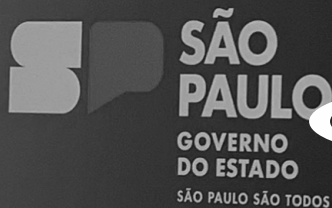


RELATÓRIO DE ATIVIDADES AME ASSIS

AME
Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo
Assis



Santa Casa
Assis

Santa Casa
Assis

INSTITUIÇÃO

A Santa Casa 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 (2017-2022) e mais recentemente o AME de Botucatu (2023).

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 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, pareceres, relatórios contábeis financeiros.

Diretoria Executiva

Eleita pelo Conselho Administrativo, a Diretoria Executiva 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 do corpo Clínico do Hospital.

Dentre outras funções, cabe a esta Diretoria 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 e é o representante legal da instituição. A última eleição foi realizada em agosto de 2023, para o quadriênio de 2023 a 2027. Assumiu na oportunidade como Provedor o advogado Dr. Arnaldo Thomé, o qual atua voluntariamente na estrutura de governança da Santa Casa de Assis desde 2000.

A Santa Casa 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.

Cabe destacar, que todos os membros dos órgãos da estrutura de governança exercem suas 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.

VOCACÃO 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, mediante contrato de gestão firmado com o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado de Saúde. 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 pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP), com acompanhamento do DRS IX (Departamento Regional de Saúde) - Marília.

São atendidas na unidade pacientes encaminhados pelos Municípios Referenciados, nas especialidades médicas de Acupuntura, Infectologia, Anestesiologia, Neurologia, Cardiologia, Oftalmologia, Cirurgia Geral, Ortopedia, Cirurgia Vascular, Otorrinolaringologia, Dermatologia, Pneumologia, Endocrinologia, Proctologia, Gastroenterologia, 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.

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, Nasofibroscopia, 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 preservar a essência da Gestão Ambulatorial da OSS Santa Casa de Assis, pautada em competências técnicas, na humanização do atendimento, na transparência e na responsabilidade na aplicação dos recursos públicos.

As diretrizes da 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, sempre alinhadas às estratégias da OSS, que prioriza a oferta de um serviço ambulatorial centrado no paciente e com qualidade para todos. Cabe à gerência planejar, organizar e controlar as atividades de todos os setores, monitorando e avaliando o desempenho da equipe gestora e dos serviços sob sua responsabilidade. Também é seu papel estabelecer estratégias, fornecer subsídios para o processo decisório e garantir o cumprimento das metas contratuais.

A gestão do serviço ambulatorial é realizada de forma compartilhada, com gestores responsáveis por seus respectivos setores. Esses profissionais, com diferentes formações e experiências, compõem uma equipe multiprofissional estruturada conforme o organograma institucional. Por meio de reuniões semanais, a equipe compartilha experiências, apresenta relatórios gerenciais, revisa processos e define novas estratégias com foco na melhoria contínua e no cumprimento das metas pactuadas.

Nesse modelo, a participação do usuário é garantida por meio do Serviço de Atendimento ao

Usuário (SAU)/Ouvidoria, que se constitui como um canal privilegiado para o aprimoramento dos processos administrativos e a qualificação do atendimento. A escuta ativa tem permitido ampliar a voz dos usuários, fortalecendo seu envolvimento nas decisões e contribuindo para a disciplina e o planejamento das ações do ambulatório.

A Gerência mantém relacionamento constante com todos os atores envolvidos nos serviços, como representantes dos 12 municípios de referência, Prefeituras e Conselhos Municipais de Saúde, o Departamento Regional de Saúde (DRS-IX), a CGCSS, entre outros. Em 2025, a participação do AME Assis foi mantida nas reuniões da Câmara Técnica e, quando convidado, na Comissão Intergestores Regional (CIR), além da reunião mensal de Regulação, realizada presencialmente ou por webconferência com o Núcleo de Regulação do DRS-IX – Marília. Esse trabalho articulado com a rede tem sido fundamental para a melhoria dos índices de aproveitamento de vagas e para o atendimento mais eficaz às necessidades da região.

GERÊNCIA MÉDICA

A Gerência Médica do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) atua como representante de todo o corpo clínico, exercendo não apenas a responsabilidade técnica, mas também promovendo o aprimoramento profissional e a qualificação dos processos assistenciais.

A abordagem individualizada das manifestações recebidas pela ouvidoria médica, por meio de contato direto com os profissionais envolvidos, foi mantida ao longo do período e se mostrou essencial para a valorização dos colaboradores e a garantia da qualidade no atendimento, especialmente diante da sobrecarga causada pelo longo período da pandemia.

A triagem de todas as solicitações de interconsultas, iniciada no ano anterior e conduzida diretamente pela Gerência Médica, contribuiu significativamente para tornar os atendimentos mais objetivos. Essa iniciativa resultou em aumento da taxa média de altas nas especialidades e redução do tempo de espera entre a chegada do paciente ao AME e seu encaminhamento para atendimento de referência.

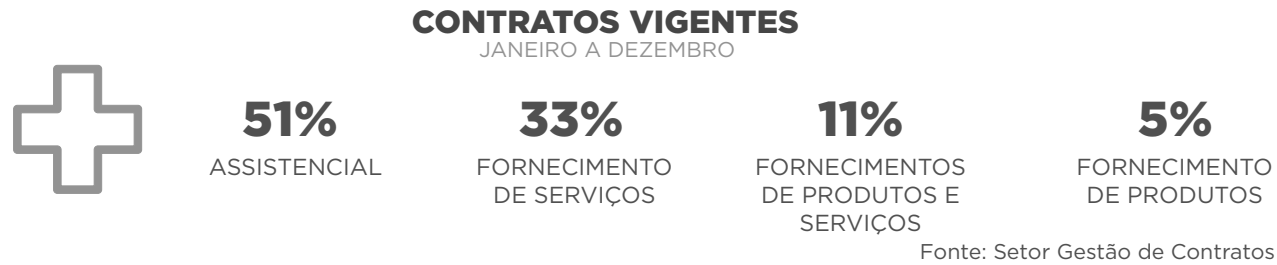
Além disso, diante da demanda reprimida de pacientes que aguardavam procedimentos como injeções intravítreas e exames de tomografia de coerência óptica (OCT), e com o apoio da gestão administrativa e da regulação, foram implantados esses serviços na unidade, promovendo maior resolutividade e eficiência no atendimento.

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, norteador-se pela advocacia preventiva.

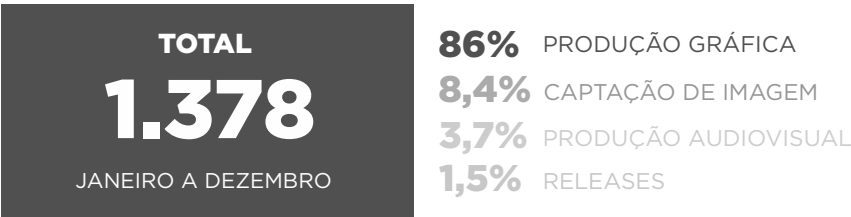
COMUNICAÇÃO

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.



PRODUÇÃO



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.

Em 2024, para oferecer ainda mais qualidade aos atendimentos realizados e consolidar seu padrão de gestão de serviços de saúde, a OSS Santa Casa de Assis iniciou o processo para acreditação ONA,

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:

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:

Dia D – Prevenção e Conscientização sobre o Câncer de Mamas

Em alusão à campanha 'Outubro Rosa', o AME Assis promoveu o Dia D de Prevenção e Conscientização sobre o Câncer de Mamas. Durante os dias 15, 16 e 17 de outubro, os pacientes que passavam por atendimento na unidade foram abordados e orientados sobre a importância dos cuidados preventivos, como a realização do autoexame e da Mamografia.

Reunião de Regulação

Durante o ano de 2024, o Grupo de Regulação da DRS de Assis se fortaleceu e avançou, de forma coletiva, em assuntos de extrema relevância para a promoção da saúde regional, se consolidando como um espaço permanente de diálogo entre os serviços de saúde dessa região de abrangência. Exemplo desse

compromisso foi a alteração dos critérios utilizados pelo DRS IX – Marília para a distribuição das vagas ofertadas pelo AME Assis. Desde o mês de novembro, as cotas estão sendo distribuídas baseando-se exclusivamente no Cadastro de Demanda por Recursos - CDR, mudança que busca trazer maior transparência ao processo e reforça a importância das unidades manterem o CDR atualizado. Municípios que historicamente mantinham altos índices de Perda Primária, após a alteração ficaram com percentual próximo à zero, situação que traz inúmeros benefícios, tais como: 1. Busca uma distribuição de vagas mais justa, garantindo que o município com maior demanda receba mais cotas; 2. Evita que as vagas caiam em bolsão, assegurando que as unidades tenham tempo hábil para comunicar os pacientes sobre os agendamentos; 3. E, por consequência, estima-se uma diminuição dos índices de absenteísmo, proporcionando um melhor aproveitamento dos serviços oferecidos pelo ambulatório.

