



Santa Casa
Assis

Gestão Ambulatorial
AME ASSIS

RELATÓRIO
DE ATIVIDADES **2022**
Janeiro a Julho

ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ASSIS

Praça Dr. Symphroônio Alves dos Santos, 166 - CEP 19.814-015 - Assis/SP

Telefone: (18) 3302-3311 - Fax (18) 3302-3310

Email: santacasa@santacasadassiss.org.br

Site: www.santacasadassiss.org.br

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES (AME) DE ASSIS

Rua Elias Machado de Pádua, 540 - Vila Nova Santana - Assis /SP

Telefone: (18) 3302-3700

Site: www.ameassiss.org.br

Provedora

Profª Drª Telma Gonçalves Carneiro Spera de Andrade

Provedor Adjunto

Roberto de Mello

Secretário Geral

José Augusto Pires

Secretária Adjunto

Sheila Nunes Kume

Diretor Financeiro e Administrativo

Paschoal Porto

Diretor Financeiro e Administrativo Adjunto

Antonio Hélio Gozzi

Diretor de Relações Públicas e Ações Comunitárias

Ana Rosa de Souza Guiomar Girardi

Diretor Jurídico

Arnaldo Thomé

Diretor Clínico

Dr. Paulo Henrique Bueno de Mendonça

Gerência de Serviços Ambulatoriais

Andréia Cristina Silva R. de Camargo Souza

Gerência Clínica e Médica

Dra Ana Cláudia Sanches Lemes Soares

Dr. William Mosquin Simões

Gestores

Lara Oliveira e Natália de Oliveira Martins Rocha (Gestão da Qualidade); Analu Fernandes de Lima Braz Rodrigues (Comunicação e Marketing); Patrícia Ambruosi de Souza (Desenvolvimento Social e Central de Regulação); Dulce Y. Gueretta (Recursos Humanos); Edson Coelho Guimarães Faria (Manutenção); Camila Congiu (Suprimentos); Silvânia Carnielli (Serviços Não Médicos); Helder Pareschil Menegheti (Tecnologia da Informação T.I), José Roberto Spera Doretto (Custos e Controladoria)

Sumário

1. Instituição.....	04
AME Assis.....	08
Gerência Administrativa.....	12
Gerência Médica.....	14
Gestão de Contratos.....	15
Assistência Jurídica.....	16
Comunicação.....	17
Gestão da Qualidade.....	20
Recursos Humanos.....	30
2. Produção Assistencial.....	34
Produção Assistencial.....	35
Não Médicos.....	36
Central de Regulação.....	40
Desenvolvimento Social.....	44
Suprimentos.....	50
Compras.....	51
Manutenção.....	53
Tecnologia da Informação.....	55
Referência em Saúde Preventiva.....	58
3. Controladoria.....	59
Custos.....	61
Contabilidade.....	63



1

INSTITUIÇÃO



Estrutura

A Santa Casa de Misericórdia de Assis é uma associação civil de direito privado, independente e autônoma, fundada em 07/12/1919. É reconhecida como entidade beneficente de assistência social na área da saúde e como de utilidade pública Federal, Estadual e Municipal, cadastrada no Conselho Nacional de Assistência Social.

Em 2011, tornou-se uma Organização Social da Saúde (OSS) e além da gestão do Hospital Central e da Maternidade, pôde celebrar em 2012 o seu primeiro contrato de gestão com o Governo do Estado de São Paulo para gerenciamento do AME - Ambulatório Médico de Especialidades na cidade de Assis e posteriormente do AME na cidade de Ourinhos.

A Instituição tem a responsabilidade de atender 60% de pacientes SUS e pode atender 40% de particulares e convênios privados. Como entidade filantrópica recebe apoio governamental (Governo Federal, Estadual e Municipal) e, também, emendas parlamentares e doações.

A Santa Casa de Misericórdia de Assis é constituída por uma Irmandade, cujo número ilimitado de membros (Irmãos) compõe a Assembleia Geral. Sua administração é exercida por essa Assembleia Geral, um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal e uma Diretoria Executiva. Integra também a direção da Santa Casa o Bispo Diocesano de Assis, como Presidente Nato da Assembléia Geral.

Assembléia Geral

Órgão soberano de deliberação da Santa Casa de Assis, a Assembleia Geral tem como função eleger os membros irmãos do Conselho de Administração, bem como os membros do Conselho Fiscal e seus suplentes. É responsável ainda por aprovar alterações do Estatuto, julgar recursos contra atos do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva e deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida a apreciação pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal ou Diretoria Executiva.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é constituído por 20 membros: 11 irmãos eleitos pela Assembleia Geral; 2 funcionários da Santa Casa eleitos pelos seus pares e 7 representantes da comunidade eleitos pelos demais membros do Conselho de Administração, dentre pessoas de notória capacidade profissional e reconhecida idoneidade moral.

Dentre várias funções, cabe ao Conselho de Administração estabelecer políticas,



diretrizes, estratégias e atividades para que a Instituição assegure a consecução de seus objetivos e acompanhar o seu desenvolvimento; aprovar o orçamento anual, o programa de investimento, os demonstrativos financeiros e contábeis, estes últimos com o auxílio do Conselho Fiscal e de Auditoria Externa. Cabe ainda, eleger os membros da Diretoria Executiva e fiscalizar a sua gestão.

Conselho Fiscal

Composto por três membros efetivos e três suplentes, eleitos entre os irmãos, o Conselho Fiscal é responsável por acompanhar e avaliar os atos de gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial, operacional e de pessoal, bem como fiscalizar permanentemente as contas, balancetes financeiros, balanços e relatórios contábeis financeiros. Emite ainda pareceres sobre as prestações de contas anuais da Instituição, apresentando conclusivamente suas considerações sobre a regularidade e estado geral, patrimonial e financeiro da Santa Casa de Misericórdia de Assis.

Diretoria Executiva

O Conselho Administrativo elege a Diretoria Executiva que é constituída integralmente por membros da Irmandade e composta por: Provedor, Provedor Adjunto, Secretário, Secretário Adjunto, Diretor Financeiro, Diretor Financeiro Adjunto, Diretor Jurídico, Diretor de Relações Públicas e Ações Comunitárias e um Diretor Clínico, eleito pelos médicos que compõem o corpo Clínico do Hospital.

Cabe a Diretoria Executiva, dentre outras funções, administrar a Instituição implementando as políticas, diretrizes, estratégias, planos de atividades e os respectivos orçamentos, promovendo os objetivos institucionais. Cabe ainda, planejar, dirigir e controlar todos os serviços e atividades da Santa Casa de Assis.

O Provedor é quem assume funções mais diretas de organização. Atualmente esta função é exercida por uma professora aposentada da Universidade Estadual Paulista (UNESP) de Assis, Enfermeira formada pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), onde exerceu suas atividades profissionais como docente/administradora/enfermeira, por 10 anos, de 1982 a 1991. Trouxe para a Santa Casa sua experiência pregressa na UEL, mas também na UNESP, onde exerceu suas atividades de gestão, ensino (na graduação e pós-graduação), pesquisa e extensão, de 1991 até 2019, quando se aposentou, continuando na UNESP, somente como professora e pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Biociências.



A Santa Casa de Misericórdia de Assis é regida por um Estatuto Social aprovado em Assembleia e conta com diversas ferramentas de gestão, como os Regimentos Internos, Procedimentos Operacionais (POPs), Código de Conduta, dentre outros, que estão em fase de reorganização, de forma a atenderem às novas demandas da Gestão Hospitalar e Ambulatorial.

Todos os membros desses órgãos de governança exercem as funções gratuitamente, não sendo remunerados pelo exercício das atividades e de nenhuma forma obtendo qualquer proveito direto ou indireto, econômico ou pecuniário.

Missão

Como hospital filantrópico, prestar assistência à saúde com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso em superar as expectativas do cliente.

Visão

Ser o hospital de primeira opção para os clientes da região de Assis, ampliando o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares, mantendo o aprimoramento contínuo de seus colaboradores, com equilíbrio econômico financeiro sem perder a qualidade na prestação dos serviços.

Valores

Respeito, Ética, Compromisso, Honestidade, Humanização, Conhecimento, Competência Técnica e Criatividade no cumprimento de sua Missão.

Vocação SUS

Uma das grandes missões da Santa Casa de Assis, Instituição Filantrópica, é o atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde de Assis e da região. Esse atendimento vem sendo oferecido com maestria na Gestão Hospitalar e na Gestão Ambulatorial.

A Gestão Hospitalar conta com uma estrutura assistencial, cirúrgica, tratamento intensivo, exames laboratoriais e de imagem, lavanderia hospitalar, nutrição, equipes qualificadas de enfermagem e médica e, ainda, a menor taxa de infecção hospitalar da região, garantindo maior segurança e mais saúde aos pacientes.

A Maternidade, marcada pela tradição histórica, conta com uma estrutura exclusiva, que foi recentemente reformada, recebendo uma nova ala de apartamentos, sala de parto humanizado, espaço de amamentação e revitalização dos centros obstétricos, o que possibilitou um atendimento muito mais humanizado e confortável para gestantes, parturientes e recém nascidos.

A Gestão Ambulatorial envolve o gerenciamento de dois Ambulatórios Médicos de Especialidades, um localizado no município de Assis (desde 2013) e outro na cidade de Ourinhos (desde 2017).

A Gestão dos Ambulatórios ocorre mediante contrato de gestão firmado com o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado de Saúde para o gerenciamento dos AMEs. O processo de chamamento público ocorre a cada cinco anos, incluindo a apresentação de um Projeto de Gestão.

No Ambulatório de Assis o destaque são as cirurgias de cataratas. Já em Ourinhos, apesar da recente gestão, já foi possível a implantação de um serviço de Ressonância Magnética, com a oferta de 500 exames/mês para pacientes SUS dos municípios pertencentes à DRS-IX, que compreende uma população de quase 1 milhão de pessoas.



AME Assis

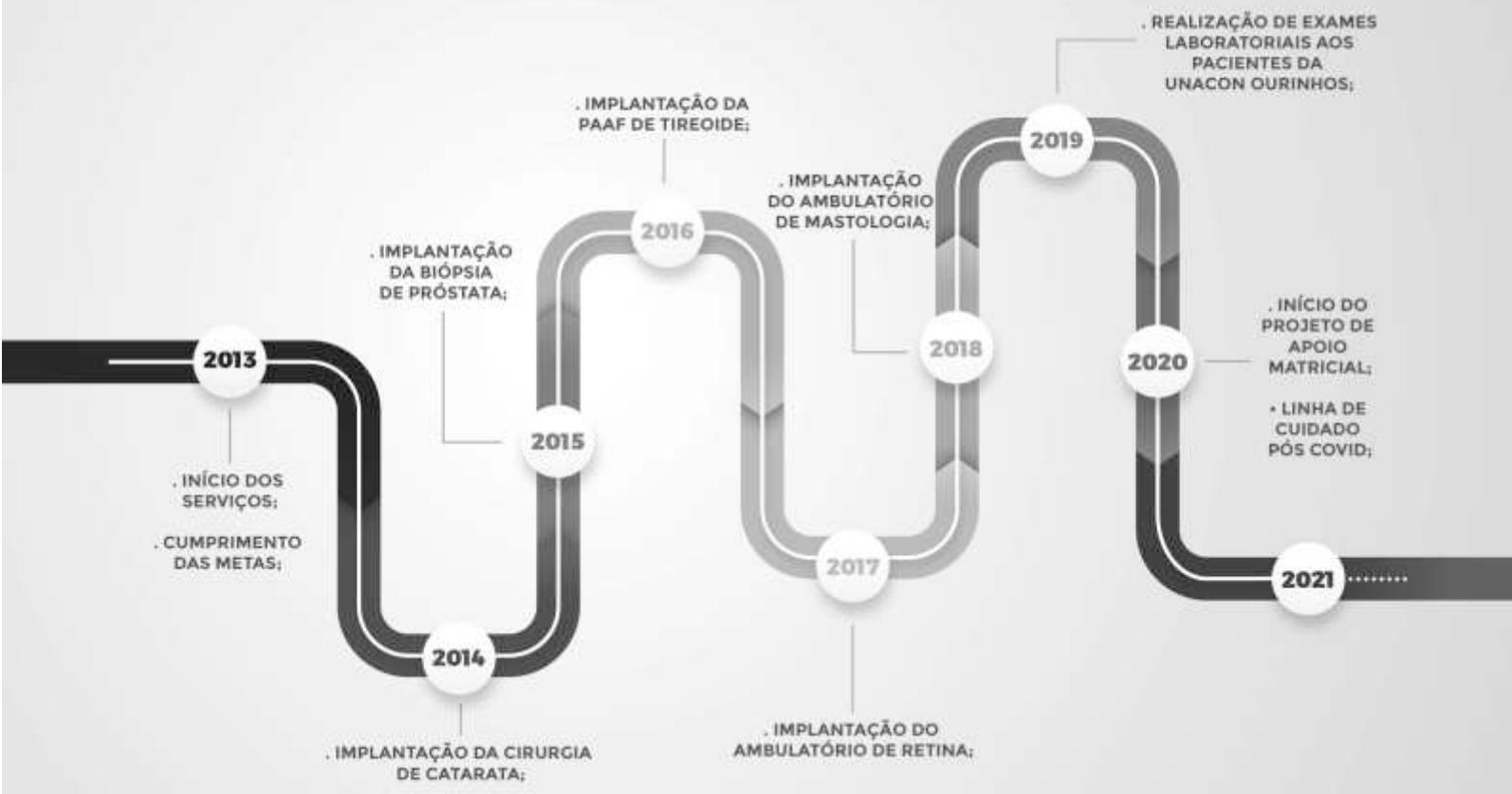
O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis é um centro ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade em especialidades médicas, com ênfase nas necessidades da rede básica, oferecendo consultas com especialistas, exames e pequenas cirurgias em um só local.

Desde sua inauguração em 2013, o AME Assis é gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis por meio de contrato de gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, sendo as vagas reguladas pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), com acompanhamento do DRS IX (Departamento Regional de Saúde) - Marília.

São atendidas na unidade pacientes encaminhados pelos Municípios Referenciados, nas especialidades médicas de Acupuntura, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oftalmologia, Oftalmologia/Retinólogo, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia. Também nas especialidades não médicas de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Farmácia e Serviço Social.

Os Municípios Referenciados são: Assis, Borá, Cândido Mota, Cruzália, Florínea, Lutécia, Maracaí, Palmital, Paraguaçu Paulista, Pedrinhas Paulista, Platina e Tarumã.

LINHA DO TEMPO AME ASSIS



FLUXO DE ATENDIMENTO



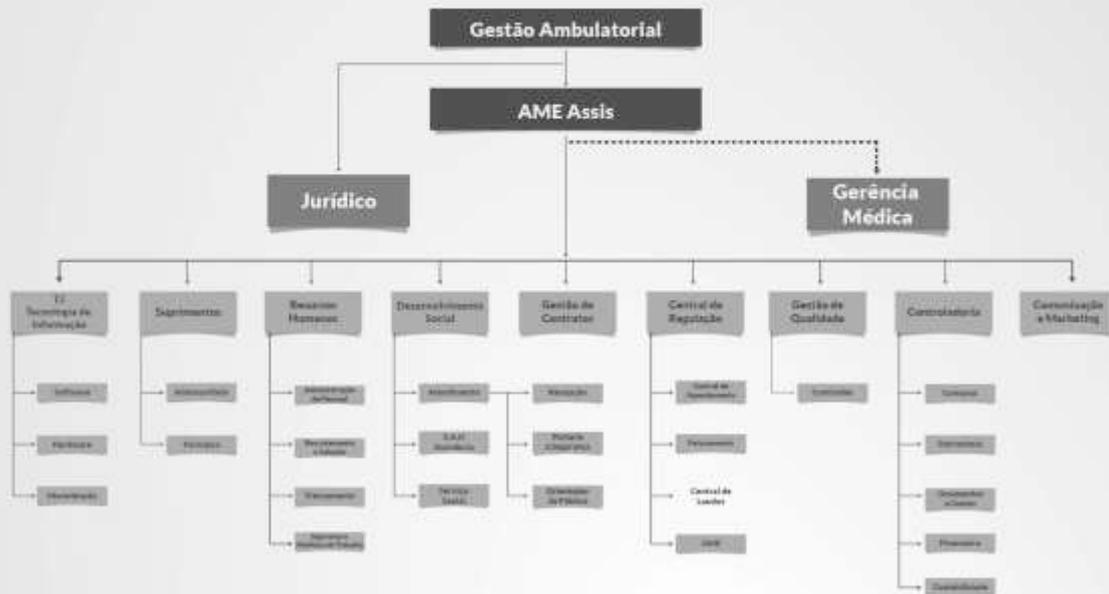
Considerando o período de 2013 a 2021, a média da produção anual da Unidade foi de 48.168 consultas médicas, 19.100 consultas não médicas, 2.784 cirurgias menor ambulatorial (cma), 1.100 Cirurgias Maior Ambulatorial (CMA) e 8.720 exames SADT Externo.

No Ambulatório são realizados os exames de: Audiometria, Biometria, Angiofluoresceinografia, Campimetria, Cistoscopia, Colonoscopia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Eletroneuromiografia, Endoscopia, Espirometria, Holter, Imitanciometria, Logoaudiometria, Mamografia, Mapa, Microscopia Especular, Nasofibrosopia, Paquimetria, Raio X Geral, Retossigmoidoscopia, Teste Ergométrico, Tomografia com e sem Contraste, Tonometria, Topografia Computadorizada de Cornea, Ultrassonografia, US Doppler Vascular, Urodinâmica e Us Ocular.

Dentre os procedimentos cirúrgicos: Capsulotomia, Iridotomia a Laser, Exereses de Tumor de Conjuntiva, Correção de Hernia de Iris, Facioemulsificação com Implante de Lente Intraocular Dobrada, Facectomia sem Implante de Lente Intraocular, Tratamento Cirúrgico de Pterígio, Retirada de Corpo Estranho da Câmara Anterior do Olho, Sutura de Conjuntiva, Reposicionamento de Lio, Fotocoagulação a Laser, Infiltração de Substância em Cavidade Sinovial, Paaf de Tireoide/Biopsia de Tireoide, Pequena Cirurgia Geral, Pequenos Procedimentos Dermatologia, Pequenos Procedimentos Urologia, Pequenos Procedimentos de Otorrinolaringologia, Postectomia, Biópsia de Prostata, Cistoscopia.

São realizados dentro do Serviço de Apoio Diagnóstico Externo os exames de: Mamografia, Ultrassonografia geral e US Doppler Vascular, Ecocardiograma, Tomografia Computadorizada, Endoscopia, Colonoscopia, Teste Ergométrico, Holter, Mapa e Eletroencefalograma.

ORGANOGRAMA AME



ORGANOGRAMA AME



Gerência de Serviços Ambulatoriais

A Gerência dos Serviços Ambulatoriais tem como principal objetivo de manter a essência da Gestão Ambulatorial da OSS Santa Casa de Assis, com suas competências técnicas de humanização na entrega dos serviços prestados aos usuários, transparência e responsabilidade com os recursos públicos

As diretrizes estabelecidas pela Gestão pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) por meio da Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) são rigorosamente seguidas, alinhadas as estratégias da OSS que prima pela oferta de um serviço ambulatorial com foco no paciente e com qualidade a todos.

Sua responsabilidade é de planejar, organizar e controlar as atividades de todos os setores, acompanhando e avaliando o desempenho de sua equipe gestora e os serviços por eles administrados; estabelecer estratégias e fornecer subsídios para o processo decisório e o cumprimento das metas, estabelecidas em Contrato.

Para o gerenciamento do serviço ambulatorial foi adotado a gestão compartilhada, onde os gestores são responsáveis por gerir seus setores, utilizando suas experiências e conhecimentos na obtenção de resultados, esse grupo compõem uma equipe multiprofissional que atua nos setores estabelecidos pelo Organograma.

Por meio de reuniões semanais, e para melhoria contínua dos serviços prestados e cumprimento das metas estabelecidas, a equipe gestora compartilha suas experiências com relatórios gerenciais, revisando e definindo novas estratégias nos processos de trabalho e acompanhando ações com seus responsáveis.

Nesse modelo de gestão o usuário tem a sua participação através do o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) / Ouvidoria, considerado um local privilegiado para o estudo de novas estratégias e de disciplinamento do Ambulatório, que tem oportunizado a



ampliação da voz e o efetivo envolvimento dos usuários, melhorando os processos administrativos e aprimorando a qualidade do atendimento prestado pela instituição através de seus profissionais.

Além disso, mantem o relacionamento com todos os atores nos serviços, sendo estes os representantes dos 12 municípios de referência, Prefeituras e Conselhos Municipais de Saúde, Departamento Regional de Saúde (DRS-IX), Coordenadoria de Gestão de Contratos dos Serviços de Saúde (CGCSS), entre outros.

Nesto ano foi dada continuidade na representatividade do AME Assis nas reuniões de Câmara Técnica e quando convidado, também na Comissão Intergestores Regional (CIR), além da reunião de Regulação, realizada mensalmente no por web-conferência, junto ao Núcleo de Regulação do DRS IX - Marília. E isso foi imprescindível no momento de pandemia, onde o trabalho em parceria com a rede foi fundamental na melhoria dos índices de aproveitamento de vagas, além da oportunidade de atendermos as necessidades da região.

A gestão, pela quase centenária Organização Social de Saúde tem proporcionado na gestão do AME Assis um trabalho diferenciado, muito próximo da rede local e regional, visto que, mais que qualquer outra instituição de saúde ela tem pelos anos de experiência condições de reconhecer as demandas da rede regional de saúde local.

Vale ressaltar, que o acompanhamento dos serviços pela SES-SP é feito por meio de reuniões trimestrais junto do DRS-IX e a CGCSS, com avaliação dos indicadores quantitativos e qualitativos. Estes momentos são aproveitados também para alinhamento de ações, tanto nos encaminhamentos dos pacientes pelos municípios, quanto para o direcionamento dos mesmos para as referências terciárias, além da distribuição e regulação de vagas pelo DRS-IX.



Gerência Médica

A Gerência Médica do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) representa todo o corpo clínico, não só pela responsabilidade técnica, mas também pelo aprimoramento profissional e dos processos envolvidos no cuidado aos pacientes.

O decréscimo na produção imposto pelo prosseguimento da pandemia exigiu uma adequação do corpo clínico para que os recursos fossem suficientes para o atingimento das novas metas deste ano. Agendas de consultas, exames e procedimentos foram ajustadas em parceria com os profissionais para que as principais demandas continuassem a ser atendidas.

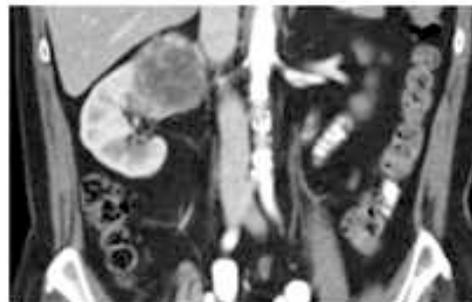
A abordagem pessoal e individual das ouvidorias médicas com cada profissional envolvido nas manifestações continuou a ser realizada no serviço e foi de fundamental importância para a valorização e atenção à qualidade do atendimento prestado pelos profissionais de saúde sobrecarregados pelo longo período da pandemia.

A triagem de todas as solicitações de interconsultas pela gerência médica iniciada no ano anterior reforçou a objetividade dos atendimentos na unidade, aumentando a taxa média de alta nas especialidades e diminuindo o tempo de espera do paciente desde a chegada ao AME até o encaminhamento para a referência.

Com o objetivo de acelerar o acesso dos pacientes oncológicos à Rede Hebe Camargo, a gerência médica em conjunto com a equipe de matriciamento realizou uma reciclagem tanto com os médicos quanto com as Regulações de vagas dos municípios, referente aos protocolos clínicos para acesso à Rede, evitando consultas desnecessárias e melhorando o prognóstico dos pacientes.

UROLOGIA

- PSA maior que 100ng/ml
- Lesões renais sugestivas
- Aumento volume testicular + LABS (DHL, Alfafetoproteína e BetaHCG)
- Massas retroperitônio
- Vegetação urotelial



Fonte <https://radiopaedia.org/>

A classificação dos encaminhamentos de primeira consulta já iniciada em 2020 atraiu a atenção dos municípios durante as reuniões mensais de regulação, rendendo inclusive visitas à unidade para apresentação do fluxo interno de atendimento e orientações aos médicos da atenção primária.

Gestão de Contratos

A Gestão de Contratos é responsável pelo gerenciamento de todos os contratos de serviços na área assistencial (médicos, fisioterapeutas e laboratório) e de fornecedores de serviços, produtos e equipamentos.

Implicado com a eficácia e transparência do investimento público, o setor atua na contratação de empresas prestadoras de serviços médicos através de divulgação pública de vagas em meios de comunicação digitais e impressos.

O setor visa a redução de ocorrência de atraso médico através de monitoramento e controle de horários de atendimento, o que resulta em organização dos serviços assistenciais e satisfação do paciente. Para contratos não assistenciais, o setor de Gestão de Contratos é responsável pela avaliação documental e idoneidade da empresa e monitora o término da prestação do serviço para autorização do pagamento. Atua, ainda, no controle e acompanhamento de processos de renovações e rescisões contratuais.

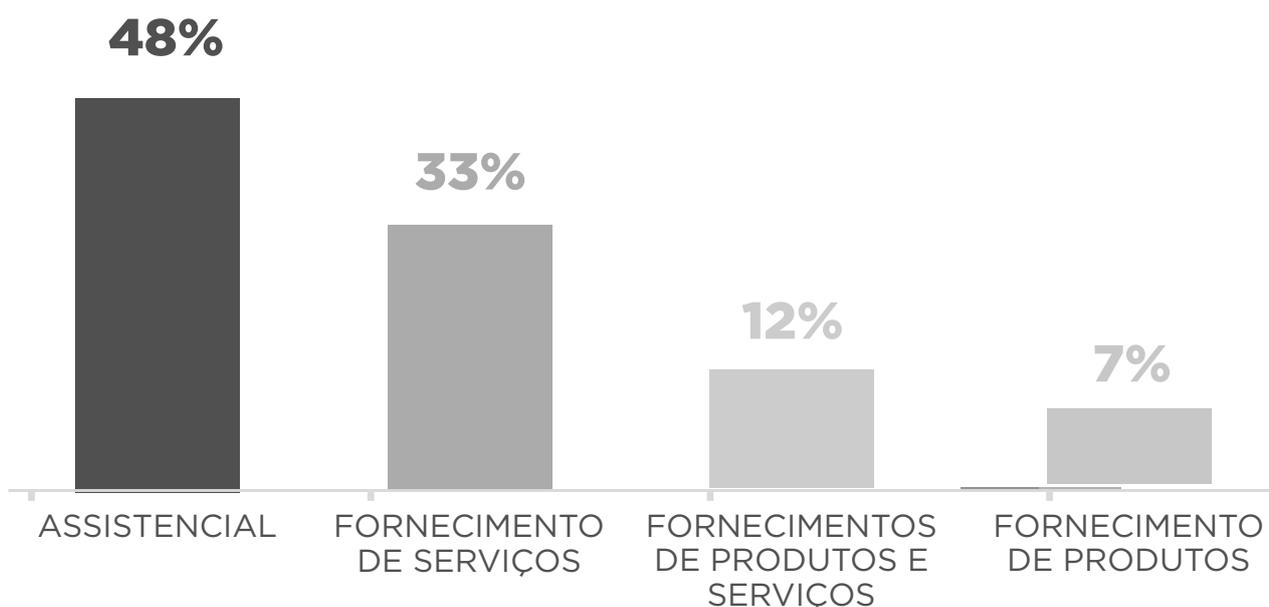
O setor trabalha em conjunto com diversas áreas, sendo as principais as Gerências de Serviços Ambulatoriais e Médica, Setor Financeiro e Assessoria Jurídica.

A Gestão de Contratos, cumprindo com o objetivo da transparência sobre o investimento do dinheiro público na instituição, é responsável pela atualização mensal do Portal de Finanças sobre novos contratos, rescisões e valores mensais pagos aos prestadores de serviços. Este Banco de Informações é monitorado pela Coordenadoria de Gestão Orçamentária e Financeira (CGOF) da Secretaria de Estado de Saúde (SES).

O setor ainda planeja a finalização de Fluxo e Instruções de Trabalho referente a Contratação de Outros Serviços, a elaboração de manual para utilização e o treinamento dos gestores para a implantação do sistema informatizado de Contratação de Outros Serviços. Este sistema também contemplará a Gestão de Documentos (Contratos, Termos Aditivos, Rescisões, entre outros) com o armazenamento, organização e acesso dos gestores aos contratos e documentos digitalizados.

