



Santa Casa  
Assis

Gestão Ambulatorial  
**AME OURINHOS**



**RELATÓRIO**  
**DE ATIVIDADES 2022**

## **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 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 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, este último no período de outubro de 2017 a setembro de 2022.

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 Ourinhos**

O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) 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.

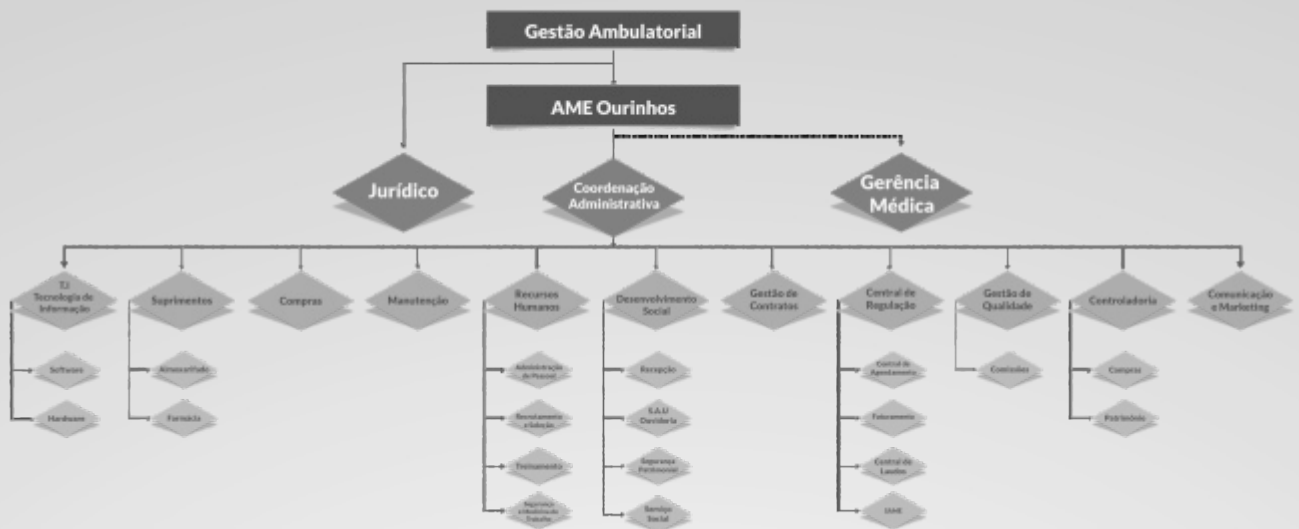
O AME Ourinhos foi inaugurado em 2013, logo em 2015, foi o segundo Ambulatório do Estado a se tornar AME Mais, com hospital-dia para a realização de cirurgias de média-complexidade. Em 2017 passou a ser gerenciado pela Organização Social Santa Casa de Assis e atende uma população regional de aproximadamente 230 mil habitantes.

A Unidade atende em 21 especialidades médicas: Acupuntura, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Hematologia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Neurologia Infantil, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia; e oito não médicas: Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicólogo, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