Outro ponto de destaque foi a repactuação das metas da Unidade baseando-se nas problemáticas apresentadas pelos Municípios Referenciados durante os encontros. Em virtude da descontinuidade do convênio com o prestador que realizava os exames de mamografia no município de Assis, por ser um exame de extrema importância para o rastreio do câncer de mamas, considerando a grande demanda reprimida na região, pela resistência das pacientes em deslocarem-se para o município de Chavantes para realização dos exames e pela demora na disponibilização desses laudos, o AME Assis, com uma reorganização dos serviços, conseguiu ampliar, para as agendas do ano de 2025, a oferta de Mamografia em 67%.

Protocolo de Acesso Endocrinologia – Diabetes Mellitus

No cronograma definido previamente, estava programado para o 4º trimestre uma reunião com os médicos da atenção primária para apresentação e validação do Protocolo de Acesso Endocrinologia – Diabetes Mellitus, no entanto, em virtude do cenário eleitoral e de prováveis mudanças nas equipes de saúde dos municípios referenciados, avaliamos não ser o momento oportuno para o início do projeto. Dessa forma, esta ação será realizada no 1º trimestre de 2025, quando será proposta uma reunião com os Secretários de Saúde e com as novas equipes de Regulação dos Municípios Referenciados para apresentação do AME, alinhamento de fluxos de trabalho, discussão sobre os indicadores de absenteísmo e perda primária e retomada do Grupo de Regulação. Em seguida será discutido com o grupo a implantação do protocolo. Importante ressaltar que, no 4º trimestre, a equipe do AME Assis revisou os fluxos internos da especialidade de Endocrinologia, definindo estratégias para diminuir o tempo de espera para os exames/retorno e, consequentemente, garantindo maior agilidade no diagnóstico dos pacientes assistidos. Como resultado da iniciativa, já foi possível verificar um aumento na taxa de alta da especialidade, o que demonstra a assertividade das ações implantadas e o compromisso com a melhoria contínua dos processos.

Reunião de Humanização

Em novembro, a Comissão de Humanização e Apoio Matricial do AME Assis recebeu a Apoiadora do Núcleo Técnico de Humanização da SES/SP, Cleusa Abreu e a Articuladora de Humanização do DRS IX – Marília, Márcia Régis Rodrigues na Unidade. Na ocasião, foi discutido junto da Comissão as ações desenvolvidas durante o ano de 2024, abordando os principais desafios da Unidade e iniciando o planejamento das atividades para o exercício de 2025.

Reunião de alinhamento com o município de Florínea

No mês de novembro, a equipe do AME Assis também recebeu o Dr João Paulo Amstalden Granado, médico da família há 5 anos no município de Florínea. O objetivo foi alinhar tratar dos indicadores apresentados em reunião de Câmara Técnica e debater sobre a série histórica dos índices de absenteísmo e perda primária do Município, os encaminhamentos classificados como indevidos e as intercorrências diárias identificadas pelo setor de SAU/Ouvidoria, além de possibilitar a troca de experiências e o alinhamento de demais fluxos no processos de trabalho.

Homenagem por Tempo de Casa e Elogiados na Ouvidoria

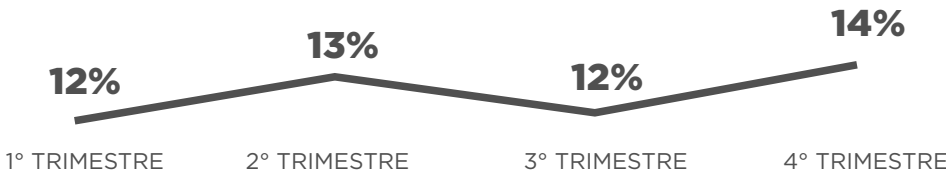
No ano de 2024, o AME Assis completou 11 anos de atividades e temos muito orgulho de ter colaboradores conosco desde o início dessa jornada.

Pensando nisso, a Comissão de Humanização do AME Assis organizou uma Cerimônia de Encerramento com foco na valorização do trabalhador, homenageando seus funcionários por Tempo de Casa: com uma 'Menção Honrosa' e porta crachá aos colaboradores que completaram 3+, 5+ e 10+ anos de atividades na unidade; também aos três funcionários mais Elogiados na Ouvidoria em 2024. Entre os critérios de classificação, foi definido que o colaborador homenageado não poderia ter tido reclamações registradas no período avaliado. Também foram entregues uma 'Menção Honrosa' e um mimo de agradecimento.

Durante o ano de 2024, a Comissão de Matriciamento elencou o Absenteísmo de SADT Externo como o Indicador de Monitoramento, visto que representa o principal desafio frente às interações com a rede de atenção primária. Avaliando os dados apurados, observa-se uma melhora no índice de absenteísmo do 1º e 3º trimestre em comparação com o mesmo período do ano anterior, o que demonstra a assertividade na proposta e condução das ações de apoio matricial. Em relação ao 4º trimestre, identificou-se um discreto aumento, que pode estar associado ao cenário pós-eleitoral, em virtude da reorganização das equipes de saúde dos Municípios Referenciados

ABSENTEÍSMO DE SADT EXTERNO

JANEIRO A DEZEMBRO



O AME ASSIS FICOU ENTRE AS 10 UNIDADES COM MENORES ÍNDICES DE ABSENTEÍSMO NO ESTADO

Comissão de Ações Institucionais

Com o objetivo de difundir a política de humanização e valorizar colaboradores e pacientes, o AME Assis possui uma comissão de ações institucionais 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.

Foram desenvolvidas 18 ações durante o período, aproximadamente 56% tiveram cunho preventivo, voltadas para saúde e bem-estar dos colaboradores e pacientes.

Comissão de Revisão de Prontuário (CRP)

Com a 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, a Comissão de Revisão de Prontuário do AME Assis analisa mensalmente 1% de prontuários do número de atendimentos realizados no mês, com a meta de 90% de prontuários em conformidade com os padrões estabelecidos.

REVISÃO DE PRONTUÁRIO

JANEIRO A DEZEMBRO



TOTAL: 390

99,23% SATISFATÓRIOS

0,77% INSATISFATÓRIOS

Fonte: Controle Interno SAME

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

Dentre as funções da Comissão de Gerenciamento de Resíduos está o acompanhamento das diretrizes definidas pelo Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço em Saúde (PGRSS), conforme a RDC 306 e RDC 222, avaliando se as ações estão sendo cumpridas conforme as exigências legais.

RESÍDUOS

JANEIRO A DEZEMBRO



TOTAL: 1.732,90 KG

90,60%
TIPO A

9,4%
TIPO E

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 Dezembro de 2024 foram abertas 05 solicitações de inclusão, todas com parecer favorável, 01 finalização de processo de troca de padronização, com parecer favorável e 02 queixas técnicas, 02 delas com parecer favorável. Assim, foram incluídas as 05 solicitações na padronização, realizada a troca de padronização e nas 02 queixas técnicas, as marcas citadas foram excluídas, não sendo mais permitida a compra.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)

O AME Assis possui uma Comissão ativa, com o desenvolvimento de diversas ações com foco na prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, sempre destacando a importância da preservação da vida e a promoção da saúde no ambiente de trabalho.

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

A Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS) é 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).

No AME Assis a Comissão busca, a partir dos dados e informações levantados pelo Serviço de Controle de Infecção, estudar e desenvolver Programas de Controle e Prevenção de Infecções, com foco na redução máxima da incidência e gravidade das infecções.

Comissão de Saúde e Segurança do Paciente

A Comissão de Saúde e Segurança do Paciente 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.

Com este propósito, a Comissão promoveu treinamentos relacionados a identificação correta do paciente, redução de riscos de infecções associadas aos cuidados à saúde. Numa iniciativa do Núcleo de Segurança do Paciente também foi realizado um treinamento para os novos colaboradores referente às 06 Metas Internacionais de Segurança do Paciente. Outra ação realizada no período, tratou sobre a importância da comunicação assertiva, com um treinamento de fluxo e preparo de exames laboratoriais para os setores de atendimento. Todas as ações tiveram resultados positivos e ainda ajudaram a manter a cultura de segurança do paciente ativa na Instituição.

O setor de Gestão da qualidade também atua em outras áreas, as quais impactam na qualidade do atendimento prestado, são eles:

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.

Controle de Qualidade da Água

O Ambulatório é abastecido por SAA - Sistema de Abastecimento de Água para consumo humano, no caso do município de Assis a instituição SABESP 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. A higienização do reservatório de água é feita por empresa terceirizada contratada pelo AME a cada 6 meses, garantindo assim a qualidade completa e segurança da água.

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 de processos (PRO), as instruções de trabalho (IT) são exemplos de documentos da qualidade.