CONTRATOS VIGENTES

JANEIRO A JULHO



Fonte: Setor Gestão de Contratos

Assistência E Consultoria Jurídica

Desde o ano de 2012, o AME Assis conta com Assessoria Jurídica de caráter consultivo/opinativo, sendo acionado em decisões da Diretoria/Gerência, norteando-se pela advocacia preventiva. As principais atividades desenvolvidas pelo prestador de serviços são:

- Confeção e análise de contratos/termos aditivos/rescisões de prestadores de serviços (Médicos e de Outros Serviços), compras de equipamentos e produtos;
- Elaboração de ofício, resposta de ofício externo, pareceres, comunicados, entre outros;
- Respostas sobre auditorias e fiscalizações realizadas pelos órgãos de controle e Secretarias de Estado;
- Defesa Administrativa sobre auto de infração lavrado contra o AME Assis;
- Defesa, recursos e presença em Audiências referente a Ações Cíveis e Ações Trabalhistas movidas contra a instituição;
- Participação de reuniões de gestores do AME Assis.

A Advocacia preventiva e a constante comunicação com a Gerente de Serviços Ambulatoriais e Gerência Médica, Gestão de Contratos e Recursos Humanos, manteve seu papel fundamental, realizando cinco processos administrativos, duas respostas a ofícios, um processo judicial, sendo nenhum na esfera trabalhista.



Comunicação

O setor de Comunicação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis atua integrado ao setor de Comunicação da Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis, responsável pela gestão da Unidade, colaborando no planejamento, assessoria, execução, coordenação e avaliação dos processos de comunicação inerentes ao Ambulatório, envolvendo os públicos interno e externo.

Comprometida com a boa relação pública, a área de Comunicação também zela pela reputação e imagem da Unidade perante as comunidades local e regional e instituições da área de saúde nas esferas Municipal, Estadual e Federal, por meio de ações de marketing digital, marketing institucional, relações públicas e endomarketing, fortalecendo assim a Gestão Ambulatorial e compartilhando os valores institucionais para todo seu público.

As ações são acompanhadas e aprovadas pela Diretoria Executiva da Organização Gestora, pela coordenação local, pela gerência de serviços ambulatoriais da Santa Casa de Assis e pela Assessoria de Imprensa e Marketing da Secretaria de Estado da Saúde (SES), do Governo do Estado de São Paulo, conforme o que determina o Contrato de Gestão estabelecido.

Seguindo o planejamento estratégico da Instituição, o setor promove ações de:

- Suporte de comunicação às áreas e aos setores internos;
- Assessoria de Imprensa;
- Gestão do site e redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube e LinkedIn);
- Marketing Institucional;
- Promoção de informação de utilidade pública relacionadas à saúde.

Comunicação Interna

Parte da rotina do setor é focada no público interno, visando a uma melhor comunicação institucional e oferecendo apoio às ações desenvolvidas pelos setores. Nesse



Fonte: Controle Interno Comunicação



sentido, a Comunicação utiliza os murais internos e grupos fechados de trabalho nas redes sociais para noticiar as principais ações realizadas e, também, para divulgar comunicados institucionais, oportunizando um contato mais direto com os colaboradores, gestores, Diretoria, Conselhos e Corpo Clínico da Organização.

Já aos setores são desenvolvidos diversos materiais de apoio, como: comunicados e informativos impressos e digitais, cartazes, convites, banners, folhetos, adesivos, placas e outros, garantindo a padronização visual e o fortalecimento da marca Santa Casa de Assis.

Comunicação Externa

O setor de Comunicação também atua no gerenciamento e execução de ações de comunicação externa, visando o relacionamento e envolvimento com seus públicos de interesse.

Para divulgar todo material informativo e manter um relacionamento com a comunidade externa, o setor utiliza as plataformas de redes sociais, sendo: Facebook, Instagram, LinkedIn, Whatsapp e Youtube.

O trabalho nas redes sociais ainda tem proporcionado ao setor o monitoramento e o acompanhamento da interação e do envolvimento da comunidade atendida com a Instituição. Nas fanpages e perfis, recebemos diversas manifestações de usuários, as quais são encaminhadas para a Ouvidoria ou para o Comitê de Crise, quando necessário.

Assessoria de Imprensa

As ações desenvolvidas pelos setores, assim como informações sobre o atendimento e funcionamento do Ambulatório são compartilhadas por meio da mídia, sempre com a revisão e aprovação da Diretoria da OSS e da Assessoria de Imprensa da Secretaria de Estado da Saúde – SES

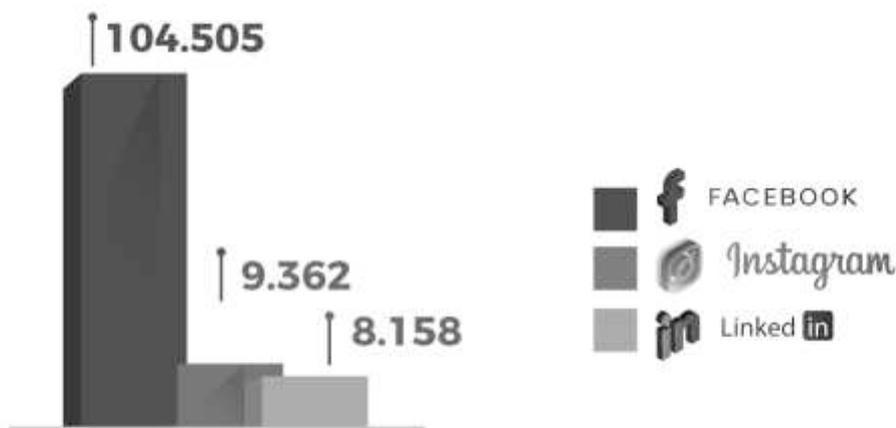
Redes Sociais

Considerando que o Ambulatório atende a 12 Municípios Referenciados, as redes sociais tem sido grandes meios de comunicação utilizados para divulgar e se relacionar com a comunidade externa, sendo utilizadas atualmente as plataformas: Facebook, Instagram, LinkedIn, Whatsapp, Spotify e Youtube.



ALCANCE REDES SOCIAIS

2022 (Janeiro a Julho)



PUBLICAÇÕES

2022 (Janeiro a Julho)



Fonte: Métricas Meta

Ações de Apoio

- Comissões

Durante o ano, a Comunicação promove especial suporte as Comissões de Eventos Institucionais e Comissão de Humanização e Matriciamento na produção de materiais e divulgação, captação de imagem e outros.

(foto da cobertura de eventos)

(Print de materiais desenvolvidos para campanhas das Comissões)]

- Comitê de Prevenção de Crise

A prevenção e o gerenciamento de crise de imagem é uma estratégia administrativa que visa prevenir e reduzir prejuízos financeiros e de imagem institucional. Neste sentido, a Comunicação tem participado ativamente, mediante o monitoramento digital, com a redação de notas e esclarecimentos e no relacionamento com a mídia. Além da Comunicação, compõe o Comitê de Prevenção de Crise da Gestão Ambulatorial da Santa Casa de Assis os setores: Provedoria, Diretoria de Relações Públicas e Ações Comunitárias, Diretoria Jurídica, Diretoria Médica, Supervisão Assistencial, Assessoria Jurídica, Gerência e Coordenação Ambulatorial.

Gestão da Qualidade

Considerada Uma Área De apoio, a Gestão da Qualidade tem como objetivo prestar suporte aos setores na padronização e sistematização dos processos, proporcionando ferramentas para organização dos dados e tomada de decisão.

1.Comissões

A área de Qualidade também atua na gestão das Comissões Internas do AME Assis, visando demonstrar suas atividades e seus resultados.

Essas Comissões são fundamentais no auxílio aos serviços de assistência prestados pelo Ambulatório, sendo elas:

1.1 Comissão de Humanização e Apoio Matricial

O Apoio Matricial em saúde objetiva assegurar retaguarda especializada a equipes e profissionais encarregados da atenção a problemas de saúde, de maneira personalizada e interativa. Opera com o conceito de núcleo e de campo. Assim: um especialista com determinado núcleo, apoia especialistas com outro núcleo de formação, objetivando a ampliação da eficácia de sua atuação. O apoio matricial tem como objetivo:

- Fortalecer a Atenção Básica
- Melhorar os processos e resolutividade do Sistema Primário
- Treinar e capacitar médicos e equipe multiprofissional

Dentre as ações desenvolvidas por esta Comissão estão:

1.1.1 SUPER DIA D DA MULHER

No dia 19 de março a gestão ambulatorial Santa Casa de Assis realizou o “Super Dia D da Mulher” com ações de prevenção e conscientização sobre a saúde feminina. Esta ação foi realizada em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde, buscando incentivar a prevenção ao câncer de mama, por meio do programa “Mulheres de Peito”, que oferece exames de mamografia para mulheres de 50 a 69 anos de idade sem pedido médico prévio. Foram agendados 33 exames no mês de março, também foram oferecidas atividade física e orientações com profissionais da saúde de diversas áreas, como fisioterapia e nutricionista.



1.1.2 Redução do Absenteísmo

Programas “Não Falte! Sua Falta Faz Falta” e “AME em contato com você”

Com o objetivo de conscientizar a população atendida e contribuir com a redução do absenteísmo, é realizado a divulgação do programa “Não Falte! Sua Falta Faz Falta” nas redes sociais e em painel numérico presente na entrada do AME, atualizado semanalmente.

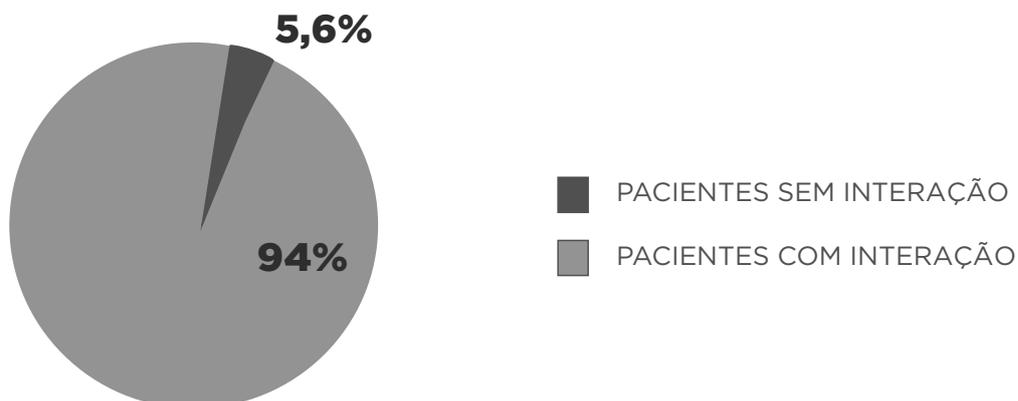
A ação denominada ‘AME em Contato com Você!’ explica que o contato sobre o agendamento no AME ocorre por telefone e que é fundamental manter os contatos atualizados, estimulando o paciente a sempre avisar alterações nos números de telefone ou celular.



Confirmação de atendimentos via WhatsApp

Os resultados obtidos no primeiro semestre de 2022 são positivos, já que dentre os pacientes inicialmente não contactados uma média de 94,4% interage e comparece ao atendimento, auxiliando com a redução do índice do absenteísmo.

DESEMPENHO WHATSAPP JANEIRO A JUNHO



Fonte: Controle Interno Agendamento

Casos a Dispensar x Dispensas

Visando a diminuição do absenteísmo e com um olhar humanizado aos usuários que se deslocam para atendimento no Ambulatório, é realizado pela Recepção um grande trabalho para resolver questões que possam ocasionar a perda do atendimento pelo paciente, como falta do seu encaminhamento, atraso ou falta de algum documento. Nesta ação o AME conta com o apoio dos Municípios Referenciados, que unindo esforços, permitem a resolução de 82% dos casos, possibilitando assim o atendimento desses pacientes.

Este tema tratado durante as reuniões de Regulação com Municípios e DRS IX, também tem promovido grandes resultados:

Diminuição de 64% dos casos à dispensar no período de janeiro a maio 2022

1.1.3 Reunião de Regulação

A Reunião de Regulação tem sido um importante instrumento de debate e aproximação com as unidades desta Região de Saúde, diante disso, foi realizada, em comemoração aos 09 anos de atividade do AME Assis, uma reunião presencial, que contou com a participação da maioria dos municípios referenciados e da DRS-IX de Marília.

Foi um momento de rica troca, onde foi apresentado os indicadores (consultas, exame e cirurgias) e conquistas do AME e os resultados alcançados com as comissões de humanização e matriciamento.



1.1.4 Pesquisa de Satisfação com a Rede

Com foco em extrair sempre o melhor resultado dos trabalhos desenvolvidos e com o objetivo de capturar informações relevantes sobre a opinião dos municípios a respeito do serviço e a qualidade do relacionamento com o Ambulatório, foi desenvolvida uma Pesquisa de Satisfação com os Municípios Referenciados ao AME Assis.

A Pesquisa de Satisfação utilizou a metodologia NPS - Net Promoter Score, que através de ferramentas de pesquisa e classificação, analisa o nível de satisfação dos clientes, esta metodologia é comumente aplicada em empresas.



Dentro da metodologia adotada os resultados estão classificados na Zona de Excelência, o que significa que a maioria dos municípios atuam como promotores da Instituição, e mantém um relacionamento real e fiel. As oportunidades de melhoria sugeridas serão trabalhadas juntamente com a rede no próximo período.

1.2 Comissão De Eventos Institucionais

Com o objetivo de difundir a política de humanização e valorizar colaboradores e pacientes o AME Ourinhos possui uma comissão de eventos composta por membros de diversos setores, que é responsável por desenvolver ações ao longo do ano levando em consideração o calendário de eventos institucionais da organização gestora.

Diante da melhora do cenário da pandemia e afrouxamento das medidas preventivas, houve uma intensificação das ações na modalidade presencial.

Foram desenvolvidas 12 ações durante o semestre, aproximadamente 70% tiveram cunho preventivo, voltadas para saúde e bem estar dos colaboradores e pacientes.

Destacam-se as ações com maior abrangência como:

1.2.1 Aniversário 9 anos AME Assis

Em junho, o ambulatório comemorou 09 anos de atendimento ao público dos 12 municípios referenciados e foi realizado a comemoração dessa data junto a sociedade. Houve uma programação especial durante a semana, iniciando com a benção ecumênica e apresentação musical, massagem craniana e limpeza de pele para pacientes, finalizando com

apresentação circense, aferição de pressão e glicemia, brinquedos, pipoca e algodão doce. Todas as atividades e recursos foram obtidos através de parcerias de forma gratuita.



1.2.2 Dia Mundial da Saúde

Em referência ao Dia Mundial da Saúde foram realizadas, na recepção do Ambulatório, atividade de orientação de saúde com profissionais de Nutrição e Fonoaudiologia. Em 2022 o tema abordou a relação da saúde com o meio ambiente e, neste sentido, também foram realizadas ações de conscientização ambiental e divulgação do Projeto Eco.ValeVerde, do Consórcio Intermunicipal do vale do Paranapanema CIVAP, de recebimento de pilhas e baterias inservíveis, visto que o AME é um ecoponto de recebimento destes materiais.



1.2.3 Semana do Profissional da Saúde

Na semana em que se referencia o Dia da Enfermagem e do Profissional de Saúde o AME realizou ações de saúde e cuidado com os funcionários, com o oferecimento de atividades de yoga laboral, hidratação facial, palestra sobre reabilitação neurofuncional e autocuidado. Todas as ações foram possibilitadas gratuitamente por meio de parceria com instituições de ensino e voluntários.



1.3 Comissão de Revisão de Prontuário (CRP)

Tem como finalidade atender a resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) nº 1.638/2002, que define prontuário médico como documento único de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada.

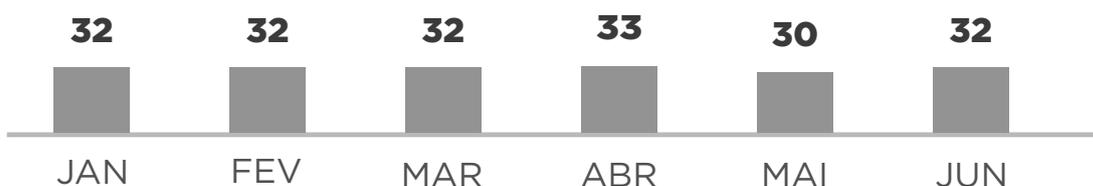
Esta Comissão analisa mensalmente 1% de prontuários do número de atendimentos realizados no mês. Percentual dos prontuários satisfatórios.

Durante o período, um total de 191 prontuários foram avaliados, e destes, nenhum insatisfatório.

REVISÃO DE PRONTUÁRIO

JANEIRO A JULHO

TOTAL: 191



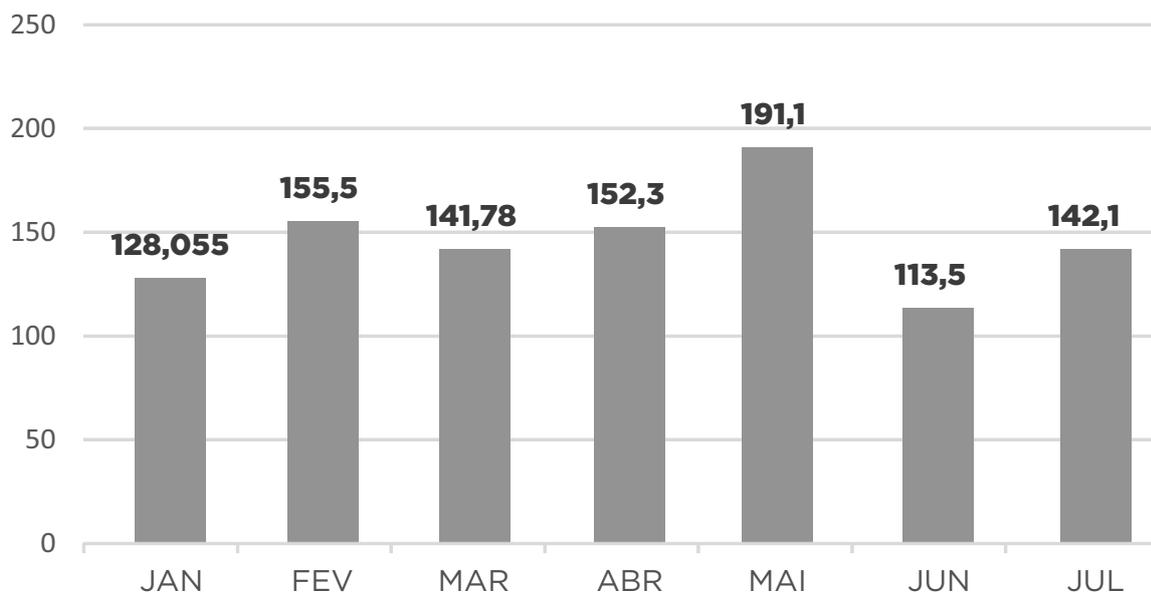
Fonte: Controle Interno SAME

1.4 Comissão de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (CGRSS)

Foi realizado a atualização do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço em Saúde (PGRSS), conforme a RDC 306 e RDC 222, a Comissão tem como objetivo acompanhar as diretrizes nele definidas, avaliar se estão sendo cumpridas conforme as exigências legais.

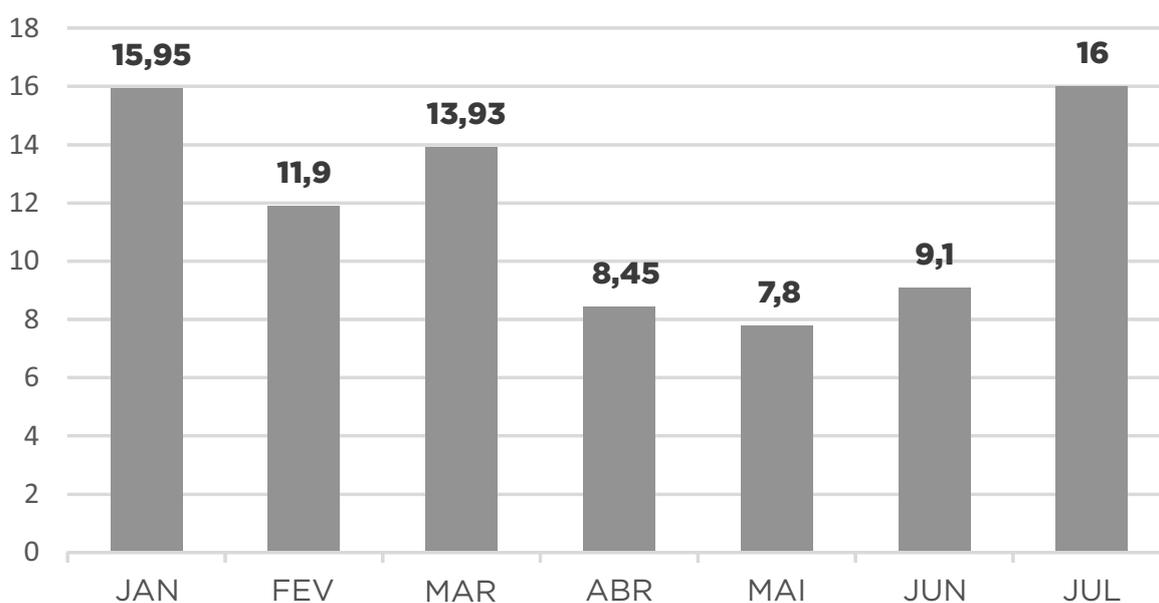
No período os volumes de resíduos gerados no Ambulatório foram:

RESÍDUO TIPO A JANEIRO A JULHO



Fonte: Controle Interno CGRSS

RESÍDUO TIPO E JANEIRO A JULHO



Fonte: Controle Interno CGRSS

1.5 Comissão de Farmácia e Terapêutica

Baseada na Portaria nº 35 de 14 de janeiro de 1986, a Comissão tem por finalidade à assistência farmacêutica contínua, multidisciplinar e participativa que deve ser baseada na eficácia, segurança e qualidade, estabelecendo normas e procedimentos relacionados a padronização, inclusão, exclusão, avaliação e seleção segundo critérios clínicos utilizado para promover o uso seguro e racional dos matérias e medicamentos, sendo o elo entre farmácia e a equipe de saúde.

De Janeiro a Julho foram abertas 02 solicitações de inclusão e 01 queixa técnica, todas com parecer favorável. Foram incluídas as 02 solicitações na padronização e a queixa técnica realizado a exclusão de uma marca, impossibilitando a compra deste.

1.6 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)

A Comissão visa à prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, buscando conciliar o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde de todos os trabalhadores.

1.7 Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS)

É uma comissão de assessoria, que através dos dados e informações levantados pelo Serviço de Controle de Infecção, estuda e desenvolve Programas de Controle e Prevenção de Infecções com objetivo à redução máxima da incidência e gravidade das infecções.

Estabelecida na Lei 9431 de seis de janeiro de 1997, Portaria 2616, de 12 de maio de 1998 do Ministério da Saúde (MS), Resolução - RDC 48, de dois de junho de 2000, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

As reuniões ocorrem mensalmente com pautas relacionadas a área da CME.

1.8 Comissão de Saúde e Segurança do Paciente

A Comissão atende à Portaria RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, que define ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, como: reconhecimento e mapeamento dos riscos institucionais relacionados à especificidade da epidemiologia local e aos processos assistenciais; formar e estimular a criação de uma cultura de gerenciamento de riscos; e organizar estratégias e ações de prevenção e minimização dos riscos inerentes aos processos.

Dentre as atividades da comissão, foi implementado o formulário de eventos adversos, os quais são relatados pelos colaboradores e tratados em reunião. Foi gerado plano de ação eletrônico para acompanhamento das ações, dentre elas 35 foram concluídas e 15 estão em andamento. Também foi elaborado uma planilha de controle de manutenções preventivas.

AÇÕES CSSP JANEIRO A JULHO



2. Controle de Pragas

É o conjunto de ações preventivas e corretivas de monitoramento ou aplicação, para impedir de modo integrado que vetores e pragas urbanas se instalem ou se reproduzam no ambiente.

Este controle é realizado por empresa terceira contratada com frequência mensal, visando impedir de modo integrado que vetores e pragas urbanas se instalem ou reproduzam no ambiente.

No período de Janeiro a Junho foram realizadas 06 visitas de monitoramento do Ambulatório e 01 desinsetização geral.

3. Controle de Qualidade da Água

O Ambulatório é abastecido por SAA - Sistema de Abastecimento de Água para consumo humano, no caso do município de Ourinhos a instituição SAE é responsável pelo tratamento.

Toda água do SAA é armazenada no reservatório de água, que é único e exclusivo para água potável e na sequência distribuído por todo o ambulatório.

3.1 Plano de Coleta

No ano de 2022 iniciou-se o Controle de Qualidade da Água no Ambulatório. Os pontos de coleta de água foram baseados e definidos de acordo com as legislações vigentes, Resolução RDC nº15, de 15 de Março de 2012, Portaria GM/MS nº888 de 04 de Maio de 2021 e Farmacopeia Brasileira. Foram definidos 6 pontos estratégicos para avaliar o Sistema distribuição.

As amostras são coletadas mensalmente seguindo o cronograma estipulado. No período de Janeiro a Junho foram realizados um total de 12 coletas de amostra de água, sendo 02 amostras por mês.

3.2 Higienização Reservatório Água

A higienização é feita por empresa terceirizada contratada pelo AME a cada 6 meses, garantindo assim a qualidade completa e segurança da água.



ANTES



DEPOIS

4. Gestão de Documentos

Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) obtém informações que monitoram todo o processo de uma empresa, bem como a forma que deve ser executada cada atividade. Os padrões de qualidade, os planos de controle, os procedimentos operacionais (PO), as instruções de trabalho (IT) são exemplos de documentos da qualidade.

7

NOVOS DOCUMENTOS

10

DOCUMENTOS REVISADOS



5. Programa Proteção Radiológica

Em atendimento as exigências do programa, o Ambulatório, encaminha mensalmente para medições os dosímetros, utilizados pelos técnicos em radiologia, equipamento que mede a quantidade de radiação que pode incidir acidentalmente no colaborador. Constatamos que as medições estão dentro dos padrões exigidos pela Portaria 2.898, de 28 de novembro de 2013 e Proteção Radiológica de Serviços de Radiodiagnósticos Médicos através da Resolução 330, publicada em 26 de dezembro de 2019, o que comprova a eficiência do programa.

Anualmente os equipamentos radiológicos juntamente com seus acessórios e EPI's passam por Teste de Constância (Controle de Qualidade).



Recursos Humanos

A área de Recursos Humanos tem como função principal estabelecer o sistema que rege as relações entre colaboradores e a empresa. Possui um conjunto de ações que visam planejar, recrutar, selecionar, contratar, integrar pessoas; viabilizar e administrar a avaliação do desempenho no trabalho; administrar planos de remuneração e benefícios; promover a capacitação e desenvolvimento profissional. Além dessas funções, tem um papel estratégico dentro da organização, no sentido de promover e manter a motivação e alinhar os colaboradores frente a missão e objetivos da empresa, a fim de torná-la mais competitiva e forte dentro do seu negócio.

EQUIPE AME JANEIRO A JULHO



Fonte: Controle Interno Recursos Humanos



Recrutamento e Seleção

O AME Assis privilegia o processo de Recrutamento e Seleção para a escolha dos ocupantes de novas posições, como forma de valorizar a competência e assegurar oportunidades iguais para todos.

PROCESSOS SELETIVOS JANEIRO A JULHO

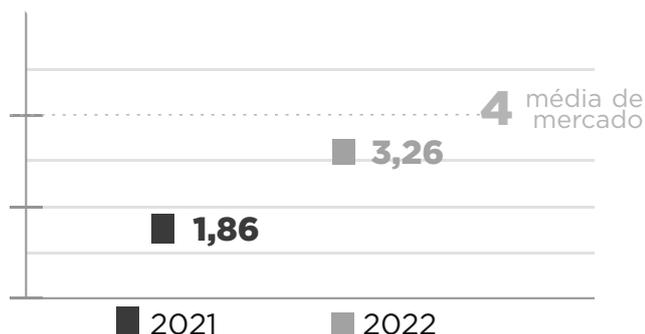


Tempo médio de seleção:
38 dias

VAGAS EM RELAÇÃO AOS SETORES		
Status	Quantidade	Percentual
Administrativo	2	11%
Apoio	8	44,5%
Assistencial	8	44,5%

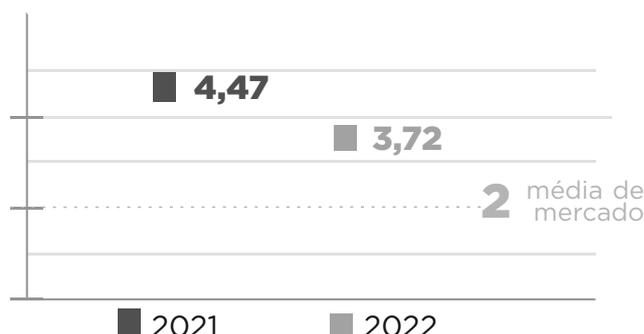
TURNOVER

ÍNDICE(%)
Média de Janeiro a Julho



ABSENTEÍSMO

ÍNDICE(%)
Média de Janeiro a Julho



Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

O aumento do turnover neste período se deve às oportunidades geradas devido ao aquecimento do mercado de trabalho em função do controle e estabilização da pandemia. No entanto, permanecemos abaixo da referência de mercado.

