul> |
| Relato de necessidade de contemplação de maior quantidade de especialidades pelo PAGH-Cirúrgico e necessidade maior divulgação. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar servidores no sentido de melhor esclarecê-los quanto ao programa e dar ampla publicidade quanto ao seu andamento, o PAGH-Cirúrgico atende a todas as especialidades ficando a cargo de disponibilidade dos profissionais e estrutura hospitalar, bem como pactuação na PPI.</li></ul>                                                                                                                                                                      |
| Necessidade de se definir a prescrição correta do horário/tempo de jejum do paciente.                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar as razões para as dificuldades relatadas e agir de forma a dirimi-las no processo de trabalho.</li><li>• Instituir o Planejamento estratégico do calendário cirúrgico a fim de assegurar a efetivação dos procedimentos cirúrgicos.</li></ul> <p>Observação: é necessário avaliar que o tempo de “jejum e desjejum” se trata de uma conduta médica.</p>                                                                                                   |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relato de falta de organização de insumos/materiais com antecedência.                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar as razões para as dificuldades relatadas e agir de forma a dirimi-las no processo de trabalho.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tempo de espera dos pacientes na fila.                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar as razões para as dificuldades relatadas e agir de forma a reduzir o tempo de espera dos pacientes.</li><li>• Agir de forma a aumentar a realização de procedimentos cirúrgicos eletivos dentro da carga horária dos profissionais e não apenas depender de procedimentos pelo PAGH-Cirúrgico.</li></ul>                                                                                                                  |
| Relato da necessidade de melhorar a disponibilização de materiais para a realização dos procedimentos em razão de muitos procedimentos estarem sendo realizados com equipamentos e insumos dos próprios profissionais ou adquiridos via suprimento de fundos das unidades hospitalares. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar as razões para as dificuldades relatadas e agir de forma a dirimi-las no processo de trabalho.</li><li>• Verificar se ocorre falta de materiais e insumos na unidade hospitalar e somente agendar procedimento diante da existência dos mesmos.</li><li>• Solicitar os materiais necessários junto ao estoque regulador em Palmas, no caso da inexistência dos mesmos solicitar a aquisição.</li></ul>                    |
| Aumentar número de leitos hospitalares para não causar prejuízo aos demais atendimentos da unidade hospitalar.                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar a contrarreferência dos pacientes às unidades hospitalares de Porte I.</li><li>• Realizar o planejamento e organização do calendário cirúrgico da unidade.</li><li>• Sistematizar o giro SOS leitos para manter a baixa taxa de ocupação hospitalar.</li><li>• Realizar a clínica ampliada nas unidades de internação.</li></ul>                                                                                           |
| Aumentar o número de profissionais para realização dos procedimentos.                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Redimensionar e/ou contratar profissionais para atuar na Unidade Hospitalar.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Falta de contemplação no programa dos profissionais da higienização hospitalar e outros profissionais de outras áreas.                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar os profissionais de forma que o programa contempla apenas o profissional diretamente envolvido no procedimento cirúrgico e quanto a impossibilidade de inserção dos demais servidores.</li><li>• Verificar a escala de trabalho de modo que se evite o excesso de trabalho dos profissionais, possivelmente escalando mais profissionais para os dias com agendamento de procedimentos cirúrgicos pelo Programa.</li></ul> |
| Relato quanto a necessidade de melhoria do desjejum dos pacientes, pacientes que aguardavam até 24h enquanto o ideal era entre 6 a 12 horas.                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Instituir o Planejamento estratégico do calendário cirúrgico a fim de assegurar a efetivação dos procedimentos cirúrgicos.<br/>Observação: é necessário avaliar que o tempo de “jejum e desjejum” se trata de uma conduta médica.</li></ul>                                                                                                                                                                                         |
| Equipe responsável pela organização do Opera deve ser diferente dos servidores que participam da escala de procedimentos do Programa                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• A própria unidade é responsável pela organização e manutenção da equipe de trabalho, devendo analisar a situação relatada para agir de forma a superar as razões que causam a possível insatisfação. Logo, sugere-se que a equipe discuta as tratativas com a direção geral da unidade de forma que o planejamento contemple todos os profissionais interessados, assegurando os princípios da equidade e isonomia.</li></ul>       |





|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abertura de maior quantidade vagas para realização de procedimentos.                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• A própria unidade é responsável pela organização e manutenção da equipe de trabalho, devendo analisar junto à equipe médica, a situação relatada para agir de forma a aumentar o quantitativo de vagas em ambulatório e consequentemente o número de pacientes eletivos.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Atraso no cronograma das cirurgias pelo programa devido à alta demanda de procedimentos emergenciais no Centro Cirúrgico. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar as razões para as dificuldades relatadas e agir de forma a dirimi-las no processo de trabalho.</li><li>• Verificar horários de agendamento para realização de procedimentos deslocando-os para horários e dias de menor demanda.</li><li>• Instituir o Planejamento estratégico do calendário cirúrgico a fim de assegurar a efetivação dos procedimentos cirúrgicos, avaliando o perfil e porte da unidade bem como os indicadores em que há maior incidência de procedimentos de urgência/emergência no período.</li></ul> |