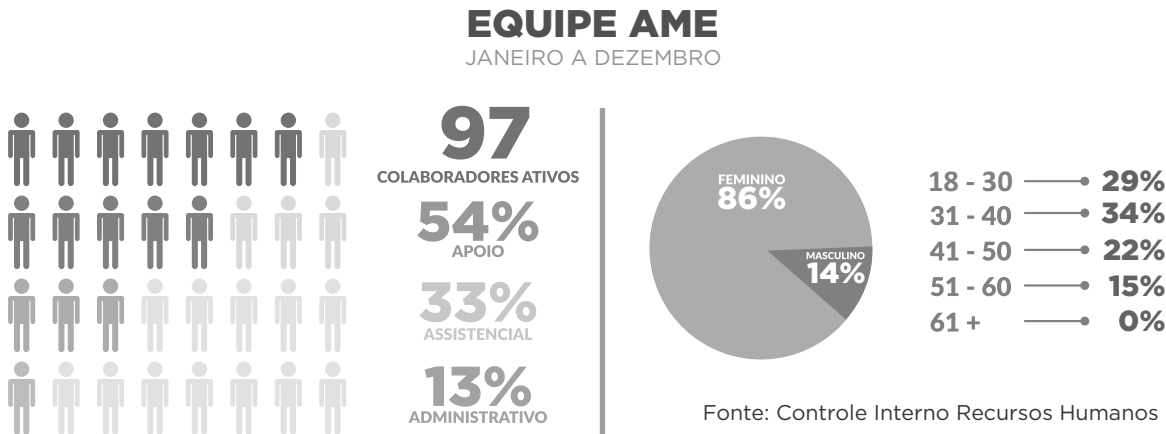
A criação e revisão de documentos do SGQ vem sendo desenvolvida no Ambulatório, principalmente devido a implantação dos requisitos para Acreditação ONA em 2025.

Programa Proteção Radiológica

Em atendimento as exigências deste 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, sendo constatado que as medições realizadas 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, comprovando a eficiência das ações. Além disso, anualmente os equipamentos radiológicos juntamente com seus acessórios e EPI's passam por Teste de Constância (Controle de Qualidade).

RECURSOS HUMANOS

O setor de Recursos Humanos tem como principal responsabilidade estabelecer e gerenciar o sistema que regula as relações entre os colaboradores e a empresa. Suas atividades incluem o planejamento, recrutamento, seleção, contratação e integração de profissionais, além da administração da avaliação de desempenho, planos de remuneração e benefícios. Também atua na promoção da capacitação e do desenvolvimento profissional. Além dessas atribuições operacionais, o setor desempenha um papel estratégico na organização, sendo fundamental para manter a motivação dos colaboradores e alinhá-los à missão e aos objetivos da empresa, contribuindo para sua competitividade.

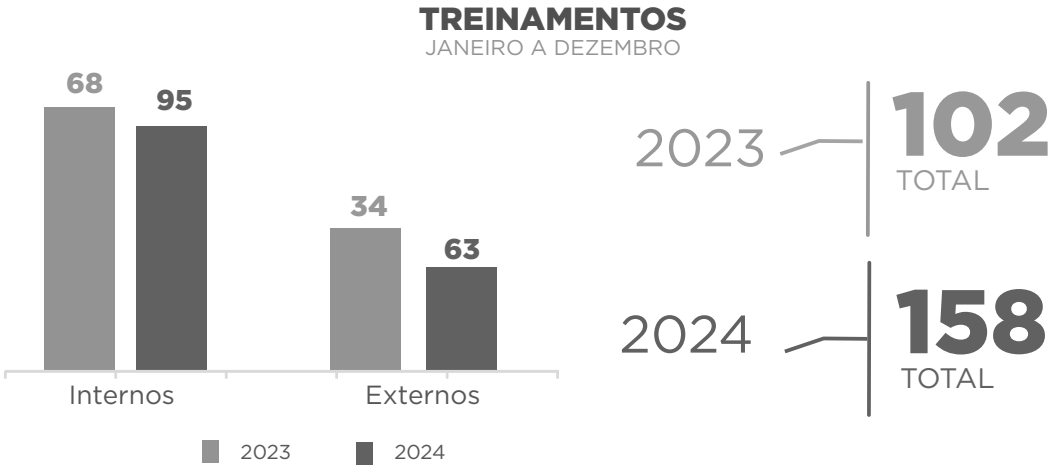


Treinamento e Desenvolvimento

O AME Assis tem como princípio investir continuamente na capacitação de seus colaboradores, promovendo o desenvolvimento de suas habilidades técnicas e comportamentais. Esse compromisso não apenas fortalece o crescimento profissional, mas também eleva a qualidade do atendimento e fomenta um ambiente de trabalho mais preparado, engajado e alinhado aos objetivos da instituição.

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

O aumento de 34% nas horas de treinamento é um avanço importante, mas a queda de 18% no setor assistencial indica um desafio devido à alta demanda de trabalho, dificultando assim a liberação destes profissionais para participarem das capacitações.



Número de Colaboradores		Horas Participação		Horas Per Capita	
2023	2024	2023	2024	2023	2024
93	97	1428:50	1912:25:00	15:21:50	19:42:56

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.



1

Acidentes com e sem Afastamento

70

Exames Ocupacionais

24

Integrações de Segurança

05

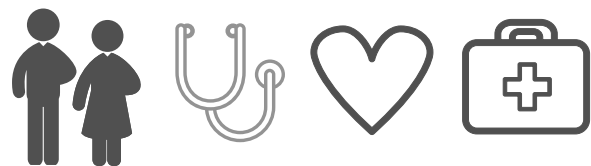
Treinamentos Obrigatórios

Foram realizadas durante o período, as ações:

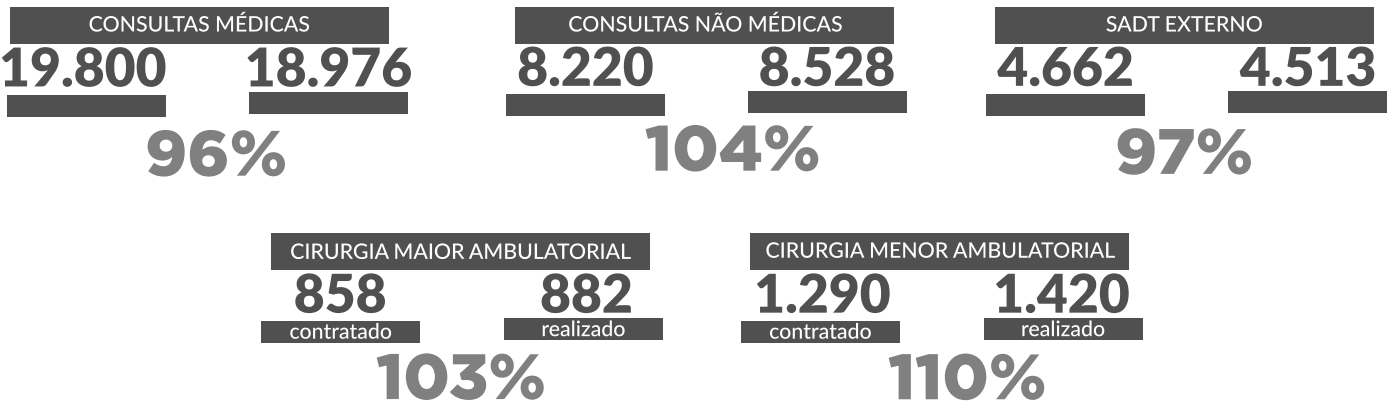
- Gestão do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos).
- Revisão dos extintores e hidrantes da unidade.
- Foram atualizadas as Fichas de EPI's e entregue aos colaboradores os equipamentos de segurança indicados em LTCAT/PPRA.
- Reuniões referente à Comissão Gestora Multidisciplinar Comissão de Perfuro 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

Observa-se que, tanto no primeiro quanto no segundo semestre, os indicadores de Consultas Médicas e SADT Externos permaneceram ligeiramente abaixo dos 100%, porém, ainda assim, superaram o percentual mínimo estabelecido em contrato, que é de 90%. Essa pequena oscilação pode ser atribuída ao contexto de ano eleitoral, que gerou certa rotatividade entre os profissionais médicos, além de um aumento no absenteísmo, especialmente nas primeiras consultas, que são agendadas pelos municípios. Em contrapartida, os atendimentos de Consultas Não Médicas, Cirurgias Ambulatoriais (CMA) e Cirurgias Menores Ambulatoriais (cma) apresentaram desempenho superior a 100% em ambos os semestres. Destaca-se, ainda, a ampliação do ambulatório de Retina, realizada em abril, com a implantação do procedimento de Injeção Intravítrea, integrado ao grupo de CMA. Ao longo do ano, foram realizadas 195 injeções intravítreas e 350 exames de Tomografia de Coerência Óptica (OCT). Essa iniciativa foi viabilizada por meio da realocação de recursos financeiros internos, demonstrando o comprometimento da gestão em assegurar a continuidade dos tratamentos de pacientes com diversas patologias da retina, promovendo maior acesso a cuidados oftalmológicos especializados.



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL 1º SEMESTRE



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL 2º SEMESTRE



PROGRAMA NACIONAL DE REDUÇÃO DE FILAS DE CIRURGIAS ELETIVAS



NÃO MÉDICOS

Área que compreende os setores de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Laboratório e Radiologia.

Enfermagem

A equipe de Enfermagem do AME Assis é fundamental na construção de um ambiente acolhedor e eficaz, onde o paciente se sente valorizado e cuidado em todas as etapas do seu tratamento, desde o acompanhamento do usuário na chegada para o atendimento médico, a realização de exames, consultas não médicas e auxílio a vários procedimentos cirúrgicos ambulatoriais.

No Ambulatório atuação da enfermagem demonstra a importância de proporcionar um atendimento integral e acolhedor aos usuários, desta forma diariamente são realizadas consultas de enfermagem com os pacientes que serão submetidos a exames de Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Biópsia de Próstata, Tomografia contrastada, procedimentos de Facectomia, Injeção Intra vítrea e Postectomia. Essas consultas possuem um papel fundamental na preparação dos pacientes que irão se submeter a algum desses exames ou procedimentos, nelas são passadas informações essenciais que asseguram que os pacientes estejam bem preparados, minimizando riscos e evitando dispensas por preparos inadequados.