Com o ciclo completo de vacinação dos profissionais da área da saúde, os afastamentos por COVID-19 diminuíram levando em consideração ao período anterior, porém somados aos demais afastamentos, permanece o índice de absentismo acima da referência de mercado.

Treinamento e Desenvolvimento

O AME Assis tem como princípio investir em capacitação, promovendo o desenvolvimento das habilidades técnicas e comportamentais de seus colaboradores.

Denominamos por Treinamento Interno aquele desenvolvido por instrutores da própria empresa e Treinamento Externo quando realizado por instrutores de instituições externas.

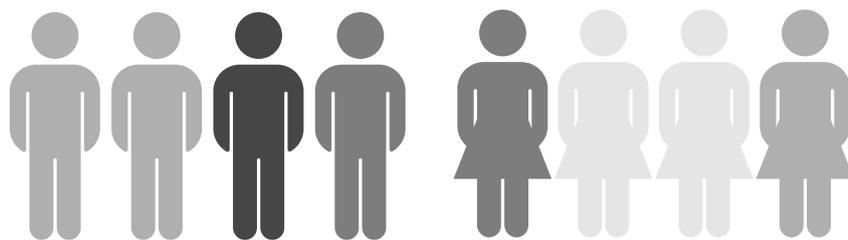
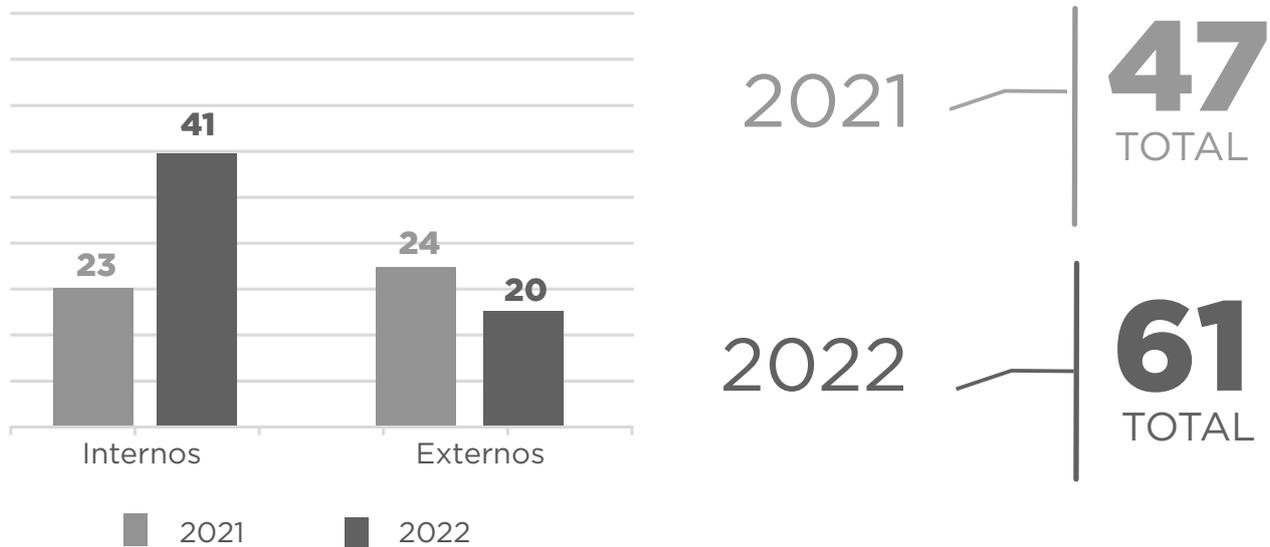
Treinamento e Desenvolvimento

O AME Assis tem como princípio investir em capacitação, promovendo o desenvolvimento das habilidades técnicas e comportamentais de seus colaboradores.

Denominamos por Treinamento Interno aquele desenvolvido por instrutores da própria empresa e Treinamento Externo quando realizado por instrutores de instituições externas.

TREINAMENTOS

JANEIRO A JULHO



Número de Colaboradores		Horas Participação		Horas Per Capita	
2021	2022	2021	2022	2021	2022
96	95	356:24	517:15	3:43	5:27

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos



Serviço Especializado Em Engenharia De Segurança E Medicina Do Trabalho (SESMT)

O SESMT do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis tem a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador e a terceiro no local de trabalho. Para alcançar esse objetivo é realizada a gestão e implantação de laudos, controle de exames, adequação aos equipamentos de proteção coletiva e entrega de Equipamento de Proteção Individual (EPI), treinamentos de segurança, emissão de Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), investigação de acidente do trabalho, apoio a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Brigada de Incêndio, dentre outros meios que visam à eliminação de riscos e/ou redução dos acidentes no ambiente de trabalho.

0% Acidentes com e sem Afastamento

JANEIRO A JULHO



Foram realizadas durante o período, as ações:

- Gestão do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos), com avaliação dos riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes do ambiente de trabalho de acordo com cada setor, cargo e função, para adotar e implantar medidas de correção e proteção, visando melhor adequação e conduta diante dos órgãos fiscalizadores.
- Revisão dos extintores e hidrantes da unidade, verificando as condições de cilindros, manômetros, data de validade, posicionamento, dentre outros requisitos que garantam sua perfeita condição de uso, em atendimento a NR-23 Proteção Contra Incêndios. Cabe frisar, que durante o período não ocorreu nenhum sinistro no estabelecimento.
- Foram atualizadas as Fichas de EPI's e entregue aos colaboradores os equipamentos de segurança indicados em LTCAT/PPRA, prestando assessoria com relação à análise técnica e o custo/benefício na aquisição dos mesmos, conforme NR-6 Equipamento de Proteção Individual (EPI) que visa à proteção do colaborador
- Reuniões referente à Comissão Gestora Multidisciplinar “Comissão de Perfuro Cortante” abordando assuntos para reconhecimento e redução dos riscos de acidentes com materiais perfuro cortantes, em atendimento ao Anexo III da NR-32, Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde,
- Reuniões referentes à Comissão de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), com o intuito de reconhecimento sobre a geração de resíduos e seu devido tratamento.
- Cadastramento de dados referentes ao Módulo de Segurança e Medicina do Trabalho no Sistema de Gestão MEMPHIS, em atendimento aos eventos de SST para o Sistema E-Social.

Treinamentos Realizados:

Segurança na integração de novos colaboradores;

Segurança e Proteção Radiológica.



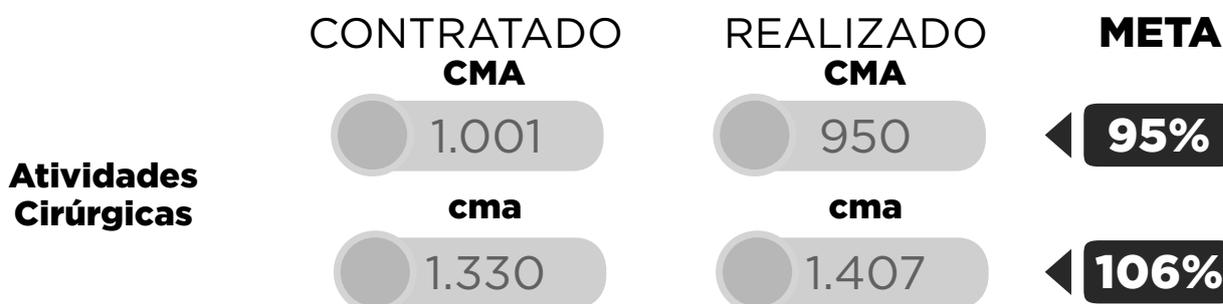
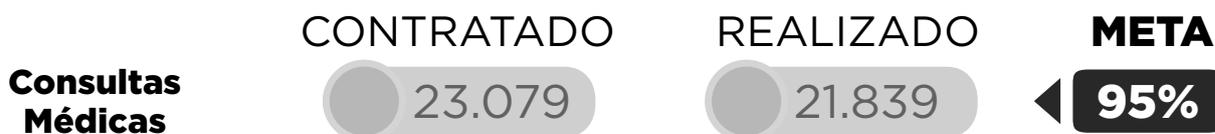


2

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

JANEIRO A JULHO



Fonte: Gestão Saúde

Os indicadores de Consultas Médicas e SADT Externo ficaram muito próximos do 100%. A diferença se deu pela taxa de absenteísmo do primeiro trimestre, que mesmo diminuindo no nos meses seguintes, prejudicou e impactou no fechamento semestral das metas. Já nas Cirurgias Miores Ambulatoriais (CMA) a marca de 100% da meta não foi atingida devido a quantidade significativa de dispensa do paciente (que no momento da cirurgia apresentaram hipertensão ou outro alteração). Outro fator foram as desistências ocorridas no dia da cirurgia, impossibilitando a inclusão de novo paciente no lugar. Nas demais linhas de contratação tivemos um resultado acima do contratado.



Não Médicos

Enfermagem

A atuação da equipe de Enfermagem no AME envolve os mais diversos atendimentos, seguindo os protocolos pré estabelecidos, trazendo benefícios para a assistência do usuário como agilidade, organização e humanização, abrangendo desde o acompanhamento do usuário na chegada para atendimento médico, a realização de procedimentos, exames, consultas não médicas e auxílio a vários procedimentos cirúrgicos ambulatoriais.

Com o objetivo de levar educação em saúde, as Consultas de Enfermagem são realizadas diariamente, de maneira diferenciada com foco em informações relevantes sobre o procedimento, preparo e orientações para o pré e pós cirurgia/exame evitando complicações e desperdício por falta de preparo adequado.

Por meio dessas ações educativas desenvolvidas junto ao usuário, o enfermeiro estabelece uma dinâmica no cuidado prestado, possibilitando ao usuário refletir e interagir com o processo ao qual será submetido, fazendo-o compreender as etapas que estão por vir e dessa forma reduzir a ansiedade e o medo.

São realizadas Consulta de Enfermagem para os seguintes exames e procedimentos: Tomografia Contrastada, Biópsia de Próstata, Retossigmoidoscopia, Colonoscopia, Postectomia e Facectomia.

CONSULTA DE ENFERMAGEM/PREPARO EXAMES

JANEIRO A JULHO



Enfermagem	161	204	250	179	225	225	166	1.410
Enfermagem Catarata	63	73	75	243	149	123	78	804
Enfermagem Colonoscopia	81	39	40	53	45	37	52	347
Enfermagem Retossigmoidoscopia	11	3	7	6	5	3	5	40
Enfermagem Procedimentos (teleconsulta)	238	203	115	174	223	141	174	1.268
TOTAL	554	522	487	655	647	529	475	3.969
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	TOTAL

Fonte: Sistema CROSS.

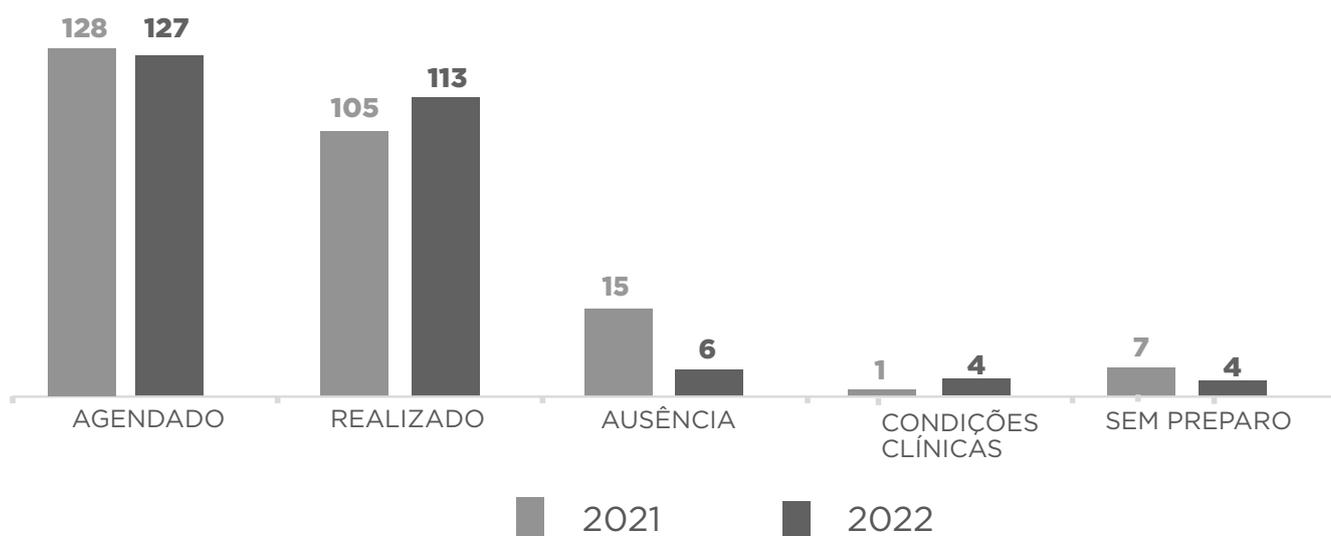
Revisão e atualização de preparo de exames são realizadas frequentemente e disponibilizados no site do ambulatório e nas UBS dos municípios referenciados no qual mantemos contato via telefone com funcionários do agendamento e enfermeiros que participam das orientações aos pacientes dos municípios, enfatizando a importância do papel de cada um no processo, colaborando com as orientações corretas aos pacientes e resolutividade no que se refere ao diagnóstico.

Após monitoramento diário dos casos de dispensa de exames por preparo inadequado, é feito contato com os profissionais dos municípios referenciados com o objetivo de identificar as reais causas das dificuldades encontradas e sanar dúvidas.

Esse trabalho de desmistificação e orientação empenhado pela equipe resultou na diminuição de dispensa de exames por preparo inadequado quando comparamos o 1º semestre de 2021 com o atual ano.

EXAMES EXTERNOS

1º SEMESTRE



Fonte: Sistema CROSS.

Seguindo o Conselho Regional de Enfermagem (Cofen) por meio da resolução 634/2020 demos continuidade a Teleconsulta de Enfermagem para os seguintes procedimentos: Punção por Agulha Aspirativa (PAAF) de Tireoide, Eletroencefalograma com sono induzido, Tomografia com sedação, Postectomia e todas as Busca Ativas de 7 e 30 dias dos procedimentos invasivos realizados.

Utilizamos a teleconsulta como meio de acolhimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, identificando as necessidades e características individuais com ênfase nos procedimentos ofertados, promovendo um processo de comunicação satisfatória entre enfermagem e paciente.

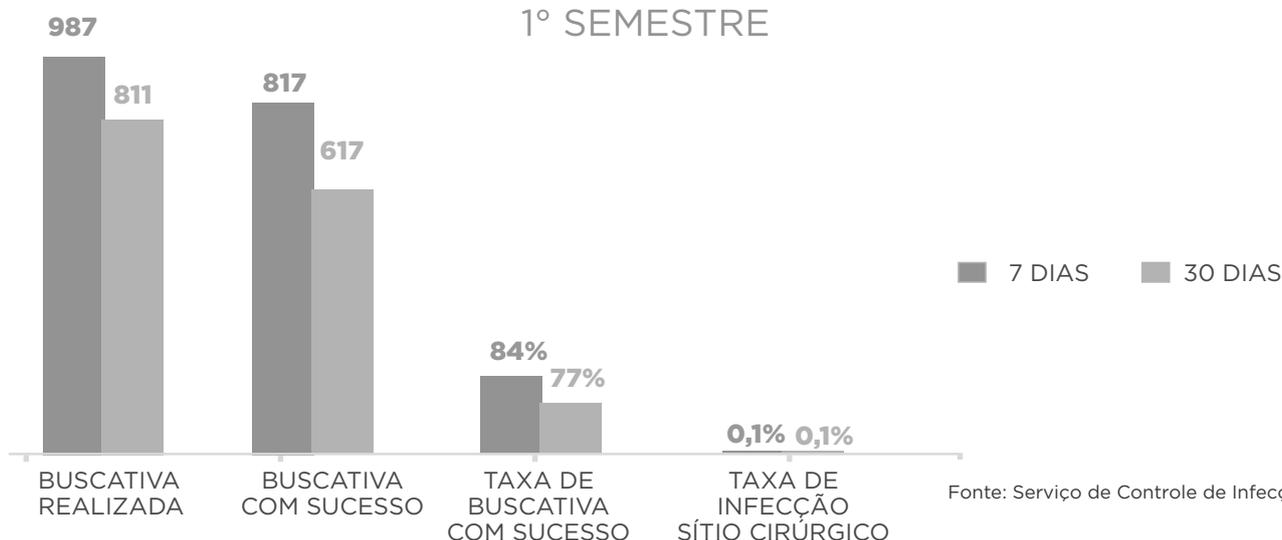
Serviço de Controle de Infecção

O Serviço de Controle de Infecção (SCI) é o núcleo executivo da Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS) e atua de forma ativa na prevenção e controle de infecções, nas definições de sistemáticas necessárias para a melhor assistência à saúde e atendimento a requisitos legais e nas ações educativas.

Dentre as principais atividades está a Busca Ativa, onde o paciente é contatado no 7º dia após todos os procedimentos invasivos realizados. A Busca Ativa é realizada também no 30º dia após todos os procedimentos de Facetomia, PAAF e demais cirurgias CMA.

BUSCATIVA

1º SEMESTRE



Fonte: Serviço de Controle de Infecção

Podemos aprimorar nossos processos de trabalho, construindo um ambiente seguro, com ética, qualidade e respeito ao usuário através de análise das informações recebidas por meio de ligações telefônicas que contém as pistas diagnósticas, como sinais e sintomas, que servem de base para o fechamento do diagnóstico de Infecção do Sítio Cirúrgico (ISC).

O serviço de catarata é uma experiência exitosa e se consolidou como uma referência de assistência à saúde em toda região.

Linhas de Cuidado

- Catarata

Considerando que o AME realizou no 1º semestre de 2022 531 cirurgias de Catarata e que em sua grande maioria, os pacientes são idosos, o caminho percorrido por ele, após seu diagnóstico, envolve um trabalho diferenciado desde o início do atendimento, na consulta de enfermagem individual e em grupo, onde é realizada entrega de um guia de orientações para antes e após cirurgia, dúvidas são sanadas, e neste momento também são entregues colírios para serem utilizados nos dias que antecedem a cirurgia.

No dia cirúrgico, após procedimento, o paciente recebe um Kit contendo colírio e óculos de proteção solar para o pós-operatório, conforme orientações do cirurgião. Também é oferecida alimentação, já que precisam permanecer por um período maior de tempo no Ambulatório, aguardando o retorno com o médico, que ocorre no mesmo dia da cirurgia, ou ainda para esperar pelo transporte do seu Município. Para o período de espera no AME, o paciente conta com uma sala de conforto, com poltronas e tv.

Com foco no cliente e com a finalidade de otimizar o atendimento, quando um paciente vem realizar a cirurgia de Catarata e apresenta no momento alterações na glicemia capilar ou na pressão arterial, alterações estas que impedem a realização deste procedimento, ele é encaminhado para atendimento nas especialidades Não Médicas (Enfermagem, Nutrição) garantindo um atendimento com qualidade, humanizado e que atende a singularidade do paciente, oferecendo orientações quanto aos controles, recomendações nutricionais incluindo plano alimentar e assegurando adesão ao tratamento. Esta iniciativa tem sido um facilitador, proporcionando a identificação de possíveis riscos aos pacientes, minimizando perdas de procedimentos e maximizando a resolutividade.

Fisioterapia

- Linha de atuação das profissionais:
- Diminuição da progressão e efeitos dos sintomas da doença;
- Prevenção e/ou diminuição de complicações e deformidades mioarticulares;
- Manutenção das capacidades funcionais do paciente (sistema cárdio-respiratório e locomotor);
- Manutenção ou devolução da Amplitude de Movimento (ADM) funcional das articulações;



ATENDIMENTOS FISIOTERAPIA

JANEIRO A JULHO



Rede

Fonte: Sistema CROSS.

Nutrição

Linha de atuação da profissional:

- Detecção de alterações nutricionais e rápida intervenção na assistência;
- Avaliação do perfil dietético dos pacientes com a elaboração de estratégias dietoterápicas visando recuperar e/ou manter o estado nutricional do paciente.



ATENDIMENTOS NUTRIÇÃO

JANEIRO A JULHO



Subsequentes

Fonte: Sistema CROSS.

Fonoaudiologia

Linha de atuação da profissional:

- Promoção, proteção e recuperação da saúde nos diversos aspectos relacionados à comunicação humana;
- Identificar alterações em seus primeiros estágios na Audição, Voz, Linguagem, Motricidade Orofacial, Disfagia e Sistema Vestibular.



ATENDIMENTOS FONOAUDIOLOGIA

JANEIRO A JULHO

Interconsulta

599

Sessões

259

Audio, Logo
e Imitancio

1.368

Fonte: Sistema CROSS.

Radiologia

Linha de atuação dos profissionais:

- Apoio diagnóstico e terapêutico;
- Exames de alta complexidade com objetivo da precisão na execução do serviço a fim de não se repetir o procedimento, evitando assim desperdício de tempo e agilidade nos resultados.



ATENDIMENTOS RADIOLOGIA

JANEIRO A JULHO

Raio X Geral

2.728

Rede

Tomografia

3.799

Mamografia

790

Fonte: Sistema CROSS.



Central de Regulação

O setor tem como competência configurar as agendas médicas e não médicas das especialidades atendidas. Disponibilizar as vagas ao Departamento Regional de Saúde (DRS-IX) que distribui aos municípios referenciados ao Ambulatório Médico de Especialidades de Assis (AME Assis). Outra atividade realizada é a confirmação dos agendamentos de consultas, exames e procedimentos por meio de contato telefônico, orientando o paciente de acordo com as solicitações médicas.

O objetivo é configurar, ofertar e fazer a gestão das vagas no decorrer dos processos que envolvem o atendimento, com a finalidade de atingir a resolutividade no que se refere ao diagnóstico e orientação terapêutica para a continuidade do tratamento do paciente no município de origem.



VAGAS DE CONSULTAS MÉDICAS OFERTADAS

JANEIRO A JULHO

20.658

TOTAL

11%
ABSENTEÍSMO



5.273%

SADT EXTERNO

Fonte: Sistema CROSS





CONFIRMAÇÃO DE AGENDA

101.745

Ligações Realizadas

Mensalmente, relatórios com as taxas de perda primária e absenteísmo são enviados aos Municípios referenciados para que estes façam o acompanhamento e nos auxiliem nas ações necessárias para a redução do absenteísmo. Realizamos também reuniões mensais com os Municípios para alinhamento e melhoria dessas ações.

A Central de Agendamentos realiza um trabalho junto aos municípios nas questões referentes à ausência do paciente e aproveitamento de vagas, onde os pacientes são incentivados a informar com antecedência sua ausência, para que o AME Assis realize o máximo de substituições nos casos de cancelamentos.

A Alta Global é realizada através de um controle do número total de altas de 1ª consulta e retorno do 1º atendimento da especialidade base para qual foi encaminhado ao AME Assis, dividido pelo total de atendidos de 1ª consulta e retornos, multiplicado por 100.

Nº total de altas 1ª consulta e retorno 1º atendimento X 100

Nº total de atendidos 1ª consulta e retorno

23% TAXA DE ALTA GLOBAL

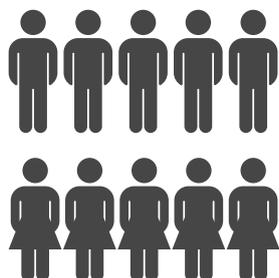


Já o controle da Alta Administrativa é baseado na quantidade de faltas consecutivas por paciente nas especialidades e o número total de ausências no mês. Este processo considera a quantidade de duas ausências para que o paciente receba a alta administrativa.

A Central de Agendamento também é responsável em realizar o controle das faltas dos pacientes, a fim de evitar a reincidência de ausência e consequentemente o aumento do absenteísmo.

Central de Laudos

A Central de Laudos é responsável por acompanhar o processo de liberação de laudos dos exames realizados dentro deste ambulatório e também por acompanhar as entregas de resultados de exames por parte dos profissionais médicos.



23.944
EXAMES REALIZADOS,
INTERNOS E EXTERNOS

JANEIRO A JULHO

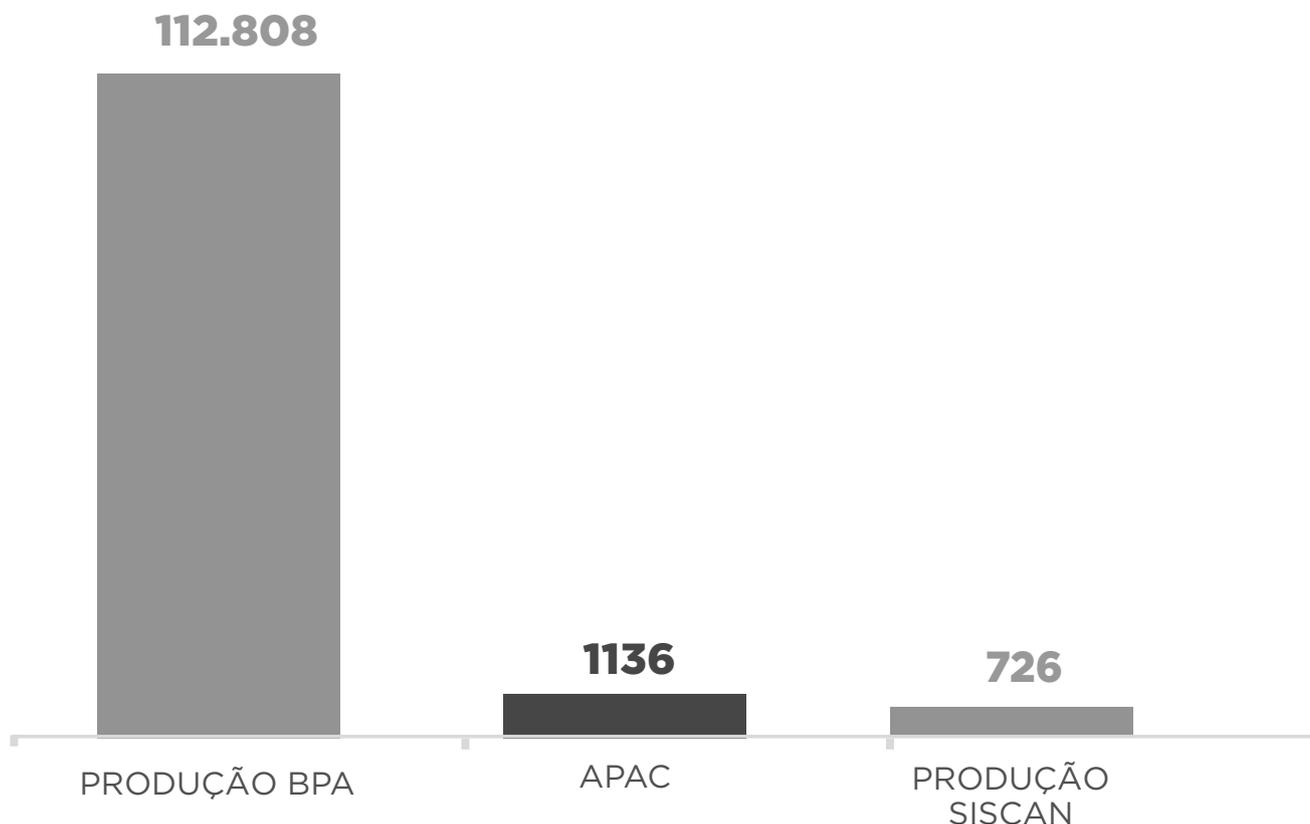
Faturamento

O setor é responsável pela conferência e lançamento dos atendimentos de consultas, exames e procedimentos no sistema interno, a fim de organizar o processo de pagamento médico, responsabilizando-se por informar mensalmente à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) quanto a produção do Faturamento SUS.

A produção do Faturamento está diretamente ligada aos relatórios gerados pelos sistemas Boletim de Produção Ambulatorial Magnético (BPA-Mag), Autorização de Procedimentos Ambulatoriais Magnética (APAC-Mag) e Sistema de Informação do Câncer (SISCAN).

FATURAMENTO

JANEIRO A JULHO



SAME

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) tem como responsabilidade arquivar e gerenciar os prontuários dos pacientes que chegam ao AME Assis para atendimento de consultas, exames e procedimentos.

As solicitações de prontuários são realizadas pelos setores Central de Laudos e Serviço Social para encaminhamentos externos.