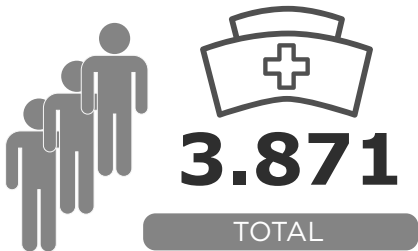
A consulta de enfermagem não se limita apenas a informações técnicas; também é uma oportunidade para que o paciente expresse suas preocupações, receba orientações sobre cuidados pós-exame e entenda a importância da colaboração no processo diagnóstico.

Neste sentido, como exemplo, pode-se citar o caso de paciente que recebe do médico endocrinologista a indicação de uso de insulina. No AME Assis, este paciente é encaminhado para uma consulta com a equipe de enfermagem, cuidando e garantindo que ele receba instruções claras e completas sobre como realizar a insulina terapia de forma adequada. Na Consulta de Enfermagem, as orientações da equipe além de desenvolver as habilidades necessárias para o uso da insulina, também proporciona ao paciente um espaço para o esclarecimento das possíveis dúvidas, reduzindo a ansiedade em relação ao manejo da diabetes.

O objetivo é sempre promover aos pacientes autonomia e segurança para o tratamento, melhorando assim a sua qualidade de vida.

CONSULTA DE ENFERMAGEM/PREPARO EXAMES

JANEIRO A DEZEMBRO



Enfermagem	2.397
Enfermagem Catarata	1.278
Enfermagem Colonoscopia	945
Enfermagem Retossigmoidoscopia	45

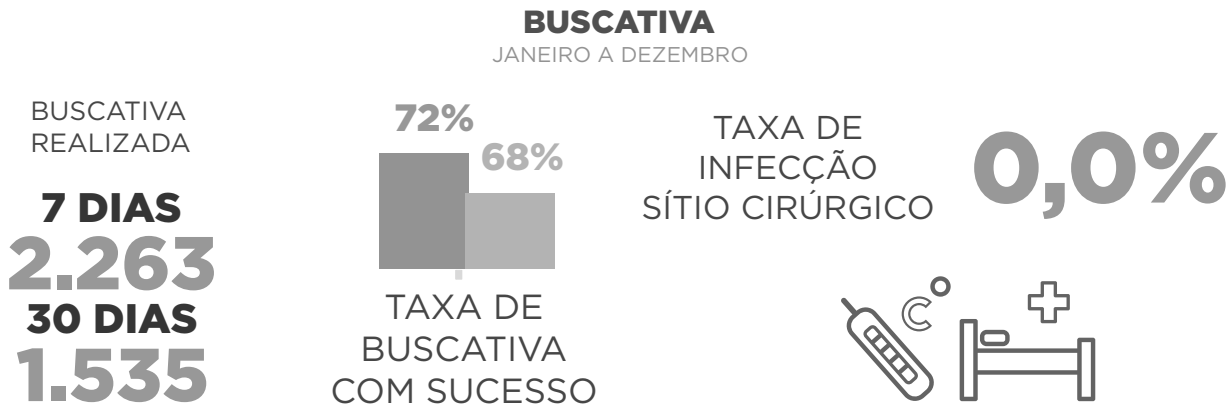
Serviço de Controle de Infecção

O Serviço de Controle de Infecção no AME Assis desempenha um papel crucial na manutenção da segurança e qualidade do atendimento aos pacientes, sendo fundamental para prevenir e controlar a disseminação de infecções, permitindo um ambiente seguro tanto para pacientes quanto para a equipe de saúde.

Um dos principais focos deste Serviço é a realização da Buscativa, que consiste em monitorar os

pacientes no 7º e no 30º dia após a realização de um procedimento invasivo, como cirurgias de facectomia, injeção intra vítrea, PAAF e outros. A Buscativa permite detectar precocemente qualquer sinal de infecção, assegurando que intervenções rápidas e eficazes possam ser realizadas, se necessário.

Com o trabalho de Buscativa e outros, o Serviço de Controle de Infecção no AME Assis demonstra seu compromisso com a excelência no atendimento e com a saúde dos pacientes, promovendo um cuidado efetivo e seguro em todas as etapas do tratamento.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção

Nutrição

No AME Assis a Nutricionista atua na avaliação do estado nutricional dos pacientes e na elaboração de planos alimentares adequados às necessidades específicas de cada um, considerando condições clínicas pré-existentes, como diabetes, hipertensão e obesidade. A profissional orienta sobre a importância de uma alimentação equilibrada e saudável, desenvolvendo intervenções que promovam a prevenção de doenças e o fortalecimento da saúde. A educação alimentar é uma parte fundamental do trabalho do nutricionista, ajudando os pacientes a fazer escolhas alimentares mais conscientes e saudáveis.



Fisioterapia

A Fisioterapia do AME Assis desempenha um papel fundamental no cuidado dos pacientes, contribuindo de maneira significativa para a diminuição da progressão e dos efeitos dos sintomas de diversas patologias. A atuação dessas profissionais é essencial em várias frentes, incluindo a prevenção e a redução de complicações, assim como a minimização de deformidades mioarticulares, manutenção das capacidades funcionais do paciente (sistema cardiorrespiratório e locomotor e manutenção ou devolução da Amplitude (ADM) funcional das articulações.



Fonoaudiologia

No AME Assis contamos também com a atuação do Fonoaudiólogo que é essencial para garantir o desenvolvimento saudável da comunicação, prevenir complicações e promover a recuperação em diversas condições, contribuindo significativamente para a qualidade de vida dos indivíduos. No atendimento, a avaliação realizada pelo profissional é fundamental na identificação e tratamento de alterações relacionadas à comunicação e de funções associadas à audição, voz, linguagem, motricidade orofacial, disfagia e sistema vestibular.



42,19% Sessões
57,80% Interconsulta

audiometria, logaudiometria
e imitanciometria

Fonte: Sistema CROSS.

Radiologia

Os profissionais de radiologia são responsáveis pela realização de exames de imagem que auxiliam no diagnóstico e acompanhamento de diversas patologias. Eles garantem que os exames sejam realizados com segurança e precisão, utilizando tecnologia avançada.



CENTRAL DE REGULAÇÃO

Área de Regulação do AME Assis, envolve as atividades dos setores de Central de Agendamento, Faturamento e Central de Laudos do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) de Assis.

Central de Agendamento

A Central de Agendamento é responsável pela configuração das agendas médicas e não médicas do Ambulatório. As vagas são encaminhadas, por meio do Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP), ao Departamento Regional de Saúde (DRS) IX – Marília que, por sua vez, realiza a distribuição das cotas aos municípios referenciados.

Além disso, o setor também é responsável pelo monitoramento dos indicadores de absenteísmo e perda primária, pelo aproveitamento das vagas de cancelamento, pelo agendamento das vagas internas e pela gestão das filas de espera, definindo estratégias para otimizar os recursos da unidade e diminuir o tempo de espera para os atendimentos.

Ao longo do ano foram ofertadas um total de 42.391 consultas médicas, sendo 14.277 primeiras consultas (agendamentos realizados pela rede referenciada), oferta 7% maior que o ano anterior.

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) externo corresponde aos exames ofertados aos municípios referenciados e tem como finalidade contribuir com a resolutividade da atenção primária. Foram ofertados um total de 10.504 exames externos.

Nesse sentido e em virtude da grande demanda reprimida na Região de Saúde de Assis, foi pactuado com a Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) a ampliação da oferta dos exames de Mamografia a partir do mês de janeiro de 2025, passando de 120 para 200 exames por mês (aumento de 67%).

Já o SADT interno compreende os exames solicitados pelos especialistas do AME Assis, a fim de auxiliar na conclusão do diagnóstico e propiciar a indicação do procedimento cirúrgico ou terapêutico mais adequado aos pacientes assistidos. Durante o ano foram ofertados 36.038 exames (13% maior que o ano anterior), sendo que alguns desses são realizados durante a consulta médica.

Outro ponto de destaque foi a ampliação do Ambulatório de Retina, com a implantação dos exames de Tomografia de Coerência Óptica (OCT) e dos procedimentos de injeção intravítrea, um antigo desejo da equipe de gestão. Foram realizados 350 exames de OCT durante o ano, beneficiando centenas de pacientes.

Os procedimentos cirúrgicos são classificados, de acordo com o seu grau de complexidade, em Cirurgia Maior Ambulatorial – CMA (sendo: Biópsia/Paaf de Tireoide, Biópsia de Próstata, Catarata, Capsulotomia, Postectomia e Cistoscopia) e cirurgia menor ambulatorial – cma (sendo: Pterígio, Fotocoagulação à Laser, Infiltração, Pequenos Procedimentos de Dermatologia, Cirurgia Geral e Urologia e, desde abril de 2024, as Injeções Intravítreas). Durante o ano, foram ofertados 1.950 CMA e

2.926 cma (sendo 195 injeções intravítreas).