SOLICITAÇÕES DE CÓPIA DE PRONTUÁRIOS JANEIRO A JULHO

23

INTERNAS

230

EXTERNAS



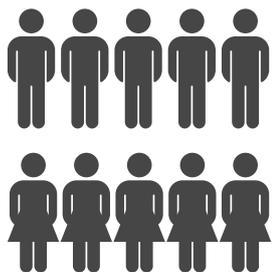
Dsenvolvimento Social

Recepção

A Recepção é responsável pelo acolhimento dos pacientes assim que chegam ao Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis.

Este setor é responsável por informar a presença, ausência ou dispensa dos pacientes de consultas, exames, cirurgias e pequenos procedimentos no sistema Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS), além de entregar aos pacientes a identificação, seja para atendimento médico ou não médico e para encaminhá-los aos demais setores do ambulatório, como a Central de Laudos, Serviço Social, SAU e Laboratório.

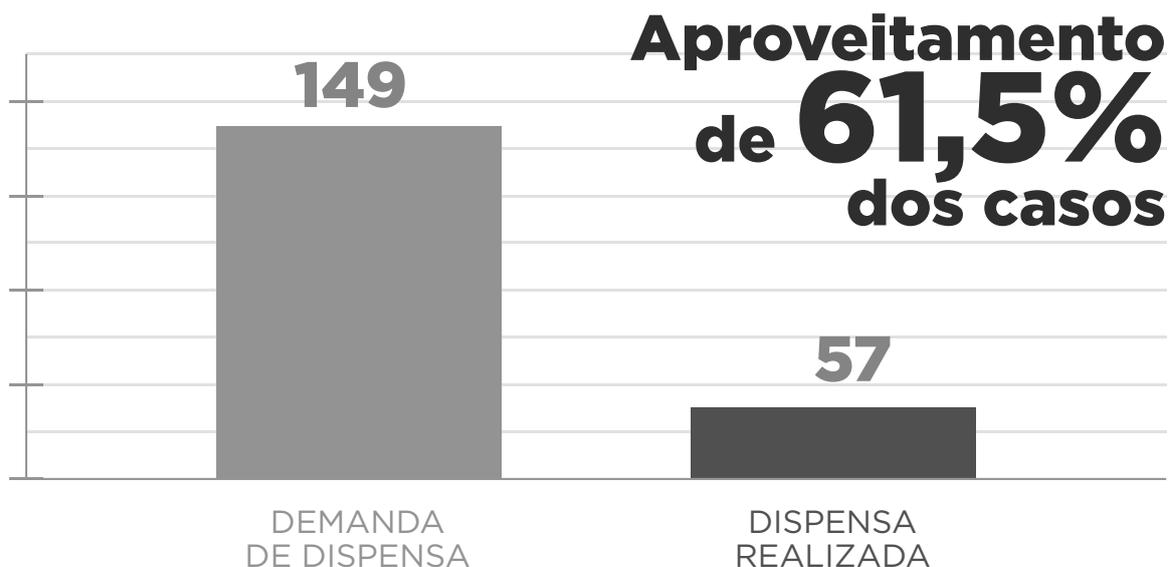
ATENDIMENTOS



58.270

JANEIRO A JULHO

O setor também realiza um importante trabalho visando evitar possíveis dispensas de pacientes por falta de documentos ou encaminhamentos.



Fonte: Sistema CROSS e Controle Interno

S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U) é uma ferramenta de interlocução e relação com o usuário, com a característica de ser um canal privilegiado de comunicação e disseminação de informação. Este setor coleta informações através de vários canais de comunicação por meio de pesquisa de satisfação, ouvidoria, caixas de sugestões e mídia eletrônica, com a finalidade de aprimorar processos e serviços na instituição.

Pesquisa de Satisfação

Nesta pesquisa os pacientes são convidados a responder um questionário com acesso ao Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza/SES (PSAT 2), que faz parte do indicador de qualidade.

Por meio deste sistema os relatórios são acessados pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS), sem a necessidade de encaminhar os relatórios mensais, trimestrais e anuais.

Com base nesses dados são elaborados relatórios mensais que são apresentados em reunião com os gestores e com a Comissão de Humanização.

Ouvidoria

Ao contrário das pesquisas de satisfação feitas pelo SAU, na Ouvidoria as demandas são espontâneas, o usuário ao sentir o desejo, registra uma reclamação, sugestão, elogio, informação, solicitação ou denúncia, sendo todas as manifestações lançadas no sistema Ouvidor SES/SP online.

A Ouvidoria tem o objetivo de ouvir a voz do paciente e sua meta é a resolução de 100% das queixas (reclamações, solicitações e denúncias) recebidas, com prazo de retorno ao paciente de até 15 dias a partir da data da manifestação.

O AME Assis tem utilizado a Ouvidoria como uma importante ferramenta de Gestão, onde as demandas são trabalhadas com os gestores e colaboradores envolvidos, buscando a melhoria nos serviços prestados aos pacientes.

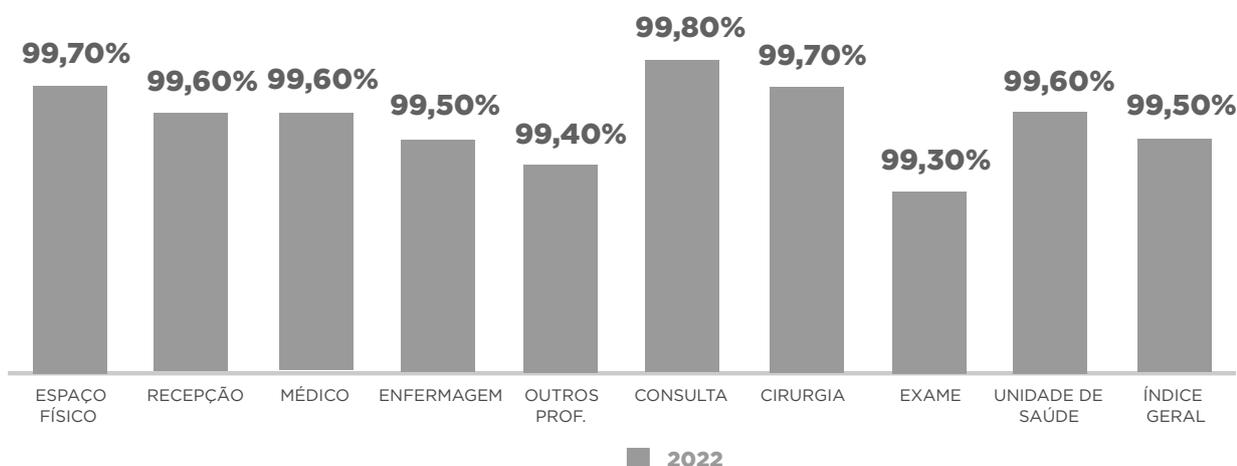
No sistema Ouvidor SES as manifestações são lançadas como protocoladas e não protocoladas.

Manifestações protocoladas

Através das manifestações registradas na Ouvidoria o paciente usa este canal de comunicação tanto para falar da satisfação do atendimento recebido, quanto da insatisfação com aquilo que o mesmo entende que precisa ser melhorado ou mudado na Instituição.

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza (PSAT-SES)

Ouvidoria

Ao contrário das pesquisas de satisfação feitas pelo SAU, na Ouvidoria as demandas são espontâneas, o usuário ao sentir o desejo, registra uma reclamação, sugestão, elogio, informação, solicitação ou denúncia, sendo todas as manifestações lançadas no sistema Ouvidor SES/SP online.

A Ouvidoria tem o objetivo de ouvir a voz do paciente e sua meta é a resolução de 100% das queixas (reclamações, solicitações e denúncias) recebidas, com prazo de retorno ao paciente de até 15 dias a partir da data da manifestação.

O AME Assis tem utilizado a Ouvidoria como uma importante ferramenta de Gestão, onde as demandas são trabalhadas com os gestores e colaboradores envolvidos, buscando a

melhoria nos serviços prestados aos pacientes.

No sistema Ouvidor SES as manifestações são lançadas como protocoladas e não protocoladas.

- Manifestações protocoladas

Por meio das manifestações registradas na Ouvidoria o paciente usa este canal de comunicação tanto para falar da satisfação do atendimento recebido, quanto da insatisfação com aquilo que o mesmo entende que precisa ser melhorado ou mudado na Instituição.

Observa-se que as manifestações pessoais e carta/urna são as mais utilizadas, possivelmente pela localização estratégica da sala do SAU/Ouvidoria que fica na saída do Ambulatório, onde o fluxo de pessoas é intenso, proporcionando maior visibilidade do setor. Já as manifestações por carta/urna ocorrem porque as caixas de sugestão estão alocadas em vários pontos dentro do Ambulatório, facilitando e incentivando o paciente a expor sua opinião sobre os serviços que teve acesso.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

JANEIRO A JULHO

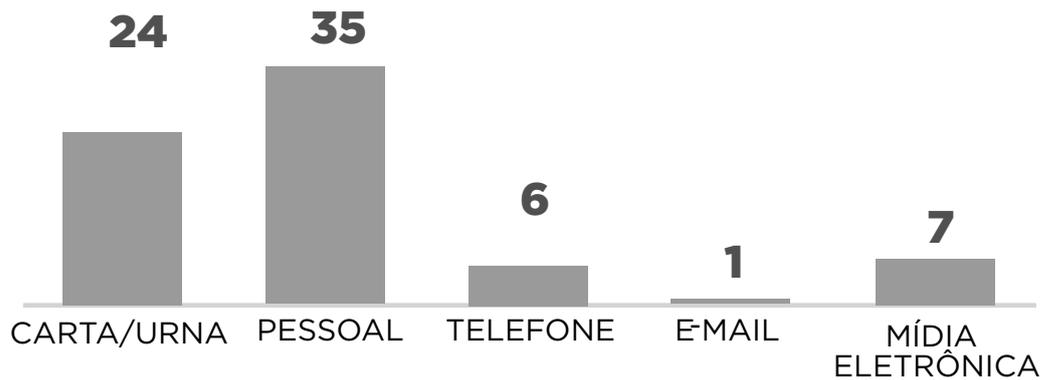


Fonte: Sistema Ouvidor SES



FORMAS DE RECEBIMENTO

JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Ouvidor SES

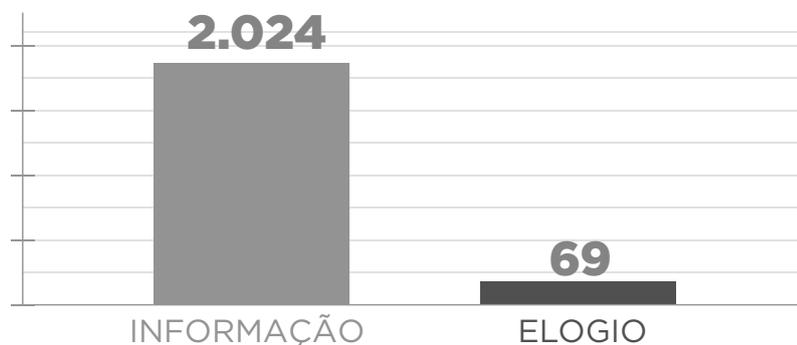
- Manifestações não protocoladas

As demandas não protocoladas são manifestações que o usuário recebe uma resposta imediata da informação que veio buscar no setor, por essa razão, estas manifestações sempre serão maiores que as demandas protocoladas. São atribuídas às demandas não protocoladas, elogios gerais que são os não direcionados a um colaborador ou setor específico, mas para a Instituição como um todo.

O trabalho desenvolvido pelo SAU/Ouvidoria é mensalmente apresentado nas Reuniões de Liderança e Humanização para promover melhoria contínua no processo de atendimento e prestação de serviços à população.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

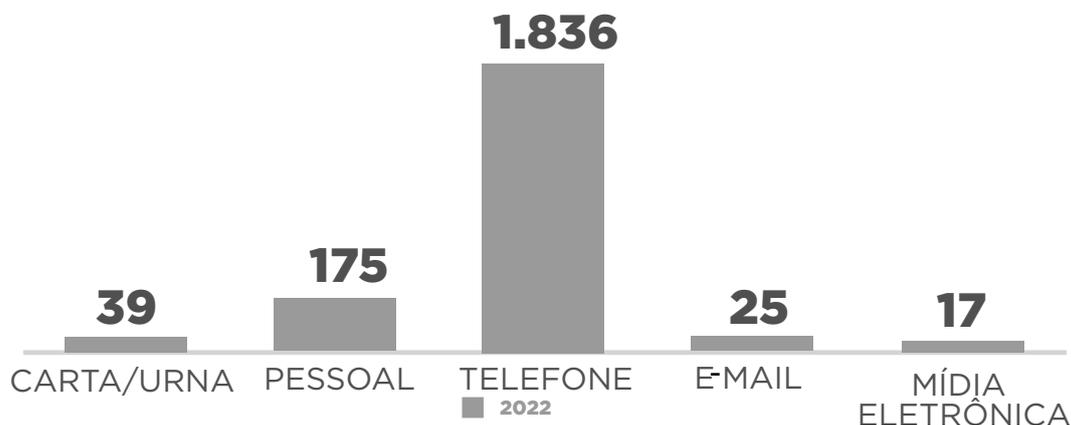
JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Ouvidor SES

FORMAS DE RECEBIMENTO

JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Ouvidor SES

Serviço Social

O setor atua no atendimento direto aos usuários, participando no planejamento, gestão e assessoria a área assistencial.

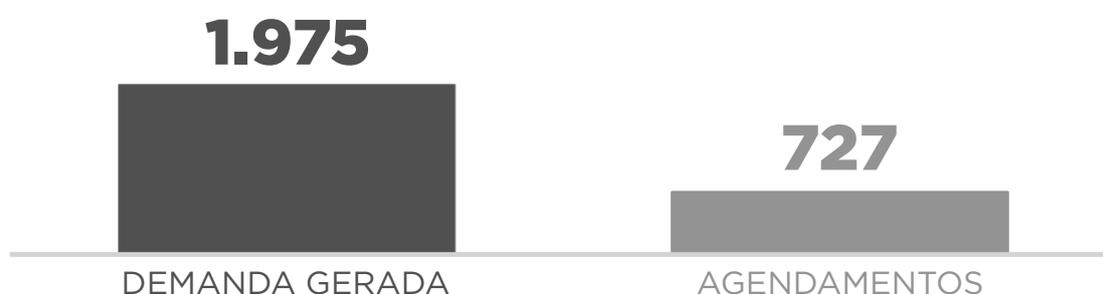
São responsabilidades do Assistente Social no AME Assis:

- Atendimento aos pacientes por meio do plantão social;
- Assistência aos pacientes que necessitam de medicações de alto custo e especiais;
- Orientações aos pacientes que recebem alta para seguimento no município e encaminhamentos de pacientes para Previdência Social;
- Trabalho em rede através de contatos com serviços de saúde, e outros serviços a fim de orientar, bem como, encaminhar adequadamente os pacientes;
- Atender casos de intercorrências internas direcionadas a área do Serviço Social, sempre que solicitado;
- Mediação na relação paciente-médico, bem como, contato com outros profissionais a fim de resolubilidade do caso;
- Busca ativa dos pacientes faltosos do Programa “Reflexo Vermelho”, encaminhados para “Oncologia” e retornos com prioridade que são agendados pelo setor.

O Serviço Social além de desenvolver o trabalho inerente a sua área de atuação, também administra as filas de espera de cirurgias/exames que não são realizados no AME Assis, dando assistência aos pacientes que aguardam esses procedimentos, com a finalidade de suprir as dificuldades e dúvidas frequentes relacionadas à espera do paciente pela cirurgia/exame externo.

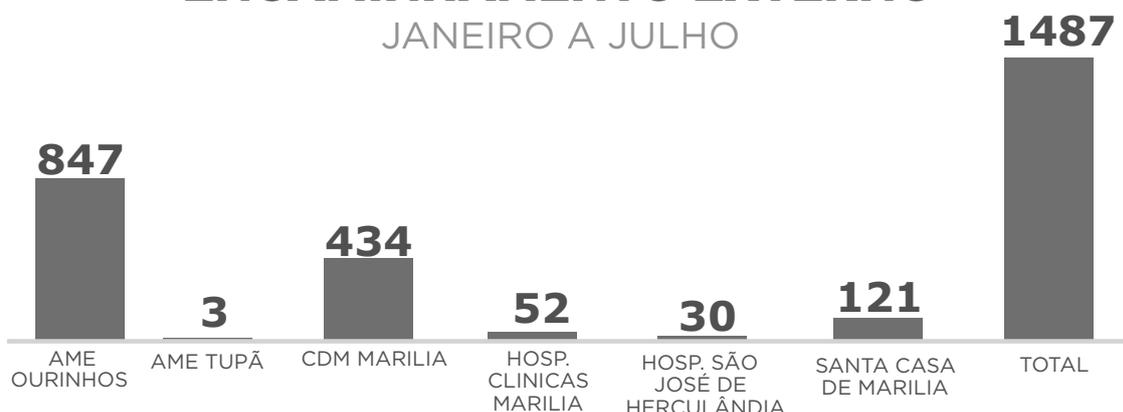
Este trabalho de acolhimento é importante para alinhar as estratégias de alta do Ambulatório e diminuir as dificuldades de acesso na continuidade do tratamento no município.

DEMANDA GERADA E AGENDAMENTOS JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Wareline

ENCAMINHAMENTO EXTERNO JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Cross / Controle interno

A quantidade de agendamento é resultado do número de vagas externas recebidas pelo sistema que envolve os Municípios referenciados, DRS-IX e Hospitais, onde é levantado desde demanda reprimida, cruzamento de filas, revisão de protocolos e outros.

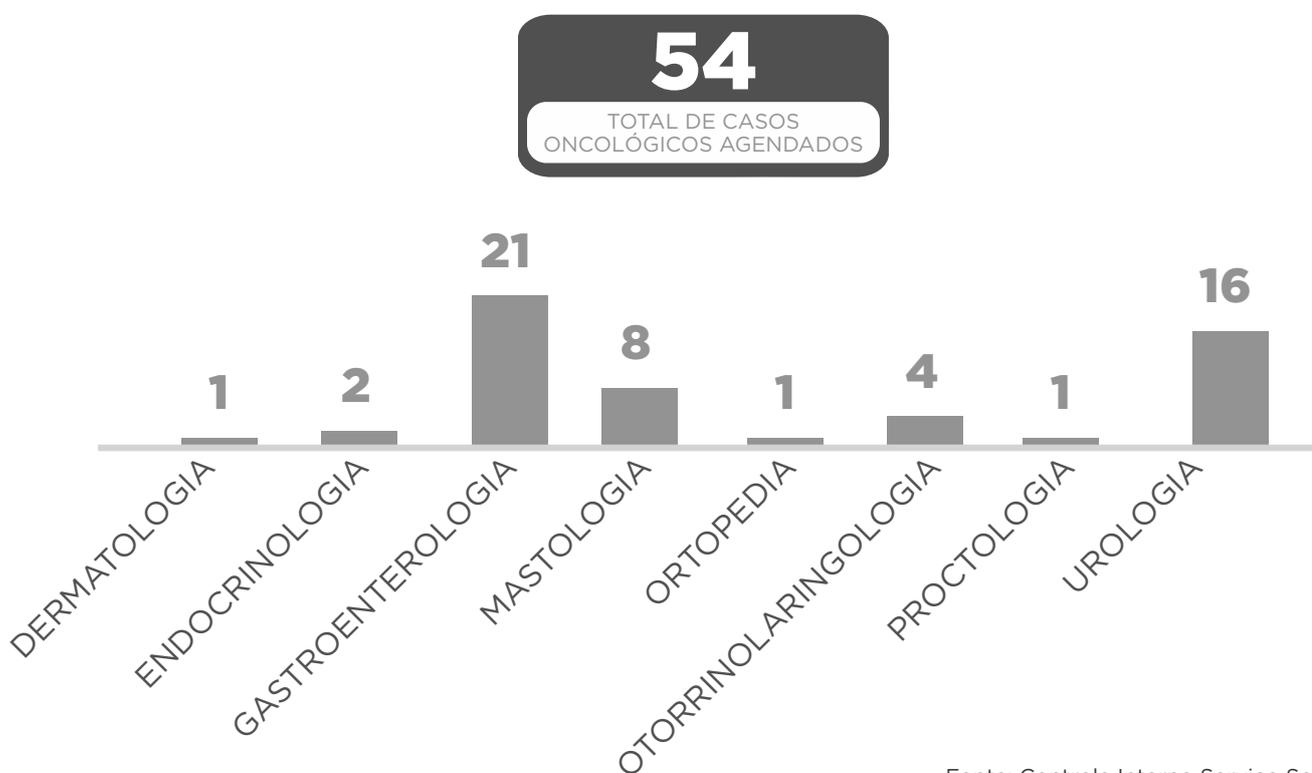
Oncologia

Os encaminhamentos dos casos de oncologia são acompanhados diariamente pelo setor de Serviço Social e monitorados por tempo de espera pelas vagas, pois de acordo com a Lei 12.732/12 é assegurado aos pacientes com câncer, o início do tratamento em no máximo 60 dias após a inclusão da doença em seu prontuário no Sistema Único de Saúde (SUS). Neste ano no período de janeiro a julho, tivemos 54 pacientes encaminhados para a Rede Hebe Camargo.

- Após liberação do agendamento pela Rede Hebe Camargo o paciente é orientado sobre a data e horário da consulta para o início do processo do tratamento. Posteriormente a esta consulta agendada é realizado contato com o paciente pelo setor para verificação da presença e se o mesmo está dando sequência n

CASOS ONCOLÓGICOS

JANEIRO A JULHO



Fonte: Controle Interno Serviço Social

Suprimentos

Farmácia

A Farmácia é um setor técnico-administrativo que atua como apoio as demais esferas do ambulatório. Sua atividade se baseia em armazenagem, controle e distribuição de medicamentos e correlatos, integrado principalmente as áreas administrativas e assistenciais.

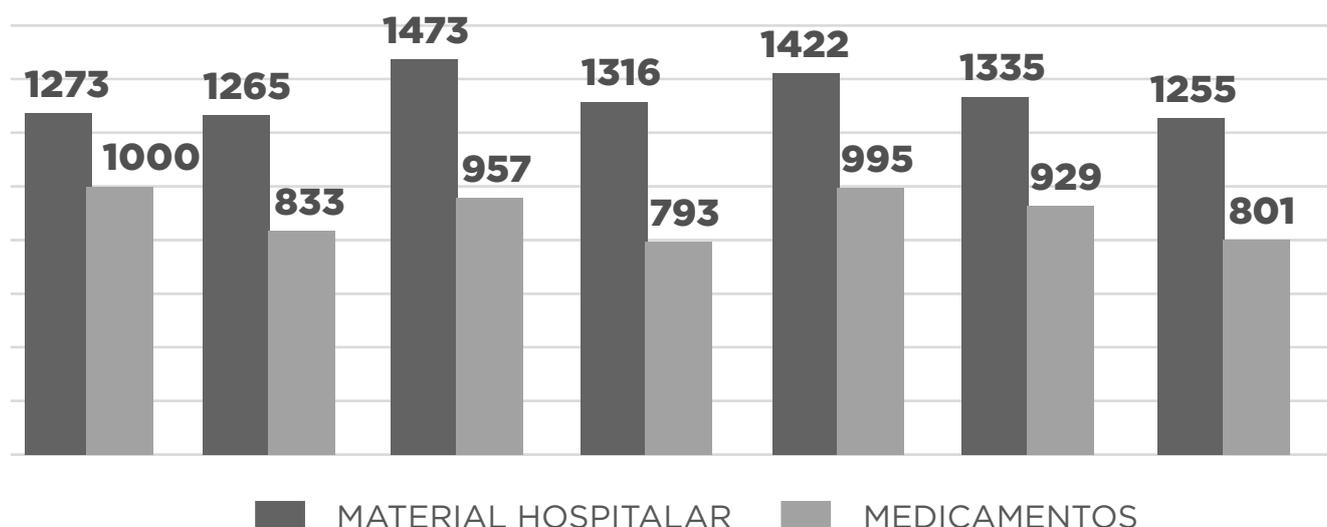
O setor realiza a dispensação através de Kits padronizados individualmente, para que seja realizado todos os exames e procedimentos.

No período foram dispensadas uma grande quantidade de materiais hospitalares e medicamentos, seguindo a demanda de produtividade do Ambulatório, uma vez que cada exame e procedimentos são atendidos e de forma personalizada.

O departamento realiza também a programação de compra de todos os insumos baseando-se na oferta de procedimentos e cirurgias mensais, com o objetivo de melhorar a

DISPENSADOS PELA FARMÁCIA

JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Wareline

gestão dos materiais e medicamentos, minimizando as perdas e reduzindo os custos, garantindo estes itens em quantidades suficientes e permitindo a análise das necessidades futuras para assim atender com eficácia a demanda do Ambulatório.

- Processo de Alto Custo

O setor é responsável pelos processos das medicações do Componente Especializado de Assistência Farmacêutica que são disponibilizadas pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. O objetivo é que este processo seja elaborado prontamente, para que a necessidade do paciente seja atendida o mais rápido possível.

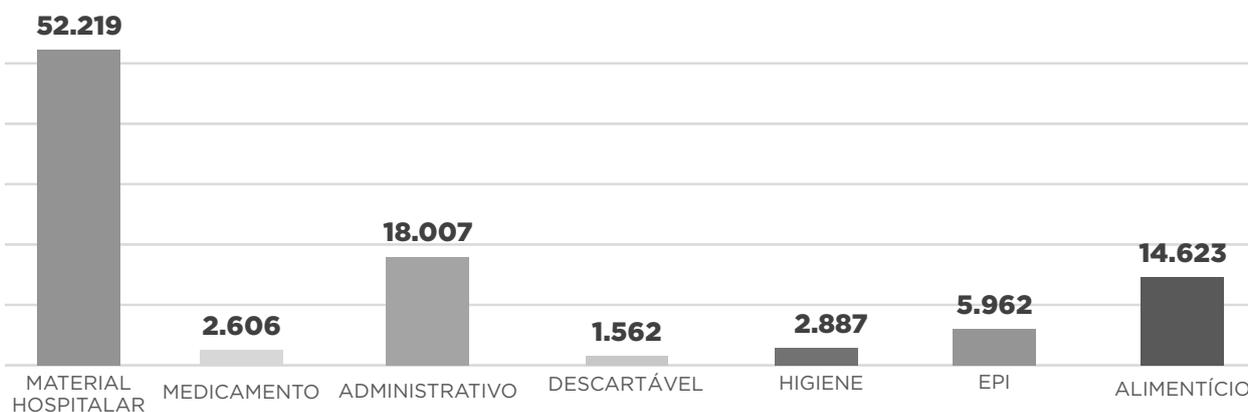
No período, foram entregues 853 processos, entre processos novos e renovações/atualização de receita.

Almoxarifado

O setor é responsável pela solicitação, recebimento, conferência e armazenamento de todos os insumos necessários para o bom funcionamento do ambulatório. Sendo este

DISPENSADOS POR GÊNERO

JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Wareline



organizado de maneira a garantir que as instalações estejam adequadas para a movimentação dos materiais visando um atendimento ágil e eficiente otimizando assim o fluxo de trabalho.

Desta forma, a liberação ocorre semanalmente, por meio de requisições eletrônicas feitas pelos diversos setores da instituição. No intervalo em questão, o Almoxarifado dispensou cerca de 99 mil itens.

Nota-se que o maior volume de utilização são os Materiais Hospitalares, seguidos por Administrativos e Gêneros alimentícios. Além destes, foi registrado, em menor quantidade, a dispensa de outros grupos, tais como: acessórios e peças de equipamento hospitalar, conservação e reparo, gases medicinais, lubrificantes, uniformes e utensílios.

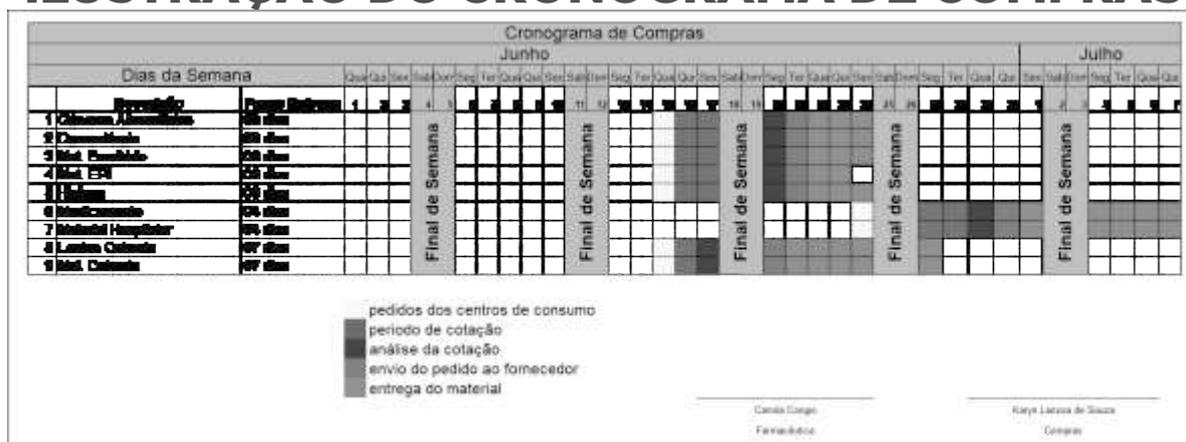
Neste período foi dada continuidade ao trabalho de proteção dos nossos pacientes e colaboradores frente a pandemia de Covid-19. Desta forma, sendo realizadas as seguintes dispensações: 288 frascos de álcool em gel, 676 frascos de álcool líquido, 3.038 aventais de proteção, 1.972 máscaras cirúrgicas e 977 máscaras N-95.