Indicadores (Absentéismo e Perda Primária)

Entende-se como absenteísmo o não comparecimento do paciente a um atendimento previamente agendado. Essa falta, sem comunicação à unidade, além de atrasar o diagnóstico, impede que a vaga possa ser aproveitada por outro paciente da fila de espera. Já o termo “Perda Primária” refere-se às vagas ofertadas pelo Ambulatório que, por algum motivo, não foram aproveitadas pelos municípios referenciados.

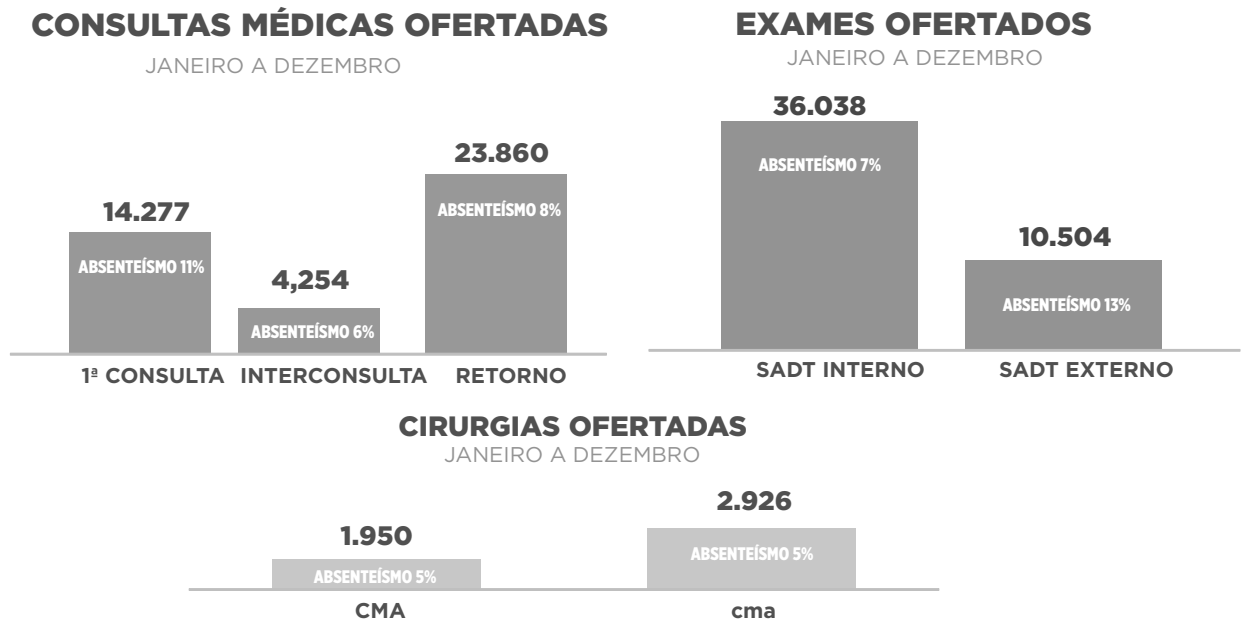
A Central de Regulação tem como desafio definir estratégias para diminuição dos índices de absenteísmo e perda primária, garantindo assim o melhor aproveitamento dos serviços oferecidos pelo Ambulatório.

As reuniões do Grupo de Regulação são uma dessas ações, com o apoio do DRS IX - Marília é realizado, mensalmente, um encontro entre o AME, os Municípios Referenciados e os serviços terciários de referência, a fim de entender as dificuldades e demandas das unidades, acompanhar a evolução dos indicadores de absenteísmo e perda primária e fortalecer o vínculo entre os serviços de saúde da região.

Entre os resultados alcançados, destaca-se a redução do índice de Perda Primária e do absenteísmo de 1ª Consulta e SADT Externo, o que demonstra a assertividade das ações propostas pelo AME e o comprometimento dos municípios referenciados na melhoria contínua dos processos de trabalho.

Em relação às Consultas Médicas, observou-se um índice de absenteísmo menor nos atendimentos agendados internamente (Retornos e Interconsultas), esse resultado é decorrente do trabalho desenvolvido pela equipe da Central de Regulação. Além disso, comparando com o mesmo período do ano anterior, verificou-se uma diminuição significativa no índice de absenteísmo da 1ª Consulta (conforme ilustrado acima) e do Retorno (10% em 2023 e 8% em 2024). Ao avaliar o agendamento dos exames, observa-se uma situação similar, o índice de absenteísmo do SADT Interno é sensivelmente menor que o SADT Externo.

Já nas agendas de cirurgias, com a implantação dos procedimentos de injeção intravítrea, em virtude do trabalho desenvolvido pela equipe de Enfermagem na orientação dos pacientes, registrou-se um índice de absenteísmo ainda menor.



Fonte: Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP).

Faturamento

O Faturamento é responsável por conferir e faturar todos os atendimentos realizados no ambulatório, assim como informar mensalmente a produção faturada à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) como forma de prestação de contas.

Além disso, entre as responsabilidades do setor, estão: a atualização do Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (SCNES), a conferência dos Códigos de Endereçamento Postal (CEP) e a organização de todo o processo de pagamento médico, controlando as variáveis contratuais e

consolidando a produção da equipe de Fisioterapia e dos laboratórios de Análises Clínicas e Anatomia Patológica.

O setor também deve acompanhar as atualizações do Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS (SIGTAP) que define, entre outras coisas, o instrumento de registro adequado para o faturamento dos serviços financiados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Os instrumentos de registro utilizados na unidade são: o Boletim de Produção Ambulatorial (BPA), a Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade/Custo (APAC) e o Sistema de Informação do Câncer (SISCAN). E, para cada instrumento de registro, há um sistema específico para lançamento da produção, sendo:

Boletim de Produção Ambulatorial Magnético (BPA Mag)

Sistema utilizado para informar a produção de consultas, exames e pequenos procedimentos cirúrgicos realizados no ambulatório.

Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade/Custo (APAC Mag)

Instrumento de registro usado para faturar a produção dos procedimentos de Fotocoagulação à Laser, Capsulotomia, Catarata, Iridotomia, Postectomia e, a partir de abril de 2024, da Tomografia de Coerência Óptica (OCT) e das Injeções Intravítreas.

Sistema de Informação do Câncer (SISCAN)

Sistema que permite apresentar a produção mensal dos exames de mamografia. Por meio dele, informamos os resultados de maneira detalhada, conforme exigido pelo Ministério da Saúde, colaborando com a elaboração de estatísticas referente ao Câncer de Mamas.

Comparando a produção informada com o mesmo período do ano anterior observamos um aumento de 17% na quantidade de atendimentos faturados, resultado que representa um aumento nos serviços oferecidos à comunidade, beneficiando milhares de pacientes da região de abrangência do ambulatório.



FATURAMENTO
JANEIRO A DEZEMBRO

BPA
199.732

APAC
2.661

SISCAN
1.506

Central de Laudos

O setor é responsável por acompanhar todo o processo de liberação dos laudos, como conferência dos exames realizados, controle dos prazos de laudo e envio dos exames externos às secretarias de saúde dos municípios referenciados.

No período, 90% dos laudos foram liberados dentro do prazo estabelecido, o que demonstra o empenho do setor na realização das atividades.

Para o próximo ano, está prevista a implantação de um portal de laudos online, iniciativa que busca diminuir o tempo de espera e eventuais atrasos na liberação dos laudos, facilitar o acesso às imagens e à segunda via dos exames, otimizar a comunicação com os municípios referenciados, evitar extravio de documentos, melhorar a experiência do paciente e contribuir com a redução do uso de papel.

90%

LAUDOS ENTREGUES NO PRAZO

DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Recepção

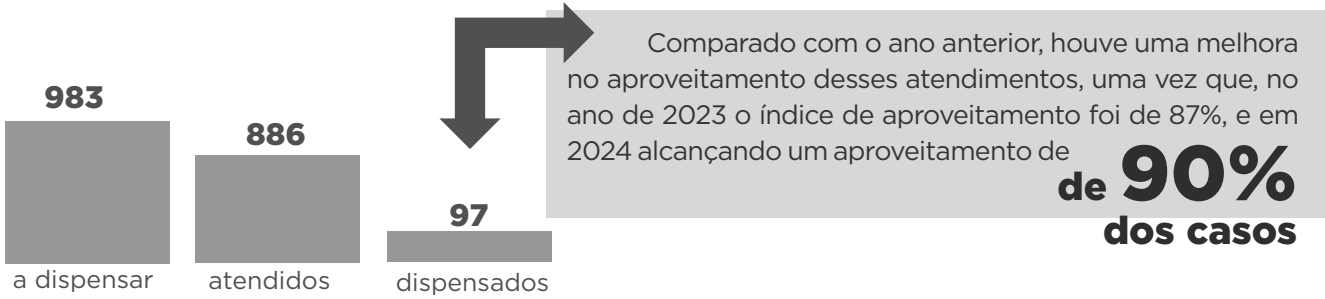
A Recepção é um setor administrativo essencial, desempenhando um papel fundamental no acolhimento inicial dos pacientes ao chegarem à unidade. Neste setor, são realizadas as aberturas das fichas de atendimento, e os pacientes são prontamente direcionados para os serviços correspondentes, garantindo um fluxo eficiente e organizado.

Além de suas funções de acolhimento, o setor é responsável pelo registro da presença, ausência e dispensa dos pacientes no Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP). Este registro é vital para o monitoramento e a gestão dos atendimentos.

A Recepção também contribui significativamente para a redução das dispensas. O resultado positivo é atribuído à ampliação da comunicação com os municípios. Quando os usuários chegam ao ambulatório sem o devido encaminhamento, estabelecemos um contato ágil com o município, que, na maioria das vezes,

providencia o envio do documento necessário para o atendimento.

Dessa forma, este setor além de acolher, também atua como um elo de comunicação entre os pacientes e os serviços de saúde, promovendo um atendimento mais eficiente e humanizado.



Fonte: Sistema SIRESP e Controle Interno.

Confirmação de Agendas

O setor é responsável pela validação de todos os agendamentos do ambulatório, realizando contatos telefônicos com os usuários. Além disso, oferece um acolhimento atencioso, direcionando-os para a área que melhor atende às suas necessidades específicas. Ele também monitora os cancelamentos de agendamentos e repassa essas informações ao setor de Agendamento, assegurando que as vagas sejam reaproveitadas de maneira eficiente e contribuindo para a otimização dos serviços prestados.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um setor essencial de interação e conexão com os usuários, funcionando como um canal privilegiado para a comunicação e disseminação de informações. Sua importância reside na capacidade de aprimorar continuamente os processos e serviços oferecidos pelo ambulatório.

Neste espaço, os usuários podem se manifestar livremente, podendo registrar quantas manifestações julgarem necessárias, sejam elas reclamações, sugestões, elogios, informações, solicitações ou denúncias. Todas as manifestações são registradas no sistema Ouvidor SES/SP, garantindo um acompanhamento eficaz.

A Ouvidoria se compromete a atender às necessidades dos usuários, com a meta de responder todas as queixas recebidas. O prazo para retorno ao paciente é de até 20 dias a partir da data da manifestação, assegurando um atendimento ágil e eficiente.

No AME Assis, o setor é utilizado como uma ferramenta estratégica de gestão. As demandas são analisadas em conjunto com gestores e colaboradores, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados aos pacientes. No sistema Ouvidor SES, as manifestações são categorizadas como protocoladas e não protocoladas, permitindo um controle mais rigoroso e uma resposta mais eficaz às necessidades dos usuários.

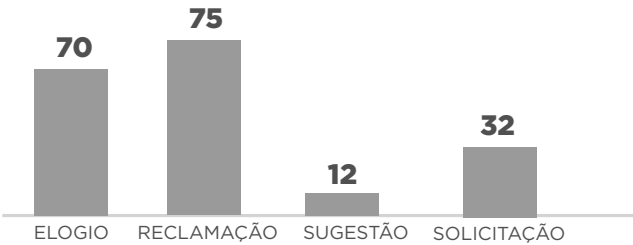
Dessa forma, o setor de Ouvidoria se destaca como um pilar fundamental na busca pela excelência no atendimento e na satisfação dos pacientes.

O Ambulatório recebeu 189 manifestações protocoladas no período, registrando um aumento de aproximadamente 24% em relação ao ano anterior.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO PROTOCOLADAS

JANEIRO DEZEMBRO

Atendimento protocolado é aquela manifestação a qual o paciente tem de expressar suas necessidades, dúvidas ou opiniões. Sendo ela através de um elogio, denúncia, reclamação, solicitação ou sugestão.



MANIFESTAÇÕES NÃO PROTOCOLADAS

3.011

JANEIRO A DEZEMBRO

Atendimento não protocolado é aquele que não precisa ser encaminhado para alguma área ou setor. Sendo uma situação a qual possa ser resolvida de imediato, orientando o paciente.

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

Pós Consulta

O setor desempenha um papel fundamental no atendimento ao paciente, garantindo a continuidade do cuidado após os atendimentos. Este setor é responsável por acolher as prescrições geradas durante o atendimento, assegurando que todas as orientações e recomendações sejam devidamente registradas e seguidas.

Os processos incluem a realização de agendamentos para consultas ou procedimentos subsequentes, além da inclusão de pacientes no Cadastro de Demanda por Recurso, que permite o gerenciamento eficiente das necessidades de atendimento. Cabe também a Pós-Consulta, o monitoramento e a análise dos indicadores de Alta Administrativa e Alta Global, contribuindo para a avaliação da eficácia dos serviços prestados e a melhoria contínua dos processos de atendimento. Dessa forma, este setor além de facilitar o acesso à cuidados adicionais, também desempenha um papel crucial na gestão da qualidade do atendimento ao paciente.

Alta Administrativa

O processo de alta administrativa é um mecanismo que visa gerenciar as ausências dos pacientes nas especialidades de forma organizada. Ele se baseia na contagem das faltas de cada paciente ao longo do mês. Para que o paciente receba a alta administrativa, é necessário que ele tenha pelo menos uma ausência em um retorno.

No entanto, esse processo é flexível. Desta forma, o paciente tem a oportunidade de justificar sua falta. Por meio da justificativa, o paciente é reagendado de acordo com a demanda disponível. Assim, o sistema busca equilibrar a necessidade de controle das ausências com a flexibilidade necessária para atender as situações individuais de cada paciente.

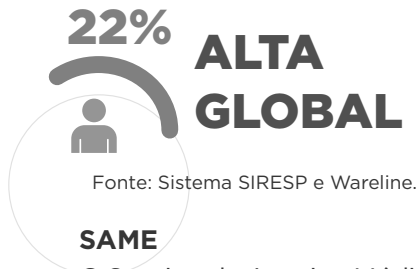
Cabe explicar, que o controle da Alta Administrativa é baseado na quantidade de faltas por paciente nas especialidades e o número total de ausências no mês.

ALTA ADMINISTRATIVA
JANEIRO A DEZEMBRO

Retorno	Interconsulta	Exame
1.764	212	640

Fonte: Sistema SIRESP e setor Pós Consulta.

Alta Global



Este tipo de alta, ocorre quando o paciente recebe alta da especialidade base em que se iniciou o seu atendimento no Ambulatório. Isso significa que, após a avaliação e diagnóstico, o profissional de saúde considera que o paciente não precisa mais de acompanhamento naquela especialidade.

SAME

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) tem como objetivo principal o arquivamento e a gestão dos prontuários dos pacientes encaminhados ao AMEAssis para atendimento.

Serviço Social

O setor desempenha um papel fundamental no planejamento, gestão e assessoria da área assistencial. Ele oferece suporte a outros setores no atendimento às demandas dos pacientes, incluindo o recebimento e encaminhamento de solicitações de medicamentos de alto custo para o setor de Farmácia, onde os processos são devidamente elaborados.

Além disso, o Serviço Social realiza atendimentos por meio do plantão social, proporcionando acolhimento às necessidades dos pacientes e orientações sobre a alta hospitalar, incluindo o seguimento aos municípios e/ou encaminhamentos externos. Isso envolve um trabalho em rede, estabelecendo contatos com serviços de saúde e outras referências para garantir que os pacientes recebam a orientação e suporte necessários.

No que diz respeito à assessoria interna, o setor atende às demandas das equipes assistenciais, atuando como mediador nas relações entre médicos e pacientes, além de facilitar a comunicação com outros profissionais para a resolução de casos. É também responsabilidade do setor realizar o

JANEIRO A DEZEMBRO

302 SOLICITAÇÕES
DE CÓPIA DE PRONTUÁRIOS

acompanhamento e a busca de pacientes que faltaram às consultas do Programa Reflexo Vermelho, que são encaminhados para serviços terciários especializados, priorizando os retornos agendados.

Adicionalmente, o Serviço Social gerencia as filas de espera para consultas, cirurgias e exames que serão realizados em outros serviços de saúde, pois não são realizados no AME Assis. Este trabalho, oferece suporte aos pacientes durante a espera e o objetivo é auxiliar nas dificuldades e esclarecer dúvidas. Esse apoio prestado é essencial para alinhar as estratégias de alta do Ambulatório e facilitar o acesso contínuo aos tratamentos necessários para os pacientes.

Os gráficos evidenciam a correlação entre a demanda gerada para serviços externos e os agendamentos efetuados pelo setor nas referências correspondentes. Nesse período, o setor realizou 1.883 agendamentos, 5% a mais comparado com o ano anterior.



Fonte: Sistema SIRESP.

Oncologia

O setor de serviço social também desempenha um papel fundamental no acompanhamento e gestão de casos oncológicos diagnosticados no Ambulatório. A equipe se dedica, monitorando de perto a trajetória dos pacientes com diagnóstico de câncer, assegurando o atendimento no serviço especializado.

Uma das principais estratégias de monitoramento é a análise do tempo de espera dos pacientes, uma vez que a Lei 12.732/12 garante que o início do tratamento ocorra em até 60 dias após o registro da doença no prontuário do Sistema Único de Saúde (SUS). Durante esse processo, cada paciente é acolhido de forma humanizada, recebendo informações detalhadas sobre o tratamento que irá iniciar, o que contribui para reduzir a ansiedade e promover um entendimento claro sobre os próximos passos.

Além disso, após a consulta inicial, a equipe realiza um contato proativo com os pacientes para confirmar sua presença nos serviços agendados, garantindo assim a continuidade do cuidado.