Compras

O setor de Compras tem como função suprir a Instituição com materiais, medicamentos, equipamentos, mobiliários, obras e serviços, insumos e todos os produtos necessários para o desenvolvimento de suas atividades, seguindo o Regulamento de Compras Gerais da Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis.

O setor é responsável por gerenciar os processos de pedidos de compras através da consulta de preços (cotações) selecionando a proposta mais vantajosa. Com isso visa-se manter a economia e garantir a qualidade dos produtos adquiridos refletindo, assim, na

ILUSTRAÇÃO DO CRONOGRAMA DE COMPRAS



diminuição dos custos.

Trabalhamos com o cronograma de compras dos grupos de produtos de consumo mensal que tem como objetivo distribuir os pedidos e otimizar as cotações, negociações e prazos de entrega.

Para melhoria do fluxo e processos de suprimentos, sempre é realizada uma reunião junto ao setor de Farmácia/Almoxarifado, para reavaliar as datas dos pedidos e ajustar as compras conforme as demandas.

As cotações são realizadas através do sistema Wareline modulo de Compras Web, é gerada uma solicitação no sistema que após ser liberada, é enviada para o fornecedor e quando essa cotação é finalizada, é feita uma análise pelo setor de compras e depois que esse processo é aprovado pela Gerencia de Serviços Ambulatoriais os pedidos são enviados para o Fornecedor.

- Grupo de Produtos

Os grupos que mais se destacam com a maior parte de consumo são os Materiais Hospitalares e Cirúrgicos e de Medicamentos devido ao consumo mensal nos procedimentos cirúrgicos e exames.

RANKING PRODUTOS

JANEIRO A JULHO

R\$ 476.067,00
TOTAL

1º	Material Hospitalar e Cirúrgico	52,7%
2º	Medicamentos	16,2%
3º	Material de Limpeza e Higiene	7,1%
4º	Material Administrativo	6,7%
	Acessórios e Peças Equip. Hosp.	5,0%
6º	Generos Alimenticios	3,0%
7º	Conservação e Reparo	2,7%
8º	Material de Segurança	2,0%
9º	Gás Medicinal	1,3%
10º	Mat. Descartável	1,2%
11º	Bens de Pequeno Valor	1,0%
12º	Materiais Diversos	0,8% ^{5º}
13º	Uniformes	0,4%
14º	Utensílio	0,1%

Fonte: Sistema Wareline

Manutenção

O setor de Manutenção do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis, desenvolve trabalhos técnicos de reparação, supervisão e acompanhamento das atividades de toda infraestrutura, com o apoio dos sistemas informatizados para solicitações de Ordem de Serviço (O.S.), Sistema “Effort” e o “Wareline” ambos permitem fazer a gestão e classificação das atividades.

De forma macro a Manutenção em geral classifica seus serviços como:

- Corretiva: consiste em substituir peças e componentes que apresentaram pane, desgaste ou quebra de modo a restituir o item e assim voltar em funcionamento.
- Preventiva: são ações sistemáticas de controle e monitoramento do desempenho dos equipamentos, fazendo com que permaneçam em condições ideais nos padrões operacionais.

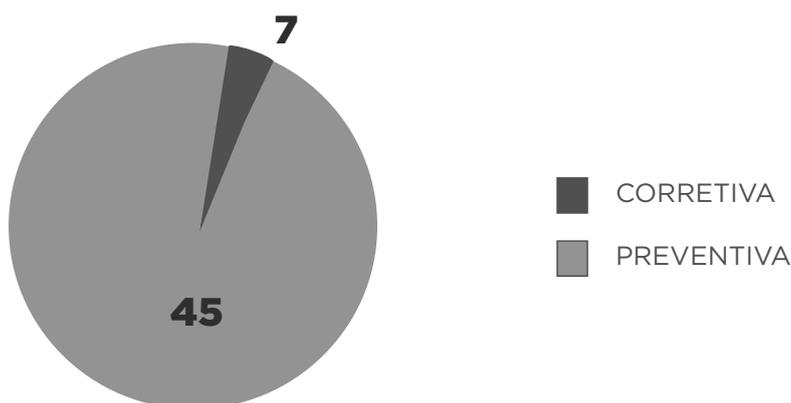
Effort

Software para o controle das manutenções de reparos e calibrações com planejamento e boas práticas com equipamentos médicos.

Oss EXECUTADAS

JANEIRO A JULHO

EFFORT

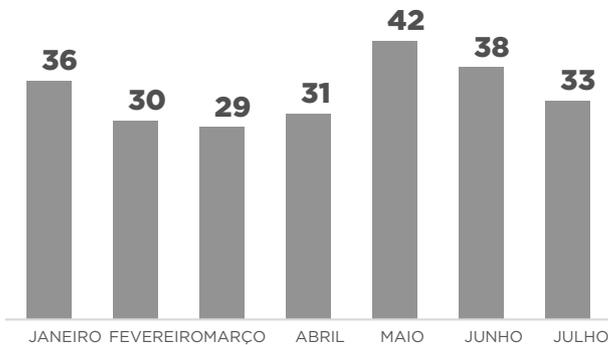


Fonte: Sistema Effort



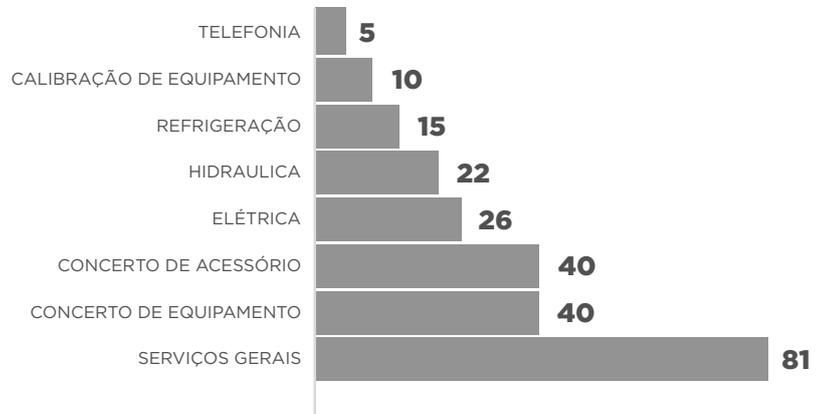
Oss EXECUTADAS

JANEIRO A JULHO
WARELINE



MANUTENÇÃO POR CATEGORIA

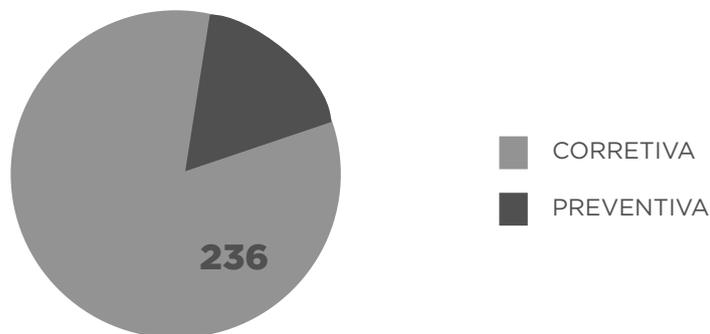
JANEIRO A JULHO
WARELINE



Fonte: Sistema Wareline.

STATUS DA MANUTENÇÃO

JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Wareline.

Manutenção de Equipamento médico: indicador das ações envolvidas com os equipamentos na complexidade médica.

Foram executadas 52 O.S, com maior resultado nas preventivas com ênfase de maior pertinência, os aparelhos de colonoscopia e endoscopia, devido serem realizado a cada 2 meses seguindo o cronograma de planejamento de execução. As corretivas foi registrado a quebra de equipamento com reparação e troca de peças.

Wareline

Sistema operacional de gestão e controle hospitalar do AME, uma ferramenta de trabalho a qual está em uso possibilitando a utilização do módulo de manutenção, que torna possível os registros das atividades desenvolvidas no setor.

Entre as categorias com reparos das manutenções realizadas pela equipe interna, estiveram a reparação de toda infraestrutura, com maior demanda de serviços gerais, onde estão classificados os pequenos reparos, e os mais complexos, de calibração e refrigeração, foram realizados com apoio da Assistência Técnica Autorizada.



Tecnologia da Informação

O setor de Tecnologia da Informação (TI) é responsável por administrar, manter e evoluir o parque tecnológico do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis e atender aos funcionários de todos os setores (médicos, ambulatoriais, administrativo e gerencial) nas questões relacionadas a serviços de tecnologias, buscando resolver problemas técnicos, esclarecer dúvidas e proporcionar soluções sistêmicas e tecnológicas que simplifiquem o dia a dia, garantam a qualidade das informações e permitam o melhor gerenciamento das atividades.

- Sistema de Gestão Ambulatorial e Hospitalar

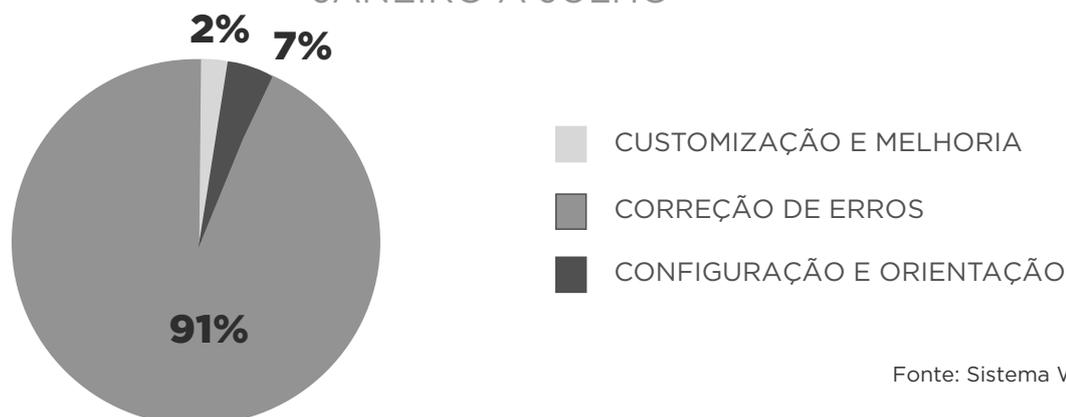
O Sistema de Gestão Ambulatorial e Hospitalar é a principal ferramenta de software ERP utilizada no AME Assis. Hoje utilizado por todos os setores do AME Assis é o software atuante que gera a maior demanda de serviços ao setor de TI.

Dentre os 27 módulos que o sistema ERP possui, existem 2 módulos que nos possibilitam medir os serviços realizados como a qualidade do serviço prestado pelo setor de TI. São os módulos de Sistema de Ordem de Atendimento (SOA) e Sistema de Ordem de Serviço (SOS). Contudo esses módulos nos disponibilizam indicadores onde podemos analisar e entender as dificuldades mais frequentes dos usuários e criar treinamentos de acordo com os chamados mais frequentes.

- Solicitação de Ordem de Atendimento (soa)

A solicitação de atendimento ao fornecedor do sistema ERP se dá por meio do módulo SOA, onde geramos as solicitações de atendimento quando existe alguma necessidade de melhoria, orientação ou correção referente ao sistema. Como podemos ver no seguinte

ORDEM DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Wareline

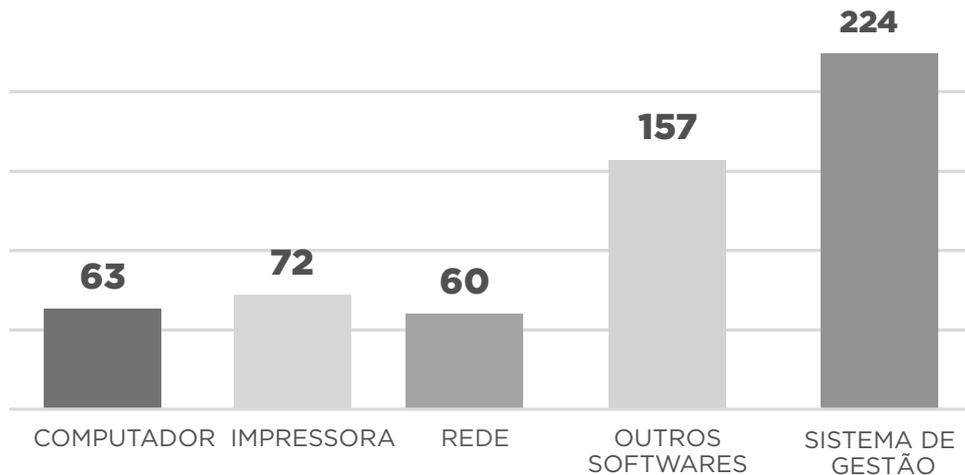
indicador, no período de janeiro a setembro de 2022, foram abertos 43 atendimentos, onde 2% foram chamados relacionados a customização, 7% correção de erros e 91% configuração ou orientação.

Sistema de Ordem de Serviço (SOS)

O suporte aos usuários se dá através da abertura de chamados técnicos. A partir do registro das ocorrências pelos colaboradores, a equipe TI atua para resolver problemas técnicos e esclarecer as dúvidas dos usuários.

Por meio dos registros fornecidos pelo sistema, podemos observar que o setor de TI atendeu 576 chamados técnicos no período de janeiro a setembro de 2022.

SUPORTE AO USUÁRIO - SOS JANEIRO A JULHO



Fonte: Sistema Wareline

- Rotina De Monitoramento (infraestrutura)

O monitoramento da rede e dos equipamentos que à compõe é uma das tarefas da equipe de TI e para facilitar essa rotina utilizamos tecnologias como Zabbix e Grafana.

O Zabbix é uma ferramenta de software de código aberto para monitorar a infraestrutura de TI, como redes, servidores, máquinas virtuais e serviços em nuvem. O Zabbix faz a coleta de dados dos equipamentos de infraestrutura e através desses dados conseguimos verificar em tempo real se há algum problema com o equipamento.

O Grafana é uma aplicação web de análise de código aberto multiplataforma e visualização interativa da web. Ele fornece tabelas, gráficos e alertas para a Web quando conectado a fontes de dados suportadas.

Nosso monitoramento consiste na integração do Zabbix que coleta os dados dos equipamentos com o Grafana, que é responsável por emitir os alertas e gerar os gráficos de análise de dados. Utilizamos essa tecnologia para monitorar os nossos servidores, links de internet e serviços que precisam estar em pleno funcionamento. Segue alguns exemplos.



Fonte: Sistema Monitoramento Zabbix /Grafana-Conexa e Integraraid



Fonte: Sistema Monitoramento Zabbix /Grafana-Portal Transparência



Fonte: Sistema Monitoramento Zabbix /Grafana-Wareline

- Compartilhamento de Arquivos

Com uma relação\rede de confiança entre os departamentos (domínio da rede do AME de Assis) para que possamos garantir a segurança da informação. Também foi possível, compartilhar pastas entre os departamentos com os usuários habilitados no servidor AD (Active Directory).

- Padronização de Fichas de Enfermagem

Em conjunto com o setor de Enfermagem, foi realizada a padronização das fichas das consultas de enfermagem que estavam desatualizadas e fora de padrão. As consultas de enfermagem são lançadas no prontuário eletrônico do paciente e por isso alterações e customizações dessas fichas foram feitas através do nosso ERP hospitalar (Wareline).

A atualização teve como objetivo remover informações desnecessárias e inserir informações pertinentes ao atendimento/procedimento. Entre os tipos de fichas alterados temos os Termos de Consentimentos, SAE, consultas de enfermagem e orientações pré e pós cirurgia.

- Implantação de Diretrizes da LGPD

Foi iniciada a implementação de diretrizes que atendem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais). Além da participação no Comitê Interno que trata de assuntos diretos da LGPD, o setor iniciou algumas ações como: treinamento dos colaboradores, validação de perfis de acesso ao prontuário eletrônico e alterações em fichas impressas.

A validação de perfis de acesso ao prontuário eletrônico fez com que o acesso a dados sensíveis fosse restrito apenas a pessoas autorizadas. Seguindo o mesmo padrão, validamos os acessos ao portal de regulação onde é feito o controle das ofertas de vagas para restringir o acesso a relatórios e listagens de pacientes.

Por fim, após uma análise nas fichas de atendimento, foram ajustadas essas fichas a fim de manter os dados pessoais que são pertinentes ao atendimento e remover dados pessoais que são desnecessários.

Junto ao Comitê da LGPD foi disponibilizado o termo de consentimento necessário para que o paciente autorize o compartilhamento dos seus dados dentro do prontuário. Logo na recepção o paciente recebe o documento junto a ficha de atendimento para que ele leia e possa autorizar o compartilhamento dos seus dados. O termo é gerado por meio de sistema interno.

Referência em saúde preventiva

O AME Assis participa de alguns programas de saúde específicos da Secretaria de Estado da Saúde, que tem como objetivo a prevenção de doenças, são eles:

- Mulheres de Peito

O Programa de cuidado e atenção a saúde da mulher, Mulheres de Peito, contempla o atendimento a mulheres que têm entre 50 a 69 anos, que são as mais propensas ao diagnóstico de câncer de mama. O objetivo é rastrear ativamente o câncer de mama e incentivar a realização de mamografia para detecção precoce da doença. O agendamento é feito pelo telefone 0800 e dispensa pedido médico. No início o programa apresentavam um número alto de absenteísmo e com trabalho junto a rede e ao DRS, foi possível chegar ao aproveitamento de quase 100% das vagas ofertadas.



Reflexo Vermelho

O AME compõe a rede de apoio ao programa de triagem para recém nascidos, sendo responsável pela realização do re-teste de Reflexo Vermelho, de recém nascidos encaminhados por Hospitais e Maternidades de referência. O contato inicial é realizado pelo setor de Serviço Social, que acompanha todo o atendimento. Durante a realização do exame o responsável pelo bebê recebe todas as orientações necessárias e os casos com diagnóstico positivo são encaminhamentos para hospitais de referência para continuidade do tratamento.





3

CONTROLADORA

Controladoria

O setor é responsável por elaborar informações estruturadas com base no processo decisório que auxiliam nas tomadas de decisões e que otimizam a gestão financeira, efetuando acompanhamentos e análises. O setor também realiza mensalmente o preenchimento das informações quantitativas e financeiras no sistema Gestão, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP). Seu objetivo está baseado, sempre, na melhoria dos controles internos e obtenção das informações, de forma ágil, com qualidade e segurança.

- **Controle Patrimonial**

Desde o início das atividades da área, foram inseridos projetos de conscientização e criação de controles patrimoniais.

Até o período de julho de 2022 o AME Assis contava com um total de 2.684 bens imobilizados, que somavam um total de R\$ 5.425.456,02, deste total 4 imobilizados, que juntos somam o valor de R\$20.678,92, foram adquiridos no período de janeiro a julho de 2022.

Esse total foi dividido em 05 grupos:

- Aparelhos Instrumentos Técnicos para Medição, Teste e Controle
- Equipamentos Medicos Hospitalares
- Equipamentos para Escritório
- Equipamentos para Processamento de Dados e Microfilmagem;
- Aparelhos e Utensílios do Tipo Domésticos

Do valor total de patrimônio que o AME ASSIS possui atualmente 66,19% foi adquirido em seu primeiro ano (2013) por conta de sua implantação e abertura, sendo assim os demais anos compõem apenas 33,81% do seu valor total de aquisição.

O AME ASSIS conta atualmente com várias formas de controle patrimonial, sendo eles:

- Inventário patrimonial
- Aleatória por item
- Aleatória por sala
- Inventário geral

Controle Por Sala

O AME Assis conta com 83 salas divididas entre: atividades médicas, atividades não médicas, exames, centro cirúrgico, laboratório, salas administrativas e apoio, além de contar com recepção, pós consulta, áreas comuns, manutenção externa, arquivo e gerador elétrico. Em cada sala possui um relatório de bens que pertencem e devem permanecer no local. Caso haja movimentação de algum patrimônio, deve ser informado ao responsável pelo setor de patrimônio para o mesmo fazer as alterações necessárias no sistema interno (Wareline) e no sistema da Secretaria (ACP).

Controle de Plaquetas não coladas

Alguns itens adquiridos não podem ter a plaqueta de patrimônio colada devido ao tamanho ou, pelo fato de o equipamento ser esterilizável, por conta disso foi criada uma pasta com todas essas plaquetas, para facilitar o controle.

ILUSTRAÇÃO DA PASTA DE PLAQUETAS



A ilustração mostra uma pasta com várias plaquetas de controle patrimonial. Cada plaqueta contém campos para identificação de bens e salas. O cabeçalho da pasta indica 'AME ASSIS' e 'CONTROLE DE PATRIMÔNIO'. As plaquetas são organizadas em uma tabela com colunas para 'Data', 'Valor', 'Descrição', 'Valor', 'Valor' e 'Valor'. Cada linha representa um item de patrimônio, com campos para 'Data de aquisição', 'Valor de aquisição', 'Valor atualizado', 'Valor de avaliação' e 'Valor de depreciação'. As plaquetas são numeradas de 0001 a 0008.

Tendo em vista todas as formas de controle que o setor estabelece em relação ao patrimônio, obtivemos melhora na organização e disponibilização de bens patrimoniais conforme os locais estabelecidos, gerando uma margem de erro de apenas 2% nas auditorias internas semestrais. Com êxito na organização dos bens patrimoniais do AME ASSIS, conseguimos no ano de 2015 a obtenção do Termo de Permissão de Uso (TPU), concedido pela Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo (SES).

Custos

O setor de Custos utiliza a metodologia de custos por absorção. Desta forma todos os custos gerados na instituição, desde os auxiliares, apoio e produtivos, são sintetizados e absorvidos pelas Unidades Produtoras (Consultas e Procedimentos), negócio principal da instituição.

Os gestores das demais áreas ficam responsáveis pelo encaminhamento mensal dos relatórios quantitativos e financeiros para área de Custos para sintetização das informações e análise. Mensalmente, também contamos com uma empresa que realiza consultoria especializada em custos hospitalares, para auditoria dos valores apurados.

Contabilidade

O setor de contabilidade é uma área que tem o seu serviço compartilhado da unidade gestora, Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis, para o Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis, sendo responsável por analisar, conciliar e consolidar as informações contábeis antes de disponibilizar os resultados no sistema do Gestão em Saúde



RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS

JANEIRO A JULHO

Receitas e Despesas Operacionais Janeiro a Julho / 2022								
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Total
Receitas								
Repasso Contrato de Gestão/Convênio	1.024.100,00	1.024.100,00	1.024.100,00	1.024.100,00	1.024.100,00	1.024.100,00	1.024.100,00	7.168.700,00
Repasso Termo Aditamento - Custeio	-	-	-	66.760,00	66.760,00	66.760,00	58.555,00	258.835,00
Receitas Financeiras	5.337,27	6.984,56	9.569,68	8.922,72	7.772,51	4.691,26	4.976,27	48.254,27
TOTAL DAS RECEITAS (1 + 2 + 3)	1.029.437,27	1.031.084,56	1.033.669,68	1.099.782,72	1.098.632,51	1.095.551,26	1.087.631,27	7.475.789,27
Despesas Operacionais								
Pessoal	352.525,26	305.721,02	317.059,87	301.221,69	292.318,54	317.062,97	327.901,81	2.213.811,16
Ordenados	228.596,19	213.333,62	202.547,63	201.995,77	212.063,60	235.384,98	238.944,56	1.532.866,35
Benefícios	12.381,24	12.481,92	12.091,86	12.311,84	12.340,56	11.441,76	12.221,88	85.271,06
Encargos Sociais	20.944,62	21.717,13	23.047,81	18.585,45	19.048,42	18.731,60	19.000,00	141.075,03
Rescisões com Encargos	42.876,34	13.009,53	26.140,81	22.078,94	2.741,88	-	7.523,32	114.370,82
Outras Despesas com Pessoal	198,00	-	902,00	-	724,00	374,00	278,00	2.476,00
Provisões com Pessoal	47.528,87	45.178,82	52.329,76	46.249,69	45.400,08	51.130,63	49.934,05	337.751,90
13º com Encargos	20.282,72	20.946,98	19.582,91	19.333,03	18.766,60	21.548,08	21.158,35	141.618,67
Férias com Encargos	27.246,15	24.231,84	32.746,85	26.916,66	26.633,48	29.582,55	28.775,70	196.133,23
Serviços Terceirizados	523.266,62	492.742,14	511.222,28	581.329,12	558.246,42	599.384,39	588.411,52	3.854.602,49
Assistenciais	403.281,46	380.518,41	391.176,56	466.916,19	451.183,11	494.910,65	476.060,67	3.064.047,05
Pessoa Jurídica	392.745,46	371.286,41	378.941,89	453.256,19	444.015,11	486.590,65	468.252,67	2.995.088,38
Pessoa Física	10.536,00	9.232,00	12.234,67	13.660,00	7.168,00	8.320,00	7.808,00	68.958,67
Administrativos	119.985,16	112.223,73	120.045,72	114.412,93	107.063,31	104.473,74	112.350,85	790.555,44
Materiais	67.807,50	33.567,24	82.126,01	68.525,16	71.307,97	65.662,17	58.983,09	447.979,14
Materiais e Medicamentos	56.136,35	23.893,80	67.219,58	53.970,52	57.099,33	49.496,58	47.608,35	355.424,51
Materiais de Consumo	11.671,15	9.673,44	14.906,43	14.554,64	14.208,64	16.165,59	11.374,74	92.554,63
Utilidade Pública	30.615,03	13.673,70	24.565,23	30.559,74	21.561,36	17.116,97	18.097,40	156.189,43
Financeiras	516,15	420,95	615,13	591,62	425,47	459,23	1.135,26	4.163,81
Manutenção Predial	1.463,50	2.577,00	2.683,60	519,55	1.237,00	5.709,06	37,50	14.227,21
Ressarcimento por Rateio	35.205,35	35.628,53	35.318,74	35.266,24	35.594,00	36.337,49	37.849,44	251.199,79
Outras Despesas	3.148,91	2.820,74	4.688,05	2.107,99	2.448,48	2.223,12	2.716,03	20.153,32
Total das Despesas Operacionais (4)	1.014.548,32	887.151,32	978.278,91	1.020.121,11	983.139,24	1.043.955,40	1.035.132,05	6.962.326,35
Investimento								
Equipamentos	2.689,71	7.200,00	-	3.228,76	-	-	-	13.118,47
Intangível (Direito e uso)	-	-	14.100,10	-	-	-	-	14.100,10
Total de Despesas com Investimentos (5)	2.689,71	7.200,00	14.100,10	3.228,76	-	-	-	27.218,57
TOTAL DAS DESPESAS (4 + 5)	1.017.238,03	894.351,32	992.379,01	1.023.349,87	983.139,24	1.043.955,40	1.035.132,05	6.989.544,92
RESULTADO (Total das Receitas -	12.199,24	136.733,24	41.290,67	76.432,85	115.493,27	51.595,86	52.499,22	486.244,35

Fonte: Gestão Saúde

FLUXO DE CAIXA

JANEIRO A JULHO

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Total
Saldo do Mês Anterior	745.417,61	775.593,37	957.140,83	1.050.527,89	1.179.214,76	1.342.398,91	1.459.030,59	-
Receitas								
Contrato de Gestão/Convênio	1.024.100,00	1.024.100,00	1.024.100,00	1.090.860,00	1.090.860,00	1.090.860,00	1.082.655,00	7.427.535,00
Receitas Financeiras	5.337,27	6.984,56	9.569,68	8.922,72	7.772,51	4.691,26	4.976,27	48.254,27
Total de Receitas	1.029.437,27	1.031.084,56	1.033.669,68	1.099.782,72	1.098.632,51	1.095.551,26	1.087.631,27	7.475.789,27
Despesas								
Pessoal (CLT)	334.213,90	260.542,20	264.730,11	253.680,76	245.420,20	255.863,62	272.166,69	1.886.617,48
Ordenados	226.311,44	202.502,11	194.748,04	194.026,55	193.257,43	196.242,32	214.107,42	1.421.195,31
Benefícios	12.381,24	12.481,92	12.091,86	12.311,84	12.340,56	11.441,76	12.221,88	85.271,06
Horas Extras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Encargos Sociais	32.040,90	21.717,13	23.047,81	24.562,89	18.585,45	16.931,92	19.031,99	155.918,09
Rescisões com Encargos	40.518,08	13.009,53	26.140,81	16.440,68	1.335,99	0,00	6.903,67	104.348,76
13º	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Férias	22.764,24	10.831,51	7.799,59	6.338,80	19.176,77	30.873,62	19.623,73	117.408,26
Outras Despesas com Pessoal	198,00	-	902,00	-	724,00	374,00	278,00	2.476,00
Serviços Terceirizados	523.601,45	493.106,74	511.609,40	579.088,19	557.453,88	595.547,92	590.571,63	3.850.979,21
Assistenciais	407.972,14	384.954,64	395.517,48	468.549,53	454.136,39	494.920,61	481.955,84	3.088.006,63
Pessoa Jurídica	398.700,24	376.964,62	384.856,48	456.855,17	448.018,19	487.967,11	475.373,54	3.028.735,35
Pessoa Física	9.271,90	7.990,02	10.661,00	11.694,36	6.118,20	6.953,50	6.582,30	59.271,28
Administrativos	115.629,31	108.152,10	116.091,92	110.538,66	103.317,49	100.627,31	108.615,79	762.972,58
Materiais	67.807,49	33.567,24	82.126,01	66.053,00	71.307,97	65.662,17	58.983,09	445.506,97
Materiais e Medicamentos	56.136,34	23.893,80	67.219,58	51.498,36	57.099,33	49.496,58	47.608,35	352.952,34
Materiais de Consumo	11.671,15	9.673,44	14.906,43	14.554,64	14.208,64	16.165,59	11.374,74	92.554,63
Utilidade Pública	30.615,03	13.673,70	24.565,23	30.559,74	21.561,36	17.116,97	18.097,40	156.189,43
Financeiras	516,15	420,95	615,13	591,62	425,47	459,23	1.135,26	4.163,81
Manutenção Predial	1.463,50	2.577,00	2.683,60	519,55	1.237,00	5.709,06	37,50	14.227,21
Investimentos	2.689,71	7.200,00	14.100,10	3.228,76	0,00	0,00	0,00	27.218,57
Ressarcimento por Rateio	35.205,35	35.628,53	35.318,74	35.266,24	35.594,00	36.337,49	37.849,44	251.199,79
Outras Despesas	3.148,91	2.820,74	4.534,30	2.107,99	2.448,48	2.223,12	2.716,03	19.999,57
Total de Despesas	999.261,51	849.537,10	940.282,62	971.095,85	935.448,36	978.919,58	981.557,04	6.656.102,06
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	30.175,76	181.547,46	93.387,06	128.686,87	163.184,15	116.631,68	106.074,23	819.687,21
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas -	775.593,37	957.140,83	1.050.527,89	1.179.214,76	1.342.398,91	1.459.030,59	1.565.104,82	-

Saldo Bancário

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho
Conta Corrente							
Aplicações	774.931,24	956.807,86	1.048.704,64	1.177.501,23	1.341.149,26	1.458.000,38	1.564.375,29
Espécie / Caixa Pequeno	662,13	332,97	1.823,25	1.713,53	1.249,65	1.030,21	729,53
TOTAL	775.593,37	957.140,83	1.050.527,89	1.179.214,76	1.342.398,91	1.459.030,59	1.565.104,82

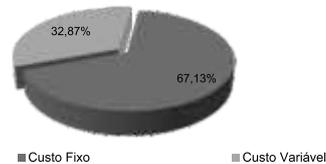
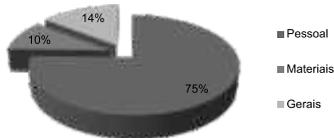
Composição de Saldo

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho
Investimento	326.898,70	321.700,20	324.016,18	326.044,34	328.798,11	331.511,09	334.154,10
Custeio	448.694,67	635.440,63	726.511,71	853.170,42	1.013.600,80	1.127.519,50	1.230.950,72
TOTAL	775.593,37	957.140,83	1.050.527,89	1.179.214,76	1.342.398,91	1.459.030,59	1.565.104,82

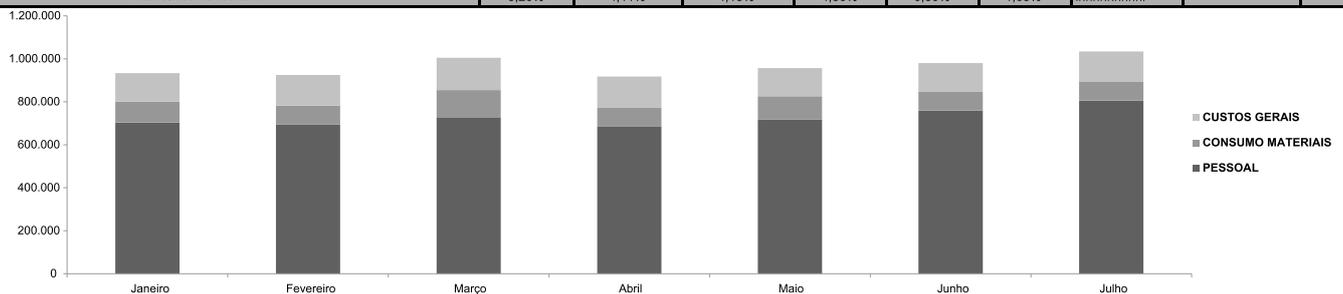
Fonte: Gestão Saúde

AME ASSIS
QUADRO I - COMPOSIÇÃO E EVOLUÇÃO DOS CUSTOS
JANEIRO A JULHO 2022

Grupo	CONTAS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Média mensal	%
PESSOAL	Nº de Prestadores (todos os vínculos)	145	144	145	142	145	151	155	147	
	Colaboradores CLT	312.163	283.221	265.794	261.938	260.394	312.714	323.095	288.474	29,90%
	Colaboradores - Serviços de Terceiros	82.516	83.404	83.072	83.290	85.652	86.975	90.483	85.056	8,82%
	Médicos - Serviços de Terceiros	309.321	327.087	376.397	341.086	372.377	359.270	392.327	353.981	36,69%
SUB - TOTAL PESSOAL		704.000	693.712	725.263	686.314	718.423	758.958	805.905	727.511	75,42%
MATERIAL	Materiais Gerais	23.255	13.680	26.576	14.315	24.252	17.727	22.382	20.312	2,11%
	Materiais e Medicamentos	52.516	49.799	68.943	46.278	54.152	47.665	42.503	51.694	5,36%
	Materiais - Serviços de Terceiros	3.784	3.574	3.480	3.662	3.313	3.365	2.977	3.451	0,36%
	Materiais Assistenciais - Serviços de Terceiros	17.425	21.663	30.305	23.698	26.149	20.460	18.894	22.656	2,35%
SUB - TOTAL MATERIAL		96.981	88.716	129.303	87.954	107.866	89.216	86.756	98.113	10,17%
GERAIS	Serviços de Informática	12.997	12.997	12.997	13.279	13.279	13.279	13.279	13.158	1,36%
	Serviços de Terceiros Gerais	106.680	104.912	108.632	110.395	102.159	104.098	110.987	106.838	11,08%
	Cursos e Treinamentos	200	2.500	-	-	-	-	-	386	0,04%
	Custos Indiretos (Água, Energia, Telefone, etc.)	12.383	22.198	28.782	19.865	15.200	14.861	17.359	18.664	1,93%
SUB - TOTAL GERAIS		132.260	142.607	150.411	143.538	130.638	132.237	141.625	139.045	14,41%
CUSTO TOTAL		933.241	925.035	1.004.977	917.807	956.927	980.412	1.034.287	964.669	100%
COMPOSIÇÃO DO CUSTO POR VOLUME									MÉDIA MENSAL	%
Custo Fixo		666.558	633.951	639.848	605.546	620.284	671.910	694.701	647.543	67,13%
Custo Variável		266.682	291.084	365.129	312.261	336.643	308.502	339.585	317.127	32,87%
TOTAL DOS CUSTOS		933.241	925.035	1.004.977	917.807	956.927	980.412	1.034.287	964.669	100,00%



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Média mensal	%
PESSOAL	704.000	693.712	725.263	686.314	718.423	758.958	805.905	727.511	75,42%
CONSUMO MATERIAIS	96.981	88.716	129.303	87.954	107.866	89.216	86.756	98.113	10,17%
CUSTOS GERAIS	132.260	142.607	150.411	143.538	130.638	132.237	141.625	139.045	14,41%
TOTAL	933.241	925.035	1.004.977	917.807	956.927	980.412	1.034.287	964.669	100,00%
Var. %/Média Mensal	-3,26%	-4,11%	4,18%	-4,86%	-0,80%	1,63%	#####		



**“A sorte segue a coragem,
desde que a coragem
seja competente.”**

Mario Sérgio Cortela

Instituição

Prof^a Dr^a Telma Gonçalves Carneiro Spera de Andrade
Provedora
OSS Santa Casa de Assis

Andreia Camargo Souza
Gerente de Serviços Ambulatoriais

@ameassis
www.ameassis.org.br





Santa Casa
Assis

Gestão Ambulatorial
AME ASSIS

RELATÓRIO
DE ATIVIDADES **2022**
VOLUME 2 Agosto
Dezembro

Instituição

A Santa Casa de Misericórdia de Assis é uma associação civil de direito privado, independente e autônoma, fundada em 07/12/1919. É reconhecida como entidade beneficente de assistência social na área da saúde e como de utilidade pública Federal, Estadual e Municipal, cadastrada no Conselho Nacional de Assistência Social.

Em 2011, tornou-se uma Organização Social da Saúde (OSS) e além da gestão do Hospital Central e da Maternidade, pôde celebrar em 2012 o seu primeiro contrato de gestão com o Governo do Estado de São Paulo para gerenciamento do AME - Ambulatório Médico de Especialidades na cidade de Assis e posteriormente do AME na cidade de Ourinhos.

A Instituição tem a responsabilidade de atender 60% de pacientes SUS e pode atender 40% de particulares e convênios privados. Como entidade filantrópica recebe apoio governamental (Governo Federal, Estadual e Municipal) e, também, emendas parlamentares e doações.

A Santa Casa de Misericórdia de Assis é constituída por uma Irmandade, cujo número ilimitado de membros (Irmãos) compõe a Assembleia Geral. Sua administração é exercida por essa Assembleia Geral, um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal e uma Diretoria Executiva. Integra também a direção da Santa Casa o Bispo Diocesano de Assis, como Presidente Nato da Assembléia Geral.

Assembléia Geral

Órgão soberano de deliberação da Santa Casa de Assis, a Assembleia Geral tem como função eleger os membros irmãos do Conselho de Administração, bem como os membros do Conselho Fiscal e seus suplentes. É responsável ainda por aprovar alterações do Estatuto, julgar recursos contra atos do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva e deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida a apreciação pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal ou Diretoria Executiva.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é constituído por 20 membros: 11 irmãos eleitos pela Assembleia Geral; 2 funcionários da Santa Casa eleitos pelos seus pares e 7 representantes da comunidade eleitos pelos demais membros do Conselho de Administração, dentre pessoas de notória capacidade profissional e reconhecida idoneidade moral.

Conselho Fiscal

Composto por três membros efetivos e três suplentes, eleitos entre os irmãos, o Conselho Fiscal é responsável por acompanhar e avaliar os atos de gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial, operacional e de pessoal, bem como fiscalizar permanentemente as contas, balancetes financeiros, balanços e relatórios contábeis financeiros. Emite ainda pareceres sobre as prestações de contas anuais da Instituição, apresentando conclusivamente suas considerações sobre a regularidade e estado geral, patrimonial e financeiro da Santa Casa de Misericórdia de Assis.

Diretoria Executiva

O Conselho Administrativo elege a Diretoria Executiva que é constituída integralmente por membros da Irmandade e composta por: Provedor, Provedor Adjunto, Secretário, Secretário Adjunto, Diretor Financeiro, Diretor Financeiro Adjunto, Diretor Jurídico, Diretor de Relações Públicas e Ações Comunitárias e um Diretor Clínico, eleito pelos médicos que compõem o corpo Clínico do Hospital.

Cabe a Diretoria Executiva, dentre outras funções, administrar a Instituição implementando as políticas, diretrizes, estratégias, planos de atividades e os respectivos orçamentos, promovendo os objetivos institucionais. Cabe ainda, planejar, dirigir e controlar todos os serviços e atividades da Santa Casa de Assis.

O Provedor é quem assume funções mais diretas de organização. Atualmente esta função é exercida por uma professora aposentada da Universidade Estadual Paulista (UNESP) de Assis, Enfermeira formada pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), onde exerceu suas atividades profissionais como docente/administradora/enfermeira, por 10 anos, de 1982 a 1991. Trouxe para a Santa Casa sua experiência pregressa na UEL, mas também na UNESP, onde exerceu suas atividades de gestão, ensino (na graduação e pós-graduação), pesquisa e extensão, de 1991 até 2019, quando se aposentou, continuando na UNESP, somente como professora e pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Biociências.

A Santa Casa de Misericórdia de Assis é regida por um Estatuto Social aprovado em Assembleia e conta com diversas ferramentas de gestão, como os Regimentos Internos, Procedimentos Operacionais (POPs), Código de Conduta, dentre outros, que estão em fase de reorganização, de forma a atenderem às novas demandas da Gestão Hospitalar e Ambulatorial.

Todos os membros desses órgãos de governança exercem as funções gratuitamente, não sendo remunerados pelo exercício das atividades e de nenhuma forma obtendo qualquer proveito direto ou indireto, econômico ou pecuniário.

Missão

Como hospital filantrópico, prestar assistência à saúde com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso em superar as expectativas do cliente.

Visão

Ser o hospital de primeira opção para os clientes da região de Assis, ampliando o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares, mantendo o aprimoramento contínuo de seus colaboradores, com equilíbrio econômico financeiro sem perder a qualidade na prestação dos serviços.

Valores

Respeito, Ética, Compromisso, Honestidade, Humanização, Conhecimento, Competência Técnica e Criatividade no cumprimento de sua Missão.

Vocação SUS

Uma das grandes missões da Santa Casa de Assis, Instituição Filantrópica, é o atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde de Assis e da região. Esse atendimento vem sendo oferecido com maestria na Gestão Hospitalar e na Gestão Ambulatorial.

A Gestão Hospitalar conta com uma estrutura assistencial, cirúrgica, tratamento intensivo, exames laboratoriais e de imagem, lavanderia hospitalar, nutrição, equipes qualificadas de enfermagem e médica e, ainda, a menor taxa de infecção hospitalar da região, garantindo maior segurança e mais saúde aos pacientes.

A Gestão Ambulatorial envolve o gerenciamento de dois Ambulatórios Médicos de Especialidades, um localizado no município de Assis (desde 2013) e outro na cidade de Ourinhos (desde 2017).

A Gestão dos Ambulatórios ocorre mediante contrato de gestão firmado com o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado de Saúde para o gerenciamento dos AMEs. O processo de chamamento público ocorre a cada cinco anos, incluindo a apresentação de um Projeto de Gestão.

AME Assis

O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis é um centro ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade em especialidades médicas, com ênfase nas necessidades da rede básica, oferecendo consultas com especialistas, exames e pequenas cirurgias em um só local.

Desde sua inauguração em 2013, o AME Assis é gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis por meio de contrato de gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, sendo as vagas reguladas pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), com acompanhamento do DRS IX (Departamento Regional de Saúde) - Marília.

São atendidas na unidade pacientes encaminhados pelos Municípios Referenciados, nas especialidades médicas de Acupuntura, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oftalmologia, Oftalmologia/Retinólogo, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia. Também nas especialidades não médicas de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Farmácia e Serviço Social.

Os Municípios Referenciados são: Assis, Borá, Cândido Mota, Cruzália, Florínea, Lutécia, Maracá, Palmital, Paraguaçu Paulista, Pedrinhas Paulista, Platina e Tarumã.

Considerando o período de 2013 a 2021, a média da produção anual da Unidade foi de 48.168 consultas médicas, 19.100 consultas não médicas, 2.784 cirurgias menor ambulatorial (cma), 1.100 Cirurgias Maior Ambulatorial (CMA) e 8.720 exames SADT Externo.

No Ambulatório são realizados os exames de: Audiometria, Biometria, Angiofluoresceinografia,

Campimetria, Cistoscopia, Colonoscopia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Eletroneuromiografia, Endoscopia, Espirometria, Holter, Imitanciometria, Logoaudiometria, Mamografia, Mapa, Microscopia Especular, Nasofibrosopia, Paquimetria, Raio X Geral, Retossigmoidoscopia, Teste Ergométrico, Tomografia com e sem Contraste, Tonometria, Topografia Computadorizada de Cornea, Ultrassonografia, US Doppler Vascular, Urodinâmica e Us Ocular.

Dentre os procedimentos cirúrgicos: Capsulotomia, Iridotomia a Laser, Exereses de Tumor de Conjuntiva, Correção de Hernia de Iris, Facioemulsificação com Implante de Lente Intraocular Dobrada, Facectomia sem Implante de Lente Intraocular, Tratamento Cirúrgico de Pterígio, Retirada de Corpo Estranho da Câmara Anterior do Olho, Sutura de Conjuntiva, Reposicionamento de Lio, Fotocoagulação a Laser, Infiltração de Substância em Cavidade Sinovial, Paaf de Tireoide/Biopsia de Tireoide, Pequena Cirurgia Geral, Pequenos Procedimentos Dermatologia, Pequenos Procedimentos Urologia, Pequenos Procedimentos de Otorrinolaringologia, Postectomia, Biópsia de Prostata, Cistoscopia.

São realizados dentro do Serviço de Apoio Diagnóstico Externo os exames de: Mamografia, Ultrassonografia geral e US Doppler Vascular, Ecocardiograma, Tomografia Computadorizada, Endoscopia, Colonoscopia, Teste Ergométrico, Holter, Mapa e Eletroencefalograma.

Gerência de Serviços Ambulatoriais

A Gerência dos Serviços Ambulatoriais tem como principal objetivo de manter a essência da Gestão Ambulatorial da OSS Santa Casa de Assis, com suas competências técnicas de humanização na entrega dos serviços prestados aos usuários, transparência e responsabilidade com os recursos públicos

As diretrizes estabelecidas pela Gestão pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) por meio da Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) são rigorosamente seguidas, alinhadas as estratégias da OSS que prima pela oferta de um serviço ambulatorial com foco no paciente e com qualidade a todos.

Sua responsabilidade é de planejar, organizar e controlar as atividades de todos os setores, acompanhando e avaliando o desempenho de sua equipe gestora e os serviços por eles administrados; estabelecer estratégias e fornecer subsídios para o processo decisório e o cumprimento das metas, estabelecidas em Contrato.

Para o gerenciamento do serviço ambulatorial foi adotado a gestão compartilhada, onde os gestores são responsáveis por gerir seus setores, utilizando suas experiências e conhecimentos na obtenção de resultados, esse grupo compõem uma equipe multiprofissional que atua nos setores estabelecidos pelo Organograma.

Por meio de reuniões semanais, e para melhoria continua dos serviços prestados e cumprimento das metas estabelecidas, a equipe gestora compartilha suas experiências com relatórios gerenciais, revisando e definindo novas estratégias nos processos de trabalho e acompanhando ações com seus responsáveis.

Nesse modelo de gestão o usuário tem a sua participação através do o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) / Ouvidoria, considerado um local privilegiado para o estudo de novas estratégias e de disciplinamento do Ambulatório, que tem oportunizado a ampliação da voz e o efetivo envolvimento dos usuários, melhorando os processos administrativos e aprimorando a qualidade do atendimento prestado pela instituição através de seus profissionais.

Além disso, mantem o relacionamento com todos os atores nos serviços, sendo estes os representantes dos 12 municípios de referência, Prefeituras e Conselhos Municipais de Saúde, Departamento Regional de Saúde (DRS-IX), Coordenadoria de Gestão de Contratos dos Serviços de Saúde (CGCSS), entre outros.

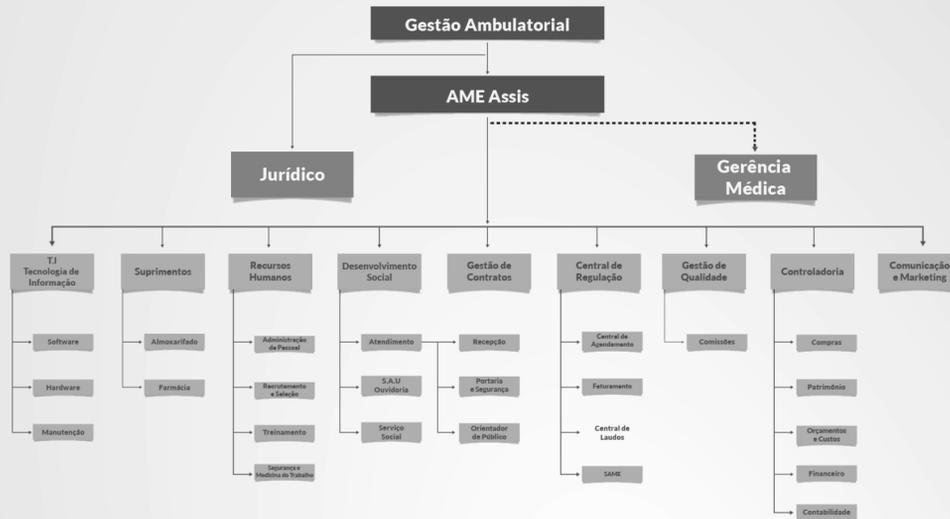
Nesto ano foi dada continuidade na representatividade do AME Assis nas reuniões de Câmara Técnica e quando convidado, também na Comissão Intergestores Regional (CIR), além da reunião de Regulação, realizada mensalmente no por web-conferência, junto ao Núcleo de Regulação do DRS IX – Marília. E isso foi imprescindível no momento de pandemia, onde o trabalho em parceria com a rede foi fundamental na melhoria dos índices de aproveitamento de vagas, além da oportunidade de atendermos as necessidades da região.

A gestão, pela quase centenária Organização Social de Saúde tem proporcionado na gestão do AME Assis um trabalho diferenciado, muito próximo da rede local e regional, visto que, mais que qualquer outra instituição de saúde ela tem pelos anos de experiência condições de reconhecer as demandas da rede regional de saúde local.

Vale ressaltar, que o acompanhamento dos serviços pela SES-SP é feito por meio de reuniões trimestrais junto do DRS-IX e a CGCSS, com avaliação dos indicadores quantitativos e qualitativos.

Estes momentos são aproveitados também para alinhamento de ações, tanto nos encaminhamentos dos pacientes pelos municípios, quanto para o direcionamento dos mesmos para as referências terciárias, além da distribuição e regulação de vagas pelo DRS-IX.

ORGANOGRAMA AME



ORGANOGRAMA AME



Gerência Médica

A Gerência Médica do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) representa todo o corpo clínico, não só pela responsabilidade técnica, mas também pelo aprimoramento profissional e dos processos envolvidos no cuidado aos pacientes.

O decréscimo na produção imposto pelo prosseguimento da pandemia exigiu uma adequação do corpo clínico para que os recursos fossem suficientes para o atingimento das novas metas deste ano. Agendas de consultas, exames e procedimentos foram ajustadas em parceria com os profissionais para que as principais demandas continuassem a ser atendidas.

A abordagem pessoal e individual das ouvidorias médicas com cada profissional envolvido nas manifestações continuou a ser realizada no serviço e foi de fundamental importância para a valorização e atenção à qualidade do atendimento prestado pelos profissionais de saúde sobrecarregados pelo longo período da pandemia.

A triagem de todas as solicitações de interconsultas pela gerência médica iniciada no ano anterior reforçou a objetividade dos atendimentos na unidade, aumentando a taxa média de alta nas especialidades e diminuindo o tempo de espera do paciente desde a chegada ao AME até o encaminhamento para a referência.

Com o objetivo de acelerar o acesso dos pacientes oncológicos à Rede Hebe Camargo, a gerência médica em conjunto com a equipe de matriciamento realizou uma reciclagem tanto com os médicos quanto com as Regulações de vagas dos municípios, referente aos protocolos clínicos para acesso à Rede, evitando consultas desnecessárias e melhorando o prognóstico dos pacientes.

Gestão de Contratos

A Gestão de Contratos é responsável pelo gerenciamento de todos os contratos de serviços na área assistencial (médicos, fisioterapeutas e laboratório) e de fornecedores de serviços, produtos e equipamentos.

O setor visa a redução de ocorrência de atraso médico através de monitoramento e controle de horários de atendimento, o que resulta em organização dos serviços assistenciais e satisfação do paciente. Para contratos não assistenciais, o setor de Gestão de Contratos é responsável pela avaliação documental e idoneidade da empresa e monitora o término da prestação do serviço para autorização do pagamento. Atua, ainda, no controle e acompanhamento de processos de renovações e rescisões contratuais.

A Gestão de Contratos, cumprindo com o objetivo da transparência sobre o investimento do dinheiro público na instituição, é responsável pela atualização mensal do Portal de Finanças sobre novos contratos, rescisões e valores mensais pagos aos prestadores de serviços. Este Banco de Informações é monitorado pela Coordenadoria de Gestão Orçamentária e Financeira (CGOF) da Secretaria de Estado de Saúde (SES).

Assistência E Consultoria Jurídica

Desde o ano de 2012, o AME Assis conta com Assessoria Jurídica de caráter consultivo/opinativo, sendo acionado em decisões da Diretoria/Gerência, norteando-se pela advocacia preventiva.



Fonte: Setor Gestão de Contratos

Comunicação

O setor de Comunicação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis atua integrado ao setor de Comunicação da Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis, responsável pela gestão da Unidade, colaborando no planejamento, assessoria, execução, coordenação e avaliação dos processos de comunicação inerentes ao Ambulatório, envolvendo os públicos interno e externo.

As ações são acompanhadas e aprovadas pela Diretoria Executiva da Organização Gestora, pela coordenação local, pela gerência de serviços ambulatoriais da Santa Casa de Assis e pela Assessoria de Imprensa e Marketing da Secretaria de Estado da Saúde (SES), do Governo do Estado de São Paulo, conforme o que determina o Contrato de Gestão estabelecido.



Fonte: Controle Interno Comunicação

Gestão da Qualidade

Considerada Uma Área De apoio, a Gestão da Qualidade tem como objetivo prestar suporte aos setores na padronização e sistematização dos processos, proporcionando ferramentas para organização dos dados e tomada de decisão.

1.Comissões

A área de Qualidade também atua na gestão das Comissões Internas do AME Assis, visando demonstrar suas atividades e seus resultados.

Essas Comissões são fundamentais no auxílio aos serviços de assistência prestados pelo Ambulatório, sendo elas:

1.1 Comissão de Humanização e Apoio Matricial

O Apoio Matricial em saúde objetiva assegurar retaguarda especializada a equipes e profissionais encarregados da atenção a problemas de saúde, de maneira personalizada e interativa. Opera com o conceito de núcleo e de campo. Assim: um especialista com determinado núcleo, apoia especialistas com outro núcleo de formação, objetivando a ampliação da eficácia de sua atuação. O apoio matricial tem como objetivo:

- Fortalecer a Atenção Básica
- Melhorar os processos e resolutividade do Sistema Primário
- Treinar e capacitar médicos e equipe multiprofissional

Dentre as ações desenvolvidas por esta Comissão estão:

1.1.1 Projeto “Motorista Parceiro”

O projeto foi iniciado no terceiro trimestre de 2022, na primeira fase foram realizadas reuniões (via web) com os responsáveis pelo setor de transporte dos 10 municípios referenciados que aderiram ao programa, nesses encontros foi realizado um levantamento de dados sobre o funcionamento do departamento no município e a quantidade de colaboradores que viajam diariamente para o AME Assis.

1.1.2 Redução do Absenteísmo - Programas “Não Falte! Sua Falta Faz Falta” e “AME em contato com você”: com o objetivo de conscientizar a população atendida e contribuir com a redução do absenteísmo, é realizado a divulgação do programa “Não Falte! Sua Falta Faz Falta” nas redes sociais e em painel numérico presente na entrada do AME, atualizado semanalmente.

A ação denominada ‘AME em Contato com Você!’ explica que o contato sobre o agendamento no AME ocorre por telefone e que é fundamental manter os contatos atualizados, estimulando o paciente a sempre avisar alterações nos números de telefone ou celular.

1.1.3 Dia D em Florínea

No dia 05 de outubro, como forma de divulgação da campanha “Outubro Rosa”, a gestão ambulatorial da Santa Casa de Assis em parceria com a Secretaria de Saúde de Florínea realizou o “Super Dia D” no município.

A ação teve como objetivo trazer maior visibilidade para o cuidado da saúde feminina e para campanhas de prevenção e conscientização do câncer de mamas (tipo de câncer mais incidente em mulheres no mundo).