Os dados coletados são organizados em gráficos que ilustram a quantidade total de casos diagnosticados no AME Assis, por especialidades. No período analisado, foram registrados um total de 210 casos, com destaque para as especialidades de Dermatologia e Urologia, que apresentaram o maior número de diagnósticos. O compromisso é proporcionar um acompanhamento integral e eficaz, sempre priorizando o bem-estar e a saúde dos pacientes.

CASOS ONCOLÓGICOS
JANEIRO A DEZEMBRO

210
TOTAL DE CASOS
ONCOLÓGICOS AGENDADOS

Especialidades:
Dermatologia | Urologia | Gastroenterologia | Mastologia
Ortopedia | Otorrinolaringologia | Endocrinologia | Proctologia
Oftalmologia

Fonte: Sistema SIRESP

SUPRIMENTOS

Farmácia

A Farmácia é um setor técnico-administrativo essencial que oferece suporte às diversas atividades do Ambulatório. Sua principal função é a armazenagem, controle e distribuição de medicamentos e produtos correlatos, trabalhando em estreita colaboração com as áreas administrativas e assistenciais.

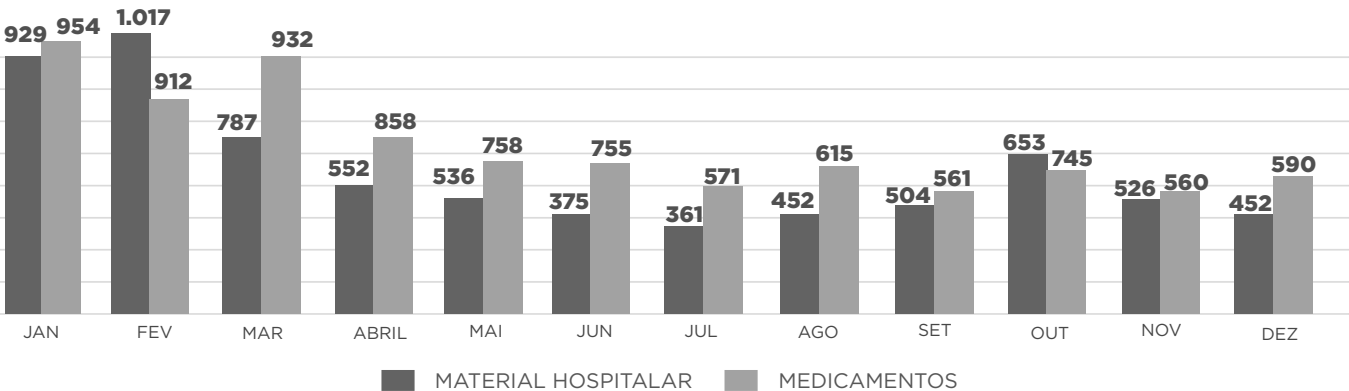
Um dos aspectos destacados é a dispensação de medicamentos por meio de kits padronizados, que são preparados individualmente para atender às necessidades específicas de cada paciente durante a realização de exames e procedimentos.

No gráfico é possível visualizar a quantidade de materiais hospitalares e medicamentos que a Farmácia dispensou no período. Essa variação está alinhada com a produtividade, já que o atendimento é personalizado para cada exame e procedimento.

O setor também é responsável pela programação de compras de insumos, que é feita com base na demanda de procedimentos e cirurgias mensais. Essa abordagem de compra programada visa otimizar a gestão dos materiais e medicamentos, reduzindo perdas e custos desnecessários, ao mesmo tempo em que assegura que os itens estejam disponíveis em quantidades adequadas. Isso permite uma análise mais precisa das necessidades futuras, garantindo que o AME Assis possa atender de forma eficaz a demanda dos pacientes.

DISPENSADOS PELA FARMÁCIA

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

Processo de Alto Custo

O setor é responsável pela gestão dos processos relacionados às medicações do Componente Especializado de Assistência Farmacêutica, disponibilizadas pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, com o objetivo de garantir que esses processos sejam elaborados de forma ágil e eficiente, atendendo às necessidades dos pacientes com a maior rapidez possível. Durante o período, foram entregues um total de 1.900 processos, em média 28% a mais que no mesmo período do ano anterior. Esse total consiste em processos novos, renovações e atualizações de receita.

Almoxarifado

O setor é responsável pela solicitação, recebimento, conferência e armazenamento de todos os insumos necessários para o bom funcionamento do ambulatório, com organização e estruturas adequadas para a movimentação dos materiais de maneira ágil e eficiente, otimizando assim o fluxo de trabalho.

Neste sentido, a liberação ocorre semanalmente, através de requisições eletrônicas feitas pelos

diversos setores. No período, o Almoxarifado dispensou cerca de 174 mil itens, registrando um aumento de aproximadamente 17% , comparado ao ano anterior.

A categoria com o maior volume de utilização é a de Materiais Hospitalares, seguida pelos itens Alimentícios e Administrativos. Além dessas categorias principais, também registrou-se a dispensa de outros grupos em menor quantidade, incluindo acessórios e peças de equipamentos hospitalares, assim como bens de pequeno valor.

TOTAL DE ITENS
174 MIL
DISPENSADOS POR GÊNERO
JANEIRO 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.

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 DEZEMBRO

1º	Material Hospitalar e Cirúrgico	37,16%
2º	Medicamentos	16,16%
3º	Material Administrativo	10,89%
4º	Material de Limpeza e Higiene	10,61
5º	Gêneros Alimentícios	7,25%
6º	Conservação e Reparo	3,74%
7º	Acessórios e Peças Equip. Hosp.	3,49%
8º	Uniformes	3%
9º	Gás Medicinal	2,71%
10º	Mat. Descartável	1,83%
11º	Material de Segurança	1,31%
12º	Utensílio	1,22%
13º	Bens de Pequeno Valor e Mat. Div.	0,56%

R\$ 646.853,33
TOTAL

MANUTENÇÃO

O Setor é responsável por garantir a disponibilidade dos equipamentos e instalações em suas plenas funcionalidades, visando a qualidade de seus serviços, competência, agilidade e custos adequados. Conta com um sistema de controle de Ordens de Serviços (O.S.) online, via Wareline WEB, pelo qual são realizadas as solicitações de serviços, que são classificadas conforme a prioridade.

São executados serviços elétricos, de refrigeração, hidráulica, serviços gerais, conserto de equipamentos, conservação das edificações e instalações. Para alguns serviços especializados, onde há necessidade de prestadores de serviços, estes são acompanhados pela equipe de manutenção do AME, garantindo a eficiência das atividades.

MANUTENÇÕES CORRETIVAS

169
JANEIRO A DEZEMBRO

Fonte: Sistema Wareline

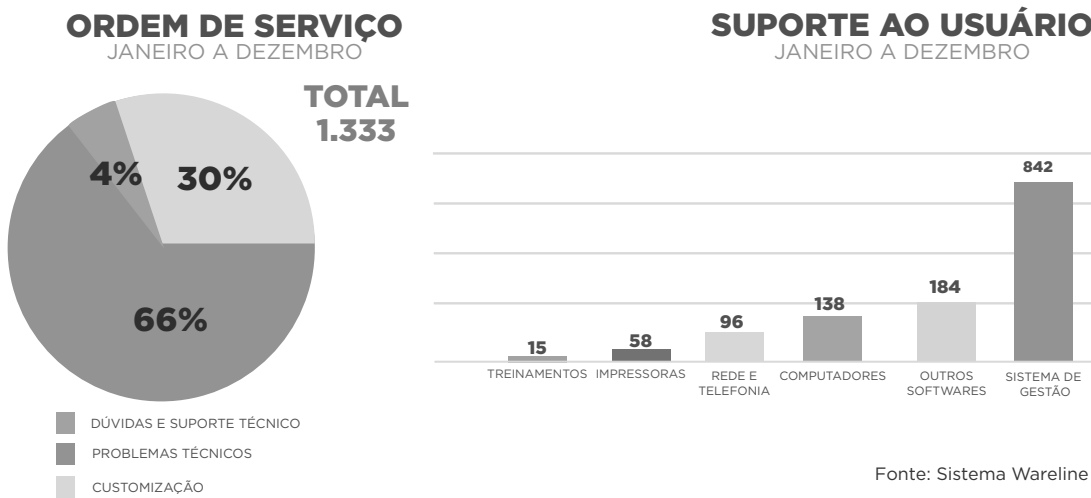


TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

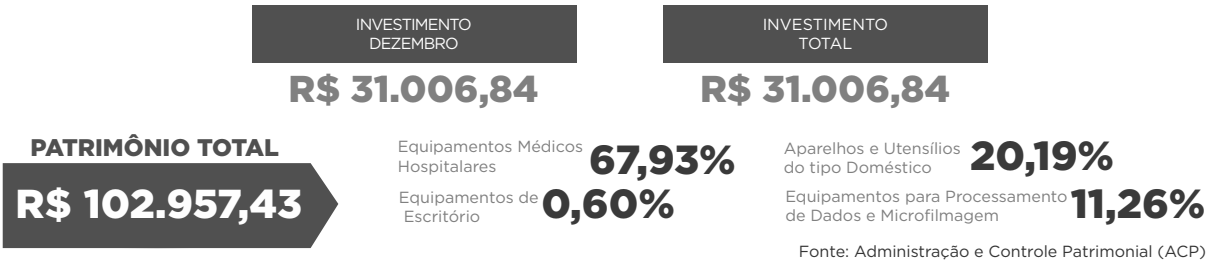
O setor de Tecnologia da Informação (TI) no AME Assis é responsável por oferecer soluções tecnológicas para atender às necessidades dos outros setores da Instituição. Entre as principais responsabilidades da equipe de TI, destacam-se a administração dos sistemas e dos equipamentos (como computadores, impressoras, monitores, mouses, teclados, switches, cabos, servidores, nobreaks, estabilizadores, roteadores, entre outros), além de oferecer suporte e manutenção ao sistema de gestão hospitalar.