Casos a Dispensar x Dispensas

Visando a diminuição do absenteísmo e com um olhar humanizado aos usuários que se deslocam para atendimento no Ambulatório, é realizado pela Recepção um grande trabalho para resolver questões que possam ocasionar a perda do atendimento pelo paciente, como falta do seu encaminhamento, atraso ou falta de algum documento.

Nesta ação o AME conta com o apoio dos Municípios Referenciados, que unindo esforços, permitiram no período de agosto a dezembro, a resolução de 73,5% dos casos, possibilitando assim o atendimento desses pacientes.

1.1.3 Reunião de Regulação - A Reunião de Regulação tem sido um importante instrumento de debate e aproximação com as unidades desta Região de Saúde, diante disso, foi realizada, em comemoração aos 09 anos de atividade do AME Assis, uma reunião presencial, que contou com a participação da maioria dos municípios referenciados e da DRS-IX de Marília.

Foi um momento de rica troca, onde foi apresentado os indicadores (consultas, exame e cirurgias) e conquistas do AME e os resultados alcançados com as comissões de humanização e matriciamento.

1.1.4 Ginástica Laboral

No 21 de dezembro, gentilmente a fisioterapeuta Daniela Jhulian Zanatta de Arruda fez uma demonstração prática dos exercícios propostos, ressaltou inclusive que estes poderiam ser realizados no próprio local de trabalho dos colaboradores.

1.1.5 Campanha SAU/Ouvidoria

Após o encerramento do período eleitoral, também foram retomadas as divulgações nas redes sociais da campanha "SAU Responde", o projeto tem como finalidade levar informação sobre dúvidas constantes dos pacientes atendidos (como quais documentos são necessários para o atendimento no AME ou de que forma os pacientes são avisados sobre as consultas e exames agendados no ambulatório).

1.1.6 Vacinação

Foi realizado junto aos funcionários a ações de imunização com aplicação da vacina indicada pelo Ministério da Saúde, Meningite. A vacinação é oferecida na própria unidade facilitando o acesso e proporcionando maior comodidade as equipes que não precisam ir até as Unidades Básicas de Saúde.

1.1.7 Revisão da Sinalização Interna e dos Sanitários

Em atendimento as manifestações de usuários na Ouvidoria do AME, foi realizada uma revisão das placas de sinalização interna, em especial as que orientam para os sanitários do Ambulatório, sendo acrescentadas novas placas e adotadas novas estratégias para a diferenciação de banheiros femininos e masculinos, por meio das cores azul e rosa.

1.1.8 Outubro Rosa

Com o objetivo de divulgação de informações de saúde para as colaboradoras do ambulatório, foi realizado uma palestra sobre "Ginástica pélvica" com a fisioterapeuta Tatiane Ireño no dia 28 de outubro.

1.1.9 Novembro Azul

Em contribuição à campanha de prevenção do câncer de próstata, segundo tipo de câncer mais comum entre os homens, foi realizado uma palestra com o Dr. William Mosquin Simões (Urologista e Gerente Médico do AME Assis) no dia 18 de novembro.

1.1.10 Dezembro Laranja

Como ferramenta de divulgação de cuidados para prevenção do câncer de pele, foi realizado uma palestra com a Dra. Ana Cláudia Sanches Lemes Soares (Dermatologista e Gerente Médica do AME Assis) no dia 12 de dezembro.

1.1.11 Clínica Ampliada

Em julho, em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde, foi iniciado o protocolo de direcionamento para pacientes com suspeição de câncer de intestino e câncer de pele (melanoma). Foram destinadas vagas específicas, tanto de atendimento clínico quanto de procedimentos/exames para esses casos, a fim de agilizar o diagnóstico e orientação terapêutica desses pacientes.

Houve uma apresentação a todos os municípios durante a reunião de regulação de julho, orientando e construindo esse novo fluxo, frisando em quais situações essas vagas deveriam ser utilizadas.

Os pacientes de alta suspeição de câncer de intestino agendados nestas vagas são atendidos em consulta de enfermagem onde recebem o preparo do exame de colonoscopia e as orientações sobre o mesmo.

1.2 Comissão De Eventos Institucionais

Com o objetivo de difundir a política de humanização e valorizar colaboradores e pacientes o AME

Ourinhos possui uma comissão de eventos composta por membros de diversos setores, que é responsável por desenvolver ações ao longo do ano levando em consideração o calendário de eventos institucionais da organização gestora.

Diante da melhora do cenário da pandemia e afrouxamento das medidas preventivas, houve uma intensificação das ações na modalidade presencial. Foram desenvolvidas 12 ações durante o semestre, aproximadamente 70% tiveram cunho preventivo, voltadas para saúde e bem estar dos colaboradores e pacientes.

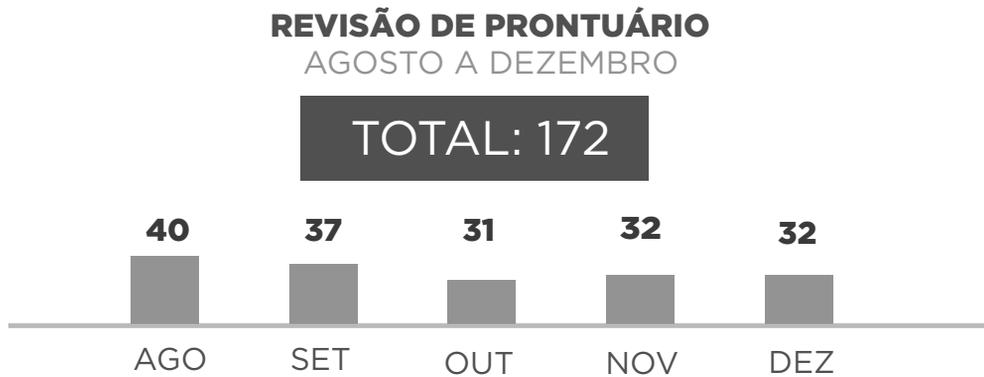
Destacam-se as ações com maior abrangência como:

- 1.2.1 Setembro Amarelo
- 1.2.2 Outubro Rosa
- 1.2.3 Dia do Médico
- 1.2.4 Novembro Azul
- 1.2.5 Dezembro Laranja

1.3 Comissão de Revisão de Prontuário (CRP)

Tem como finalidade atender a resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) nº 1.638/2002, que define prontuário médico como documento único de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada.

Esta Comissão analisa mensalmente 1% de prontuários do número de atendimentos realizados no mês.

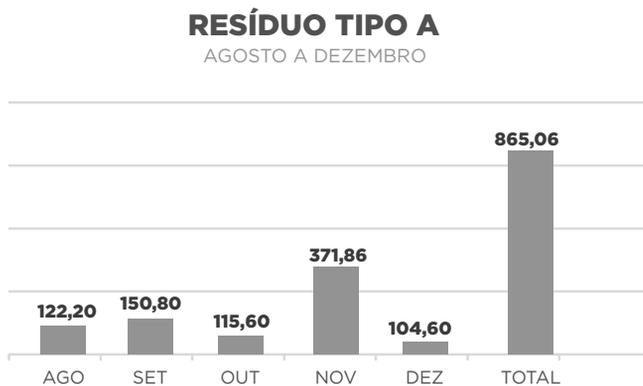


Fonte: Controle Interno SAME

1.4 Comissão de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (CGRSS)

Foi realizado a atualização do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço em Saúde (PGRSS), conforme a RDC 306 e RDC 222, a Comissão tem como objetivo acompanhar as diretrizes nele definidas, avaliar se estão sendo cumpridas conforme as exigências legais.

No período os volumes de resíduos gerados no Ambulatório foram:



1.5 Comissão de Farmácia e Terapêutica

Baseada na Portaria nº 35 de 14 de janeiro de 1986, a Comissão tem por finalidade à assistência farmacêutica contínua, multidisciplinar e participativa que deve ser baseada na eficácia, segurança e qualidade, estabelecendo normas e procedimentos relacionados a padronização, inclusão, exclusão, avaliação e seleção segundo critérios clínicos utilizado para promover o uso seguro e racional dos matérias e medicamentos, sendo o elo entre farmácia e a equipe de saúde.

De Agosto a Dezembro foram abertas 01 solicitação de inclusão e 01 queixa técnica, todas com

parecer favorável. Foi incluída solicitação na padronização e a queixa técnica realizado a exclusão de uma marca, impossibilitando a compra deste.

1.6 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)

A Comissão visa à prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, buscando conciliar o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde de todos os trabalhadores.

1.7 Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS)

É uma comissão de assessoria, que através dos dados e informações levantados pelo Serviço de Controle de Infecção, estuda e desenvolve Programas de Controle e Prevenção de Infecções com objetivo à redução máxima da incidência e gravidade das infecções.

Estabelecida na Lei 9431 de seis de janeiro de 1997, Portaria 2616, de 12 de maio de 1998 do Ministério da Saúde (MS), Resolução - RDC 48, de dois de junho de 2000, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

1.8 Comissão de Saúde e Segurança do Paciente

A Comissão atende à Portaria RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, que define ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, como: reconhecimento e mapeamento dos riscos institucionais relacionados à especificidade da epidemiologia local e aos processos assistenciais; formar e estimular a criação de uma cultura de gerenciamento de riscos; e organizar estratégias e ações de prevenção e minimização dos riscos inerentes aos processos.

Dentre as atividades da comissão, foi implementado o formulário de eventos adversos, os quais são relatados pelos colaboradores e tratados em reunião. Foi gerado plano de ação eletrônico para acompanhamento das ações e também foi elaborada uma planilha de controle de manutenções preventivas.

AÇÕES CSSP AGOSTO A DEZEMBRO



2. Controle de Pragas

É o conjunto de ações preventivas e corretivas de monitoramento ou aplicação, para impedir de modo integrado que vetores e pragas urbanas se instalem ou se reproduzam no ambiente.

Este controle é realizado por empresa terceira contratada com frequência mensal, visando impedir de modo integrado que vetores e pragas urbanas se instalem ou reproduzam no ambiente.

No período de Agosto a Dezembro foram realizadas 05 visitas de monitoramento mensal do Ambulatório.

3. Controle de Qualidade da Água

O Ambulatório é abastecido por SAA - Sistema de Abastecimento de Água para consumo humano.

No ano de 2022 iniciou-se o Controle de Qualidade da Água no Ambulatório. Os pontos de coleta de água foram baseados e definidos de acordo com as legislações vigentes, Resolução RDC nº15, de 15 de Março de 2012, Portaria GM/MS nº888 de 04 de Maio de 2021 e Farmacopeia Brasileira. Foram definidos 6 pontos estratégicos para avaliar o Sistema distribuição.

3.1 Higienização Reservatório Água

A higienização é feita por empresa terceirizada contratada pelo AME a cada 6 meses, garantindo assim a qualidade completa e segurança da água.

4. Gestão de Documentos

Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) obtém informações que monitoram todo o processo de uma empresa, bem como a forma que deve ser executada cada atividade. Os padrões de qualidade, os planos de controle, os procedimentos operacionais (PO), as instruções de trabalho (IT) são exemplos de documentos da qualidade.

5. Programa Proteção Radiológica

Em atendimento as exigências do programa, o Ambulatório, encaminha mensalmente para medições os dosímetros, utilizados pelos técnicos em radiologia, equipamento que mede a quantidade de radiação que pode incidir acidentalmente no colaborador. Constatamos que as medições estão dentro dos padrões exigidos pela Portaria 2.898, de 28 de novembro de 2013 e Proteção Radiológica de Serviços de Radiodiagnósticos Médicos através da Resolução 330, publicada em 26 de dezembro de 2019, o que comprova a eficiência do programa.

Anualmente os equipamentos radiológicos juntamente com seus acessórios e EPI's passam por Teste de Constância (Controle de Qualidade).

Recursos Humanos

A área de Recursos Humanos tem como função principal estabelecer o sistema que rege as relações entre colaboradores e a empresa. Possui um conjunto de ações que visam planejar, recrutar, selecionar, contratar, integrar pessoas; viabilizar e administrar a avaliação do desempenho no trabalho; administrar planos de remuneração e benefícios; promover a capacitação e desenvolvimento profissional. Além dessas funções, tem um papel estratégico dentro da organização, no sentido de promover e manter a motivação e alinhar os colaboradores frente a missão e objetivos da empresa, a fim de torná-la mais competitiva e forte dentro do seu negócio.

Recrutamento e Seleção

O AME Assis privilegia o processo de Recrutamento e Seleção para a escolha dos ocupantes de novas posições, como forma de valorizar a competência e assegurar oportunidades iguais para todos.

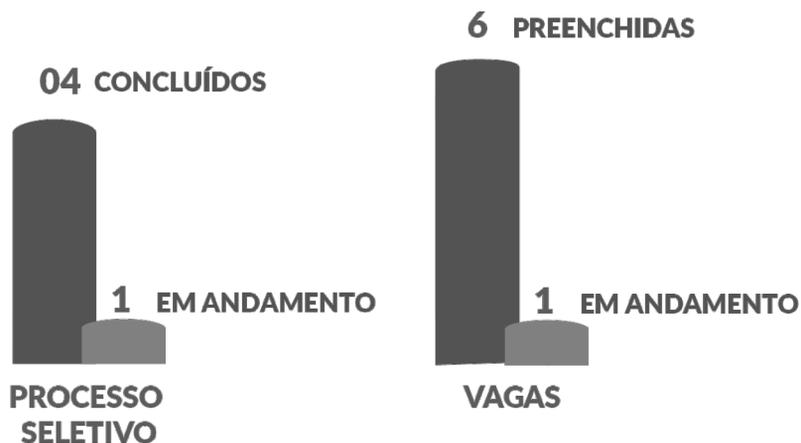
O aumento do turnover neste período se deve às oportunidades geradas devido ao aquecimento do mercado de trabalho em função do controle e estabilização da pandemia. No entanto, permanecemos abaixo da referência de mercado.

Com o ciclo completo de vacinação dos profissionais da área da saúde, os afastamentos por COVID-19 diminuiram levando em consideração ao período anterior, porém somados aos demais afastamentos, permanece o índice de absenteísmo acima da referência de mercado.

EQUIPE AME AGOSTO A DEZEMBRO



PROCESSOS SELETIVOS AGOSTO A DEZEMBRO



Tempo médio de seleção: 30 dias

VAGAS EM RELAÇÃO AOS SETORES		
Status	Quantidade	Percentual
Administrativo	0	11%
Apoio	6	44,5%
Assistencial	1	44,5%

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos e Departamento Pessoal

TURNOVER AGOSTO A DEZEMBRO

ANO	ÍNDICE (%) Média	REFERÊNCIA DE MERCADO (%)
2021	3,59	4
2022	2,38	

ABSENTEÍSMO AGOSTO A DEZEMBRO

ANO	ÍNDICE (%) Média	REFERÊNCIA DE MERCADO (%)
2021	2,21	2
2022	2,54	

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos e Departamento Pessoal

Treinamento e Desenvolvimento

O AME Assis tem como princípio investir em capacitação, promovendo o desenvolvimento das habilidades técnicas e comportamentais de seus colaboradores.

Denominamos por Treinamento Interno aquele desenvolvido por instrutores da própria empresa e Treinamento Externo quando realizado por instrutores de instituições externas.

TREINAMENTOS AGOSTO A DEZEMBRO

Número de Colaboradores		Horas Participaçã		Horas Per Capita	
2021	2022	2021	2022	2021	2022
92	93	375:00:00	499:40:00	4:04:34	5:22:22

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

Serviço Especializado Em Engenharia De Segurança E Medicina Do Trabalho (SESMT)

O SESMT do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis tem a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador e a terceiro no local de trabalho. Para alcançar esse objetivo é realizada a gestão e implantação de laudos, controle de exames, adequação aos equipamentos de proteção coletiva e entrega de Equipamento de Proteção Individual (EPI), treinamentos de segurança, emissão de Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), investigação de acidente do trabalho, apoio a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Brigada de Incêndio, dentre outros meios que visam à eliminação de riscos e/ou redução dos acidentes no ambiente de trabalho.

0% Acidentes com e sem Afastamento

Foram realizadas durante o período, as ações:

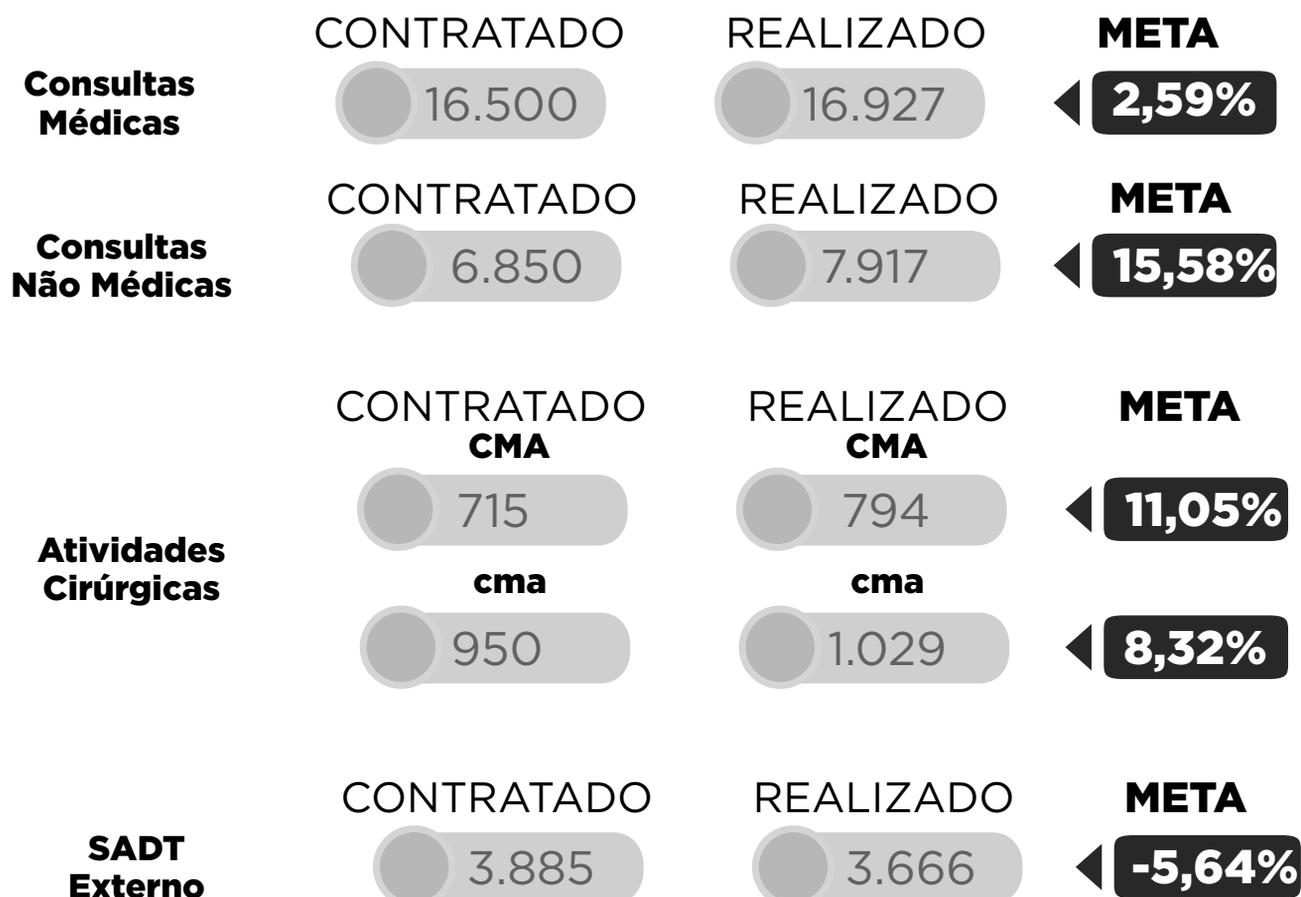
- Gestão do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos).
- Revisão dos extintores e hidrantes da unidade.
- Foram atualizadas as Fichas de EPI's e entregue aos colaboradores os equipamentos de segurança indicados em LTCAT/PPRA.
- Reuniões referente à Comissão Gestora Multidisciplinar Comissão de Perfuro Cortante.
- Reuniões referentes à Comissão de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS).
- Cadastramento de dados referentes ao Módulo de Segurança e Medicina do Trabalho no Sistema de Gestão MEMPHIS, em atendimento aos eventos de SST para o Sistema E-Social.
- Realização de treinamentos de Segurança na integração de novos colaboradores e Segurança e Proteção Radiológica.

Produção Assistencial

Os indicadores de Consultas Médicas e SADT Externo ficaram muito próximos do 100%. A diferença se deu pela taxa de absenteísmo do primeiro trimestre, que mesmo diminuindo nos meses seguintes, prejudicou e impactou no fechamento semestral das metas. Já nas Cirurgias Miores Ambulatoriais (CMA) a marca de 100% da meta não foi atingida devido a quantidade significativa de dispensa do paciente (que no momento da cirurgia apresentaram hipertensão ou outra alteração). Outro fator foram as desistências ocorridas no dia da cirurgia, impossibilitando a inclusão de novo paciente no lugar. Nas demais linhas de contratação tivemos um resultado acima do contratado.

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

AGOSTO A DEZEMBRO



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

Projeto Especial Mutirão da Saúde - Oftalmologia

AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Gestão Saúde

A avaliação do Projeto Especial Mutirão da Saúde - Oftalmologia acontecerá no segundo semestre do 2022. Para não ocorrer desconto financeiro, o AME Assis se comprometeu junto a CGCSS a realizar o saldo faltante até o final do período.

Não Médicos

Enfermagem

A atuação da equipe de Enfermagem no AME envolve os mais diversos atendimentos, seguindo os protocolos pré estabelecidos, trazendo benefícios para a assistência do usuário como agilidade, organização e humanização, abrangendo desde o acompanhamento do usuário na chegada para atendimento médico, a realização de procedimentos, exames, consultas não médicas e auxílio a vários procedimentos cirúrgicos ambulatoriais.

A Enfermagem realiza contato com os profissionais dos municípios referenciados com o objetivo de identificar as causas das ausências de pacientes relacionadas a falta de preparo ou preparo inadequado conhecendo as dificuldades encontradas e esclarecendo as dúvidas.

CONSULTA DE ENFERMAGEM/PREPARO EXAMES

AGOSTO A DEZEMBRO



	TOTAL
Enfermagem	1.015
Enfermagem Catarata	980
Enfermagem Colonoscopia	225
Enfermagem Retossigmoidoscopia	23
Enfermagem Procedimentos (teleconsulta)	1.015

Serviço de Controle de Infecção

O Serviço de Controle de Infecção (SCI) é o núcleo executivo da Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS) e atua de forma ativa na prevenção e controle de infecções, nas definições de sistemáticas necessárias para a melhor assistência à saúde e atendimento a requisitos legais e nas ações educativas.

Dentre as principais atividades está a Busca Ativa, onde o paciente é contatado no 7º dia após todos os procedimentos invasivos realizados. A Busca Ativa é realizada também no 30º dia após todos os procedimentos de Facetomia, PAAF e demais cirurgias CMA.

BUSCA ATIVA

	7 dias	30 dias
Qt BA realizada	1031	912
BA c/sucesso	841	734
Taxa BA c/sucesso	82%	81%

Taxa de
ISC

0%

Fonte: Serviço de Controle de Infecção

Fonoaudiologia:

- Promoção, proteção e recuperação da saúde nos diversos aspectos relacionados à comunicação humana;
- Identificar alterações em seus primeiros estágios na Audição, Voz, Linguagem, Motricidade Orofacial, Disfagia e Sistema Vestibular.



ATENDIMENTOS

AGOSTO A DEZEMBRO

Interconsulta

552

Sessões

264

Fonte: Sistema CROSS.

EXAMES

Audiometria

432

Imitanciometria

436

Logoaudiometria

432

Fonte: Sistema CROSS.

Radiologia

Linha de atuação dos profissionais:

- Apoio diagnóstico e terapêutico;
- Exames de alta complexidade com objetivo da precisão na execução do serviço a fim de não se repetir o procedimento, evitando assim desperdício de tempo e agilidade nos resultados.



ATENDIMENTOS

AGOSTO A DEZEMBRO

Raio X Geral

2.753

Tomografia

2.407

Mamografia

591

Fonte: Sistema CROSS.

Fisioterapia

Linha de atuação das profissionais:

- Diminuição da progressão e efeitos dos sintomas da doença;
- Prevenção e/ou diminuição de complicações e deformidades mioarticulares;
- Manutenção das capacidades funcionais do paciente (sistema cárdio-respiratório e locomotor);
- Manutenção ou devolução da Amplitude de Movimento (ADM) funcional das articulações;



ATENDIMENTOS

AGOSTO A DEZEMBRO

1ª Consulta

367

Interconsulta

75

Sessões

3.671

Rede

Fonte: Sistema CROSS.

Nutrição

Linha de atuação da profissional:

- Detecção de alterações nutricionais e rápida intervenção na assistência;
- Avaliação do perfil dietético dos pacientes com a elaboração de estratégias dietoterápicas visando recuperar e/ou manter o estado nutricional do paciente.



ATENDIMENTOS

AGOSTO A DEZEMBRO

Interconsulta

281

Consultas

453

Subsequentes

Fonte: Sistema CROSS.

Linhas de Cuidado

- Catarata

Considerando que o AME realizou no 1º semestre de 2022 531 cirurgias de Catarata e que em sua grande maioria, os pacientes são idosos, o caminho percorrido por ele, após seu diagnóstico, envolve um trabalho diferenciado desde o início do atendimento, na consulta de enfermagem individual e em grupo, onde é realizada entrega de um guia de orientações para antes e após cirurgia, dúvidas são sanadas, e neste momento também são entregues colírios para serem utilizados nos dias que

antecedem a cirurgia.

No dia cirúrgico, após procedimento, o paciente recebe um Kit contendo colírio e óculos de proteção solar para o pós-operatório, conforme orientações do cirurgião. Também é oferecida alimentação, já que precisam permanecer por um período maior de tempo no Ambulatório, aguardando o retorno com o médico, que ocorre no mesmo dia da cirurgia, ou ainda para esperar pelo transporte do seu Município. Para o período de espera no AME, o paciente conta com uma sala de conforto, com poltronas e tv.

Com foco no cliente e com a finalidade de otimizar o atendimento, quando um paciente vem realizar a cirurgia de Catarata e apresenta no momento alterações na glicemia capilar ou na pressão arterial, alterações estas que impedem a realização deste procedimento, ele é encaminhado para atendimento nas especialidades Não Médicas (Enfermagem, Nutrição) garantindo um atendimento com qualidade, humanizado e que atende a singularidade do paciente, oferecendo orientações quanto aos controles, recomendações nutricionais incluindo plano alimentar e assegurando adesão ao tratamento. Esta iniciativa tem sido um facilitador, proporcionando a identificação de possíveis riscos aos pacientes, minimizando perdas de procedimentos e maximizando a resolutividade.

Central de Regulação

O setor é responsável por onfigurar as agendas médicas e não médicas das especialidades atendidas, disponibilizar as vagas ao Departamento Regional de Saúde (DRS-IX) que distribui aos municípios referenciados ao Ambulatório Médico de Especialidades de Assis (AME Assis) e confirmar os agendamentos de consultas, exames e procedimentos por meio de contato telefônico, orientando o paciente de acordo com as solicitações médicas.

VAGAS DE CONSULTAS MÉDICAS OFERTADAS

AGOSTO A DEZEMBRO



Central de Laudos

A Central de Laudos é responsável por acompanhar o processo de liberação de laudos dos exames realizados dentro deste ambulatório e também por acompanhar as entregas de resultados de exames por parte dos profissionais médicos.

22.209

EXAMES REALIZADOS, INTERNOS E EXTERNOS
AGOSTO A DEZEMBRO

Fonte: Sistema CROSS

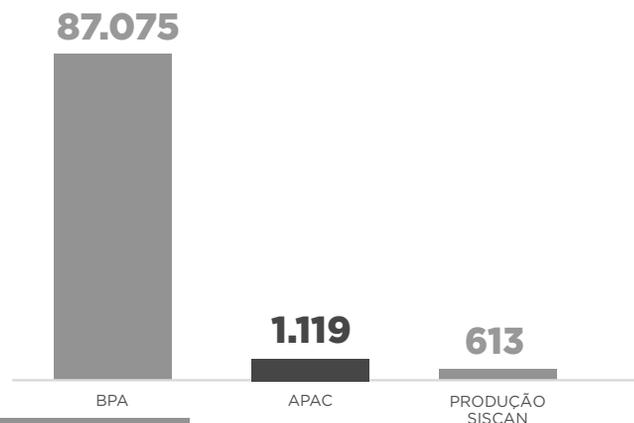
Faturamento

O setor é responsável pela conferência e lançamento dos atendimentos de consultas, exames e procedimentos no sistema interno, a fim de organizar o processo de pagamento médico, responsabilizando-se por informar mensalmente à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) quanto a produção do Faturamento SUS.

A produção do Faturamento está diretamente ligada aos relatórios gerados pelos sistemas Boletim de Produção Ambulatorial Magnético (BPA-Mag), Autorização de Procedimentos Ambulatoriais Magnética (APAC-Mag) e Sistema de Informação do Câncer (SISCAN).

FATURAMENTO

AGOSTO A DEZEMBRO



SAME

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) tem como responsabilidade arquivar e gerenciar os prontuários dos pacientes que chegam ao AME Assis para atendimento de consultas, exames e procedimentos.

As solicitações de prontuários são realizadas pelos setores Central de Laudos e Serviço Social para encaminhamentos externos.

SOLICITAÇÕES DE CÓPIA DE PRONTUÁRIOS

AGOSTO A DEZEMBRO

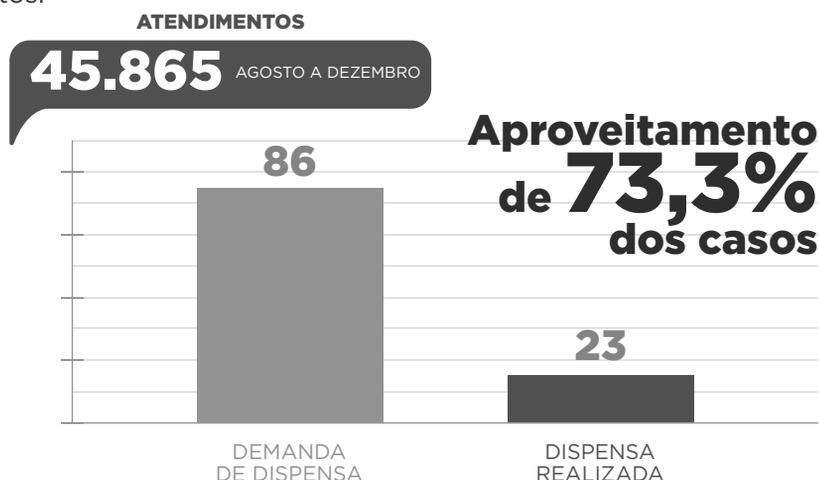
24 INTERNAS

129 EXTERNAS

Desenvolvimento Social

Recepção

A Recepção é responsável pelo acolhimento dos pacientes assim que chegam ao Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis. Também é responsável por informar a presença, ausência ou dispensa dos pacientes de consultas, exames, cirurgias e pequenos procedimentos no sistema Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS), além de entregar aos pacientes a identificação, seja para atendimento médico ou não médico e para encaminhá-los aos demais setores do ambulatório, como a Central de Laudos, Serviço Social, SAU e Laboratório. O setor também realiza um importante trabalho visando evitar possíveis dispensas de pacientes por falta de documentos ou encaminhamentos.



Fonte: Sistema CROSS e Controle Interno

S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U) é uma ferramenta de interlocução e relação com o usuário, com a característica de ser um canal privilegiado de comunicação e disseminação de informação. Este setor coleta informações através de vários canais de comunicação por meio de pesquisa de satisfação, ouvidoria, caixas de sugestões e mídia eletrônica, com a finalidade de aprimorar processos e serviços na instituição.

Pesquisa de Satisfação

Nesta pesquisa os pacientes são convidados a responder um questionário com acesso ao Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza/SES (PSAT 2), que faz parte do indicador de qualidade.

Ouvidoria

Ao contrário das pesquisas de satisfação feitas pelo SAU, na Ouvidoria as demandas são espontâneas, o usuário ao sentir o desejo, registra uma reclamação, sugestão, elogio, informação, solicitação ou denúncia, sendo todas as manifestações lançadas no sistema Ouvidor SES/SP online.

A Ouvidoria tem o objetivo de ouvir a voz do paciente e sua meta é a resolução de 100% das queixas (reclamações, solicitações e denúncias) recebidas, com prazo de retorno ao paciente de até 15 dias a partir da data da manifestação.

O AME Assis tem utilizado a Ouvidoria como uma importante ferramenta de Gestão, onde as demandas são trabalhadas com os gestores e colaboradores envolvidos, buscando a melhoria nos serviços

S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U) é uma ferramenta de interlocução e relação com o usuário, com a característica de ser um canal privilegiado de comunicação e disseminação de informação. Este setor coleta informações através de vários canais de comunicação por meio de pesquisa de satisfação,

ouvidoria, caixas de sugestões e mídia eletrônica, com a finalidade de aprimorar processos e serviços na instituição.

Pesquisa de Satisfação

Nesta pesquisa os pacientes são convidados a responder um questionário com acesso ao Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza/SES (PSAT 2), que faz parte do indicador de qualidade.

Ouvidoria

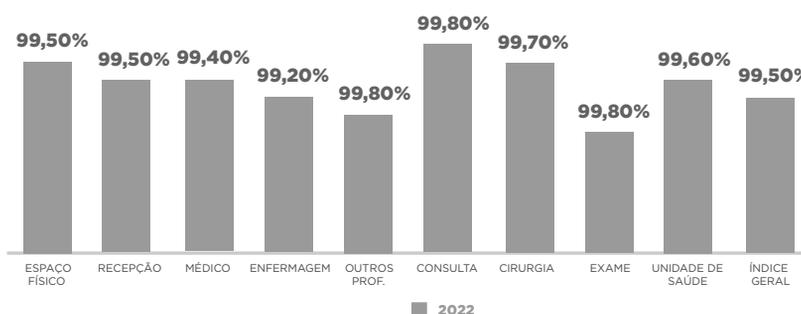
Ao contrário das pesquisas de satisfação feitas pelo SAU, na Ouvidoria as demandas são espontâneas, o usuário ao sentir o desejo, registra uma reclamação, sugestão, elogio, informação, solicitação ou denúncia, sendo todas as manifestações lançadas no sistema Ouvidor SES/SP online.

A Ouvidoria tem o objetivo de ouvir a voz do paciente e sua meta é a resolução de 100% das queixas (reclamações, solicitações e denúncias) recebidas, com prazo de retorno ao paciente de até 15 dias a partir da data da manifestação.

O AME Assis tem utilizado a Ouvidoria como uma importante ferramenta de Gestão, onde as demandas são trabalhadas com os gestores e colaboradores envolvidos, buscando a melhoria nos serviços prestados aos pacientes.

No sistema Ouvidor SES as manifestações são lançadas como protocoladas e não protocoladas.

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO AGOSTO A DEZEMBRO



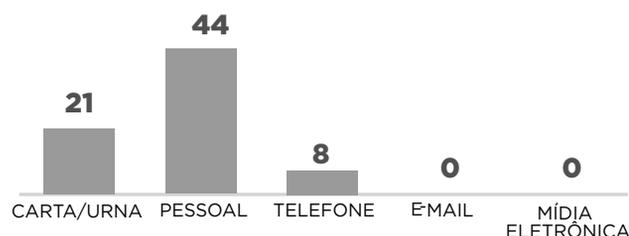
Fonte: Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza (PSAT-SES)

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO PROTOCOLADAS AGOSTO A DEZEMBRO



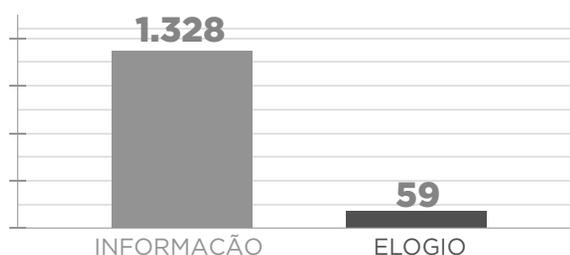
Fonte: Sistema Ouvidor SES

FORMAS DE RECEBIMENTO PROTOCOLADAS AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Ouvidor SES

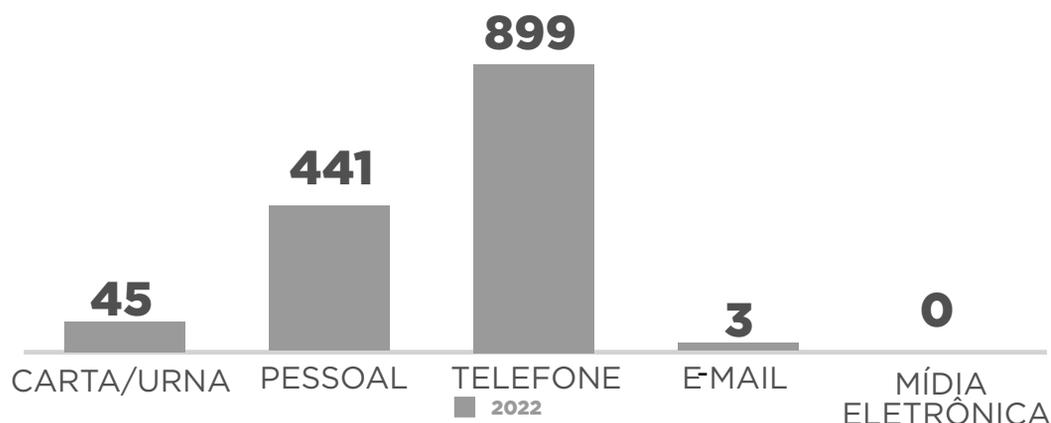
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO NÃO PROTOCOLADAS AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Ouvidor SES

FORMAS DE RECEBIMENTO NÃO PROTOCOLADAS

AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Ouvidor SES

Serviço Social

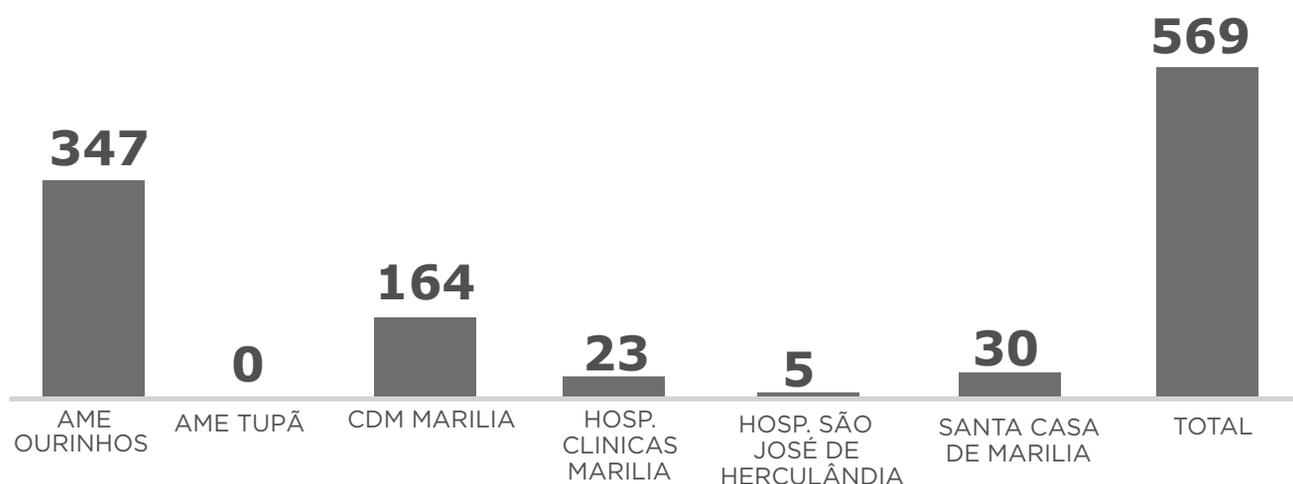
O setor atua no atendimento direto aos usuários, participando no planejamento, gestão e assessoria a área assistencial.

- O Serviço Social além de desenvolver o trabalho inerente a sua área de atuação, também administra as filas de espera de cirurgias/exames que não são realizados no AME Assis, dando assistência aos pacientes que aguardam esses procedimentos, com a finalidade de suprir as dificuldades e dúvidas frequentes relacionadas à espera do paciente pela cirurgia/exame externo.

A quantidade de agendamento é resultado do número de vagas externas recebidas pelo sistema que envolve os Municípios referenciados, DRS-IX e Hospitais, onde é levantado desde demanda reprimida, cruzamento de filas, revisão de protocolos e outros.

ENCAMINHAMENTO EXTERNO

AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Cross / Controle interno

Oncologia

- Os encaminhamentos dos casos de oncologia são acompanhados diariamente pelo setor de Serviço Social e monitorados por tempo de espera pelas vagas, pois de acordo com a Lei 12.732/12 é assegurado aos pacientes com câncer, o início do tratamento em no máximo 60 dias após a inclusão da doença em seu prontuário no Sistema Único de Saúde (SUS). Neste ano no período de janeiro a julho, tivemos 54 pacientes encaminhados para a Rede Hebe Camargo.

AGOSTO A DEZEMBRO

CASOS ONCOLÓGICOS

75

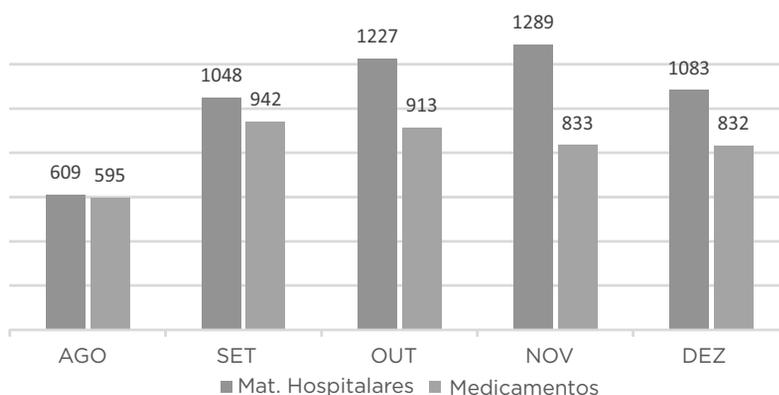
TOTAL DE CASOS ONCOLÓGICOS AGENDADOS

Suprimentos

Farmácia

A Farmácia é um setor técnico-administrativo que atua como apoio as demais esferas do ambulatório. Sua atividade se baseia em armazenagem, controle e distribuição de medicamentos e correlatos, integrado principalmente as áreas administrativas e assistenciais. O departamento realiza também a programação de compra de todos os insumos baseando-se na oferta de procedimentos e cirurgias mensais, com o objetivo de melhorar a gestão dos materiais e medicamentos, minimizando as perdas e reduzindo os custos, garantindo estes itens em quantidades suficientes e permitindo a análise das necessidades futuras para assim atender com eficácia a demanda do Ambulatório.

DISPENSADOS PELA FARMÁCIA AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

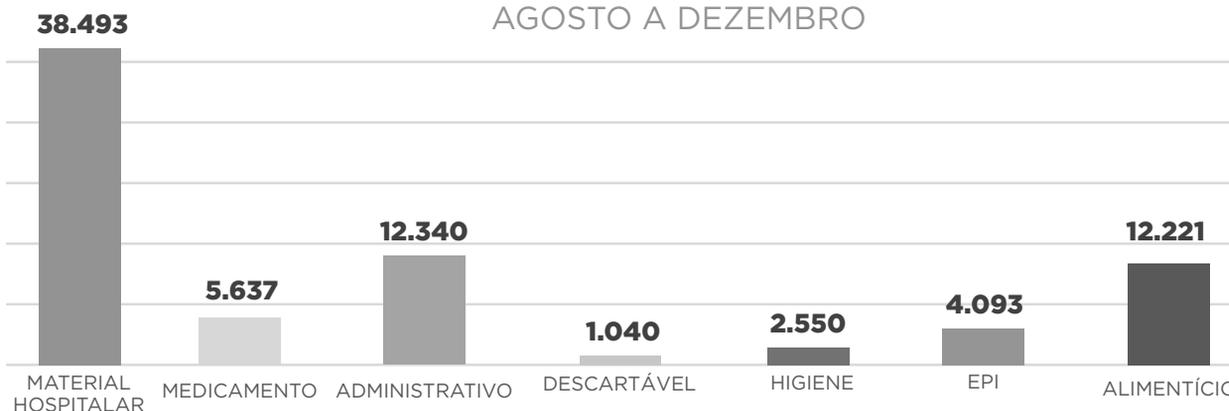
- Processo de Alto Custo

O setor é responsável pelos processos das medicações do Componente Especializado de Assistência Farmacêutica que são disponibilizadas pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. No período, foram entregues 853 processos, entre processos novos e renovações/atualização de receita.

Almoxarifado

O setor é responsável pela solicitação, recebimento, conferência e armazenamento de todos os insumos necessários para o bom funcionamento do ambulatório. Sendo este organizado de maneira a garantir que as instalações estejam adequadas para a movimentação dos materiais visando um atendimento ágil e eficiente otimizando assim o fluxo de trabalho.

DISPENSADOS POR GÊNERO AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

Compras

O setor de Compras tem como função suprir a Instituição com materiais, medicamentos, equipamentos, mobiliários, obras e serviços, insumos e todos os produtos necessários para o desenvolvimento de suas atividades, seguindo o Regulamento de Compras Gerais da Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis.

O setor é responsável por gerenciar os processos de pedidos de compras através da consulta de preços (cotações) selecionando a proposta mais vantajosa. Com isso visa-se manter a economia e garantir a qualidade dos produtos adquiridos refletindo, assim, na diminuição dos custos.

Observa-se no ranking, que o maior consumo é o grupo de Material Hospitalar e Cirúrgico e Medicamentos devido ao consumo mensal nos procedimentos cirúrgicos e exames.

Nesses últimos anos tivemos um desafio maior por conta da pandemia, houve um aumento no consumo de Material de Segurança (EPI) e Material de Limpeza e Higiene e em virtude da alta demanda para aquisição desses materiais, ocasionou o aumento nos valores desses produtos.

RANKING PRODUTOS

AGOSTO A DEZEMBRO

1º	Material Hospitalar e Cirúrgico	152.265,63	50,3%
2º	Medicamentos	46.828,88	15,5%
3º	Material Administrativo	23.592,77	7,8%
4º	Material de Limpeza e Higiene	22.076,54	7,3%
5º	Conservação e Reparo	14.519,36	4,8%
6º	Generos Alimenticios	10.337,20	3,4%
7º	Materiais Diversos	8.055,67	2,7%
8º	Gás Medicinal	6.686,30	2,2%
9º	Acessórios e Peças Equip. Hosp.	5.970,73	2,0%
10º	Utensílio	4.112,57	1,4%
11º	Material Descartável	3.847,44	1,3%
12º	Material de Segurança (EPI)	3.326,61	1,1%
13º	Bens de Pequenos Valor e Mat. Diversos	895,00	0,3%

R\$ 302.514,70
TOTAL

Fonte: Sistema Wareline

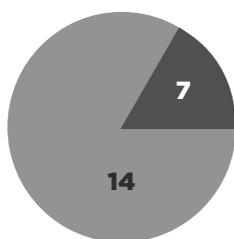
Manutenção

O setor de Manutenção do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis, desenvolve trabalhos técnicos de reparação, supervisão e acompanhamento das atividades de toda infraestrutura, com o apoio dos sistemas informatizados para solicitações de Ordem de Serviço (O.S.), que permitem fazer a gestão e classificação das atividades.

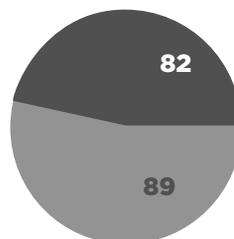
STATUS DA MANUTENÇÃO

AGOSTO A DEZEMBRO

TOTAL **192**



Fonte: Sistema Effort



Fonte: Sistema Wareline.

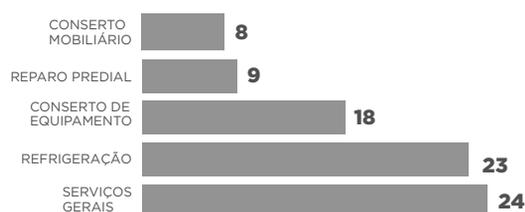
OSS EXECUTADAS

AGOSTO A DEZEMBRO

WARELINE



POR CATEGORIA



Tecnologia da Informação

O setor de Tecnologia da Informação (TI) é responsável por administrar, manter e evoluir o parque tecnológico do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis e atender aos funcionários de todos os setores (médicos, ambulatoriais, administrativo e gerencial) nas questões relacionadas a serviços de tecnologias, buscando resolver problemas técnicos, esclarecer dúvidas e proporcionar soluções sistêmicas e tecnológicas que simplifiquem o dia a dia, garantam a qualidade das informações e permitam o melhor gerenciamento das atividades.

- Sistema de Gestão Ambulatorial e Hospitalar
- Solicitação de Ordem de Atendimento (soa)

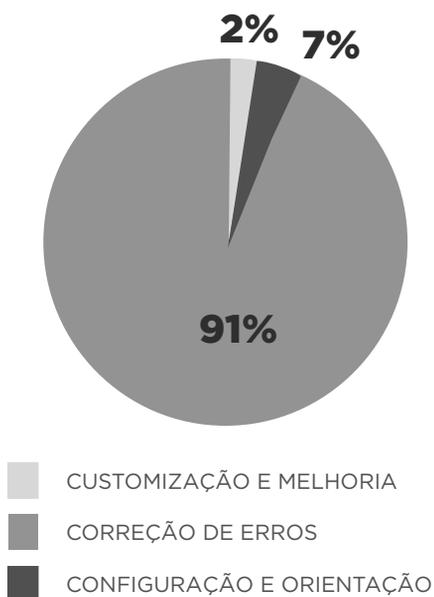
- Sistema de Ordem de Serviço (SOS)
- Rotina De Monitoramento (infraestrutura)

Em 2022 as principais atividades foram:

- Compartilhamento de Arquivos
- Padronização de Fichas de Enfermagem
- Implantação de Diretrizes da LGPD

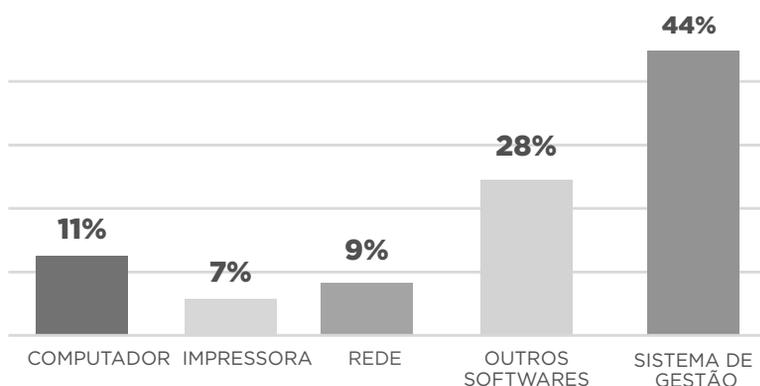
ORDEM DE SERVIÇO

AGOSTO A DEZEMBRO



SUPOORTE AO USUÁRIO

AGOSTO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

Controladoria

O setor é responsável por elaborar informações estruturadas com base no processo decisório que auxiliam nas tomadas de decisões e que otimizam a gestão financeira, efetuando acompanhamentos e análises. O setor também realiza mensalmente o preenchimento das informações quantitativas e financeiras no sistema Gestão, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP). Seu objetivo está baseado, sempre, na melhoria dos controles internos e obtenção das informações, de forma ágil, com qualidade e segurança.

- Controle Patrimonial

Desde o início das atividades da área, foram inseridos projetos de conscientização e criação de controles patrimoniais.

Até o período de julho de 2022 o AME Assis contava com um total de 2.684 bens imobilizados, deste total 4 imobilizados, que juntos somam o valor de R\$20.678,92, foram adquiridos no período de janeiro a julho de 2022.

Esse total foi dividido em 05 grupos:

- Aparelhos Instrumentos Técnicos para Medição, Teste e Controle
- Equipamentos Medicos Hospitalares
- Equipamentos para Escritório
- Equipamentos para Processamento de Dados e Microfilmagem;
- Aparelhos e Utensílios do Tipo Domésticos

Do valor total de patrimônio que o AME ASSIS possui atualmente 66,19% foi adquirido em seu primeiro ano (2013) por conta de sua implantação e abertura, sendo assim os demais anos compõem apenas 33,81% do seu valor total de aquisição.

O AME ASSIS conta atualmente com várias formas de controle patrimonial, sendo eles:

- Inventário patrimonial
- Aleatória por item
- Aleatória por sala
- Inventário geral

Custos

O setor de Custos utiliza a metodologia de custos por absorção. Desta forma todos os custos gerados na instituição, desde os auxiliares, apoio e produtivos, são sintetizados e absorvidos pelas Unidades Produtoras (Consultas e Procedimentos), negócio principal da instituição.

FLUXO DE CAIXA

AGOSTO A DEZEMBRO

	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Saldo do Mês Anterior	1.565.104,82	1.563.390,62	1.669.815,38	1.647.932,08	1.551.929,88	-
Receitas						
Contrato de Gestão/Convênio	962.685,43	1.076.885,43	1.019.785,43	1.019.785,43	1.019.785,43	5.098.927,15
Receitas Financeiras	5.923,22	6.082,96	5.999,88	5.981,69	11.209,11	35.196,86
Outras Receitas	2.253,05	531,00	2.591,24	0,00	2.124,00	7.499,29
Total de Receitas	970.861,70	1.083.499,39	1.028.376,55	1.025.767,12	1.033.118,54	5.141.623,30
Despesas						
Pessoal (CLT)	253.315,46	259.476,27	280.966,29	404.150,08	429.996,19	1.627.904,29
Ordenados	205.232,06	209.500,24	230.337,54	238.398,64	255.459,48	1.138.927,96
Benefícios	12.481,92	12.351,90	12.091,86	11.831,82	12.091,86	60.849,36
Horas Extras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Encargos Sociais	19.000,00	21.278,64	19.690,42	19.774,65	29.556,58	109.300,29
Rescisões com Encargos	3.035,07	9.194,63	13.608,64	5.901,98	6.689,01	38.429,33
13º	0	0	0	110.726,35	82.737,28	193.463,63
Férias	13.302,41	7.084,86	5.105,83	17.362,64	42.735,98	85.591,72
Outras Despesas com Pessoal	264,00	66,00	132,00	154,00	726,00	1.342,00
Serviços Terceirizados	593.299,30	607.162,67	652.166,81	554.418,36	649.298,08	3.056.345,22
Assistenciais	467.613,74	555.540,46	518.717,76	510.217,77	510.726,87	2.562.816,60
Pessoa Jurídica	460.703,19	548.586,96	512.135,46	503.635,47	504.608,57	2.529.669,65
Pessoa Física	6.910,55	6.953,50	6.582,30	6.582,30	6.118,30	33.146,95
Administrativos	125.685,56	51.622,21	133.449,05	44.200,59	138.571,21	493.528,62
Materiais	68.121,88	48.844,16	55.181,84	62.107,23	52.371,89	286.627,00
Materiais e Medicamentos	46.180,39	36.031,22	34.968,87	48.699,48	40.494,23	206.374,19
Materiais de Consumo	21.941,49	12.812,94	20.212,97	13.407,75	11.877,66	80.252,81
Utilidade Pública	18.691,14	18.222,25	17.328,13	23.313,23	21.765,20	99.319,95
Financeiras	300,00	1.375,89	851,85	2.499,65	2.353,12	7.380,51
Manutenção Predial	22,00	5.395,84	1.689,00	2.434,00	5.866,62	15.407,46
Investimentos	0,00	802,00	1.625,00	25.104,26	17.549,00	45.080,26
Ressarcimento por Rateio	35.371,00	33.949,75	37.494,45	45.366,45	45.727,93	197.909,58
Outras Despesas	3.455,12	1.845,80	2.956,48	2.376,06	2.062,83	12.696,29
Total de Despesas	972.575,90	977.074,63	1.050.259,85	1.121.769,32	1.226.990,86	5.348.670,56
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	-1.714,20	106.424,76	-21.883,30	-96.002,20	-193.872,32	-207.047,26
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas -	1.563.390,62	1.669.815,38	1.647.932,08	1.551.929,88	1.358.057,56	-

Saldo Bancário

	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Conta Corrente					
Conta Corrente	0,00	0,00	0,00	0,00	77,10
Aplicações	1.562.661,09	1.669.085,85	1.646.104,17	1.550.464,85	1.357.197,44
Espécie / Caixa Pequeno	729,53	729,53	1.827,91	1.465,03	783,02
TOTAL	1.563.390,62	1.669.815,38	1.647.932,08	1.551.929,88	1.358.057,56

Composição de Saldo

	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Investimento	337.229,22	340.366,30	343.389,79	329.113,19	314.370,50
Custeio	1.226.161,40	1.329.449,08	1.304.542,29	1.222.816,69	1.043.687,06
TOTAL	1.563.390,62	1.669.815,38	1.647.932,08	1.551.929,88	1.358.057,56

Fonte: Informações AME Assis

**“A sorte segue a coragem,
desde que a coragem
seja competente.”**

Mario Sérgio Cortela

Instituição

Prof^a Dr^a Telma Gonçalves Carneiro Spera de Andrade
Provedora
OSS Santa Casa de Assis

Andreia Camargo Souza
Gerente de Serviços Ambulatoriais

www.ameassis.org.br