Também cabe ao setor a solução de problemas técnicos relacionados à rede interna, criar políticas e procedimentos para garantir a segurança da informação, gerar relatórios e coletar dados, instalar e configurar programas, fazer levantamentos de requisitos e gerenciar projetos tecnológicos. Além disso, a equipe de TI também é responsável por abrir chamados para fornecedores externos de serviços de TI e telefonia, desenvolver softwares e oferecer suporte técnico a todos os programas e sistemas.

O Sistema de Gestão Ambulatorial e Hospitalar é o principal software utilizado no AME Assis e é essencial para o funcionamento do Ambulatório, neste sentido ele gera a maior demanda de serviços para a equipe de TI. O módulo S.O.S (Sistema de Ordem de Serviço) é utilizado pelos outros setores para abrir chamados para a equipe de Tecnologia e também permite avaliar a qualidade dos serviços prestados aos setores.



**REPASSE DE RECURSO DE INVESTIMENTO PARA AQUISIÇÃO DO
EQUIPAMENTO MÉDICO - MONITORIZAÇÃO AMBULATORIAL
DE PRESSÃO ARTERIAL - MAPA**



Dentro do trabalho de controle patrimonial, o AME Assis considera sua estrutura com 86 salas e área comum, que são divididas entre atividades médicas, atividades não médicas, exames, centro cirúrgico, laboratório, salas administrativas e apoio, recepção, pós consulta, áreas comuns, manutenção externa, arquivo e gerador elétrico.

Em cada sala existe um relatório de bens alocados no espaço. Caso haja necessidade de movimentação de algum dos itens listados o responsável pelo setor de patrimônio precisa ser informado para que o mesmo faça 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, nestes casos eles são catalogados com a placa de referência em uma pasta, falcitando o controle.

Diante de todo trabalho organizado pelo setor, observou-se ao longo dos anos uma melhora na organização e Idisponibilização de bens patrimoniais conforme os locais estabelecidos, tendo sido registrado apenas uma pequena margem de erro de 2%, durante as auditorias internas semestrais. O êxito na organização dos bens patrimoniais do AME ASSIS, permitiu que a Unidade em 2015 obtivesse o Termo de Permissão de Uso (TPU), concedido pela Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo (SES).

Demonstrativo Contábil Operacional	
	Total
Receitas Operacionais	
Repasse Contrato de Gestão/Convênio	12.593.412,00
Repasse Termo Aditamento - Custeio	147.642,00
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	405.475,37
Receitas Financeiras	221.670,35
Demais Receitas	2.521,61
TOTAL DAS RECEITAS	13.370.721,33
Despesas Operacionais	
Pessoal	5.333.175,86
Ordenados	3.473.430,45
Benefícios	239.619,43
Horas Extras	429,37
Encargos Sociais	329.396,25
Rescisões com Encargos	129.367,48
Outras Despesas com Pessoal	12.495,86
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	409.822,98
Provisões com Pessoal	738.614,04
13º com Encargos	309.371,57
Férias com Encargos	429.242,47
Serviços Terceirizados	6.692.146,27
Assistenciais	5.637.586,75
Pessoa Jurídica	5.577.573,41
Pessoa Física	60.013,34
Administrativos	1.054.559,52
Materiais	617.754,41
Materiais e Medicamentos	407.615,78
Materiais de Consumo	210.138,63
Utilidade Pública	345.642,35
Financeiras	7.491,69
Manutenção Predial	41.481,36
Ressarcimento por Rateio	513.697,15
Outras Despesas	37.482,07
Total das Despesas Operacionais	13.588.871,16
Investimento	
Equipamentos	85.078,45
Mobiliário	21.355,83
Total de Despesas com Investimentos	106.434,28
TOTAL DAS DESPESAS	13.695.305,44
RESULTADO (Total das Receitas - Total das Despesas)	(324.584,11)

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.

FLUXO DE CAIXA

JANEIRO A DEZEMBRO

	Total
Receitas	
Contrato de Gestão/Convênio	12.593.412,00
Repasse Termo Aditamento - Custeio	118.692,30
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	432.475,37
Receitas Financeiras	221.670,35
Estornos / Reembolso de Despesas	2.256,03
Outras Receitas	265,58
Total de Receitas	13.368.771,63
Despesas	
Pessoal (CLT)	4.589.778,86
Ordenados	3.105.277,77
Benefícios	238.597,43
Encargos Sociais	328.683,45
Rescisões com Encargos	55.160,67
13º	234.139,86
Férias	288.285,94
Outras Despesas com Pessoal	15.135,88
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	324.497,86
Serviços Terceirizados	6.847.316,71
Assistenciais	5.827.757,65
Pessoa Jurídica	5.778.617,32
Pessoa Física	49.140,33
Administrativos	1.019.559,06
Materiais	617.584,39
Materiais e Medicamentos	407.445,78
Materiais de Consumo	210.138,61
Utilidade Pública	345.552,35
Financeiras	7.491,69
Manutenção Predial	41.481,36
Investimentos	106.434,28
Ressarcimento por Rateio	513.697,15
Outras Despesas	37.393,81
Total de Despesas	13.106.730,60

GERENCIAL DE CUSTOS

JANEIRO A DEZEMBRO
QUADRO I - COMPOSIÇÃO E EVOLUÇÃO DOS CUSTOS

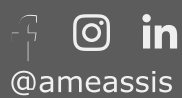
Grupo	CONTAS	TOTAL
PESSOAL	Nº de Prestadores (todos os vínculos) - Média	150
	Colaboradores CLT	4.853.422
	Médicos - Serviços de Terceiros	5.901.971
SUB - TOTAL PESSOAL		10.755.393
MATERIAL	Materiais Gerais	155.957
	Materiais e Medicamentos	579.300
SUB - TOTAL MATERIAL		735.257
GERAIS	Serviços de Informática	283.229
	Serviços de Terceiros Gerais	1.874.021
	Custos Indiretos (Água, Energia, Telefone, etc.)	351.970
SUB - TOTAL GERAIS		2.509.220
CUSTO TOTAL		13.999.870
COMPOSIÇÃO DO CUSTO POR VOLUME		TOTAL
Custo Fixo		9.279.792
Custo Variável		4.720.078
TOTAL DOS CUSTOS		13.999.870
		TOTAL
PESSOAL		10.755.393
CONSUMO MATERIAIS		735.257
CUSTOS GERAIS		2.509.220
TOTAL		13.999.870

DIRETRIZES DO COMPARTILHAMENTO DAS DESPESAS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVAS MENSAIS ENTRE A OSS - SANTA CASA DE ASSIS, AME - ASSIS

PREMISSAS: Partindo da premissa que o objetivo maior do CONTRATO DE GESTÃO está na eficiência operacional, no ganho de agilidade, na redução de custos, no critério de estabelecimento de metas e outros ganhos de produtividade, dentro dessa ótica, a O.S.S. Santa Casa de Misericórdia de Assis, através de uma reestruturação criou a área de GESTÃO COMPARTILHADA cujo objetivo é a redução de custos na ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO de todas as Entidades que venham a fazer parte da ORGANIZAÇÃO SOCIAL - SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ASSIS. **OBJETIVO:** O Objetivo do compartilhamento das despesas entre as entidades O.S.S. Santa Casa de Misericórdia de Assis, AME - Assis, é de minimizar os custos gerenciais e administrativos da estrutura organizacional, apurado e registrado através da contabilidade e financeiro da Organização, como também propiciar maior planejamento, controle e avaliação das atividades e serviços realizados. **METODOLOGIA:** •A OSS Santa Casa de Assis, utiliza a cobrança através do rateio dos serviços compartilhados nas áreas administrativas e de suporte entre as entidades, conforme determina o artigo 2º da resolução SS 116/12;•A fundamentação está mencionada acima nas premissas e metodologia para apuração do rateio dos serviços compartilhados, bem como as áreas por centro de custos que servem de base para apuração dos valores;•As contas de centro de custos e percentagens formadores do rateio para cada entidade serão sempre revisadas ou quando algum fator relevante impactar nesses índices; •Os valores são calculados mensalmente, com base na contabilidade e no sistema de análise de custo da OSS Santa Casa de Assis;•O Rateio das despesas com pessoal é feito através de uma divisão proporcional dos custos de acordo com as demandas da execução do trabalho em cada área, isto é, pela quantidade de pessoas e de horas trabalhadas para cada unidade gerenciada.

Dr Arnaldo Thomé
Provedor
OSS Santa Casa de Assis

Andreia Camargo Souza
Gerente de Serviços Ambulatoriais



www.ameassis.org.br