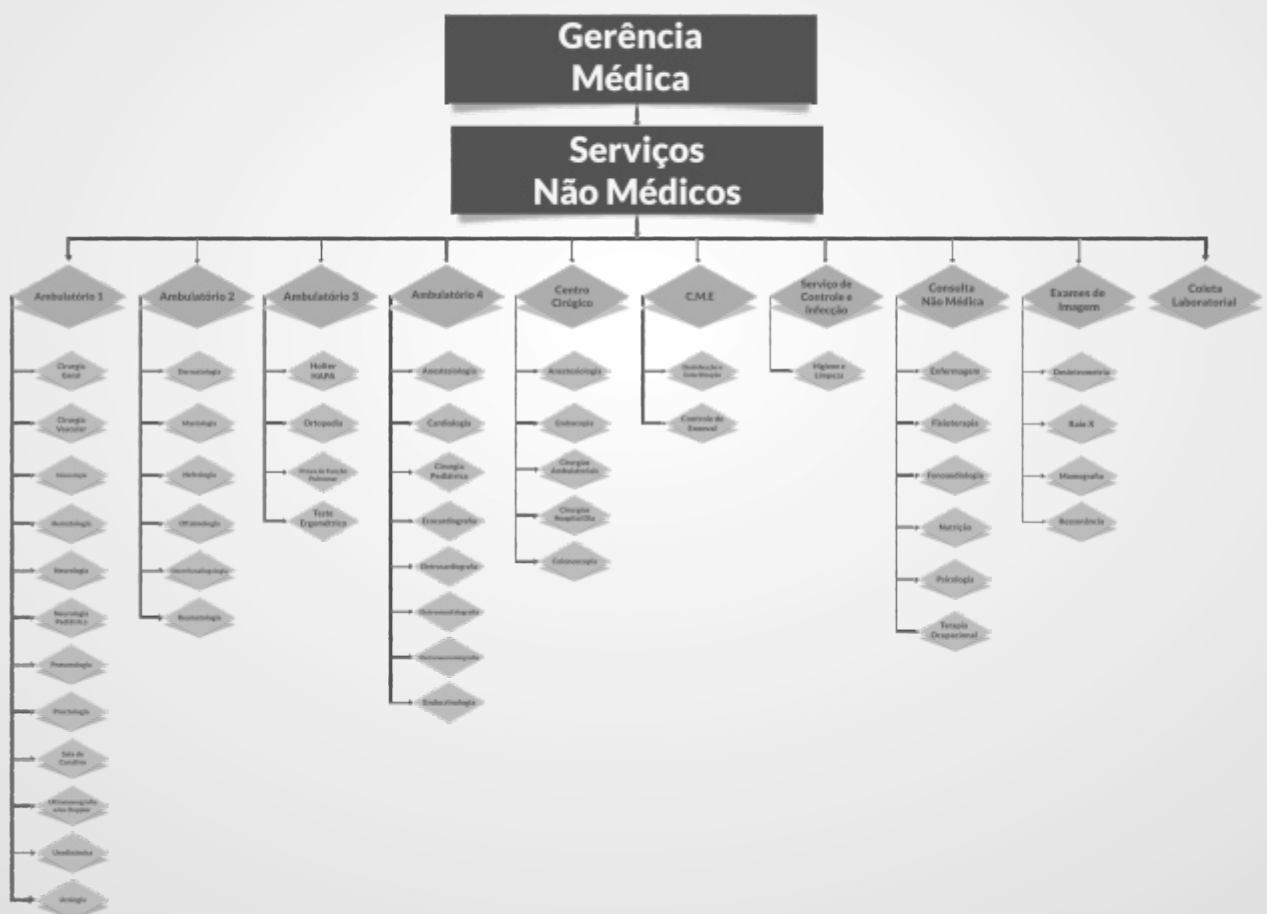
Os municípios Referenciados são: Bernardino de Campos, Canitar, Chavantes, Espírito Santo do Turvo, Ibirarema, Ipaussu, Óleo, Ourinhos, Ribeirão do Sul, Salto Grande, Santa Cruz do Rio Pardo, São Pedro do Turvo e Timburi.

Durante o período da gestão OSS Santa Casa de Assis a média da produção anual da Unidade foi de 52.742 consultas médicas, 23.964 consultas não médicas, 4.117 Cirurgias e 15.250 exames SADT Externo.

## ORGANOGRAMA AME



## ORGANOGRAMA AME



## **Gerência de Serviços Ambulatoriais**

A Gerência dos Serviços Ambulatoriais tem como principal objetivo 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.

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, mantém o relacionamento com todos os atores nos serviços, sendo estes os representantes dos 13 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.

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.

## **Coordenação Administrativa**

A Coordenação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Ourinhos tem como objetivo o planejamento estratégico e a gestão dos recursos organizacionais. Coordena rotinas administrativas, bem como acompanha e analisa todos os indicadores a fim de estimular a criação de plano de ação sempre que necessário, para garantir o alcance das metas definidas em contrato de gestão pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP).

Conta com uma equipe de Gestores para atuar nos setores do Ambulatório, que compõe quatro principais áreas as quais são: a de Supervisão de Enfermagem, a de Central de Regulação, a de Desenvolvimento Social e a de Faturamento/Laudos.

Em parceria com a Gerência Médica, essas quatro áreas atuam por meio da gestão participativa em que dividem ideias em reuniões semanais, estudam prováveis obstáculos, desenvolvem soluções e compartilham opiniões nas tomadas de decisões, conforme a atuação nos setores de responsabilidade.

A coordenação atua também em parceria com os municípios referenciados e com Departamento Regional de Saúde (DRS IX), tendo em vista a necessidade de discutir propostas e ações que atendam a necessidade da região. Neste ano avançou-se muito nas reuniões de Regulação, que certamente agregou resultados positivos principalmente na melhora do absenteísmo e melhor aproveitamentos das vagas disponibilizadas.

## **Gerência Médica**

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

Esta Gerência conta com total apoio do corpo clínico para manter o pleno funcionamento da Unidade. Em reconhecimento a adesão dos médicos especialistas a Gerência Médica realiza em parceria com o SAU/Ouvidoria a abordagem pessoal e individual das ouvidorias médicas com cada profissional citado nas manifestações, sendo este trabalho de fundamental importância para a valorização e atenção à qualidade do

atendimento prestado pelos profissionais.

Outra ação realizada pela gerência médica junto ao corpo de especialistas é o acompanhamento da taxa de alta médica, incluindo a triagem de solicitações de interconsultas, visando a resolutividade no atendimento e reforçando a objetividade do fluxo interno dos pacientes, diminuindo assim o tempo de espera do paciente desde a chegada ao AME até o encaminhamento para a referência.

O equipamento de ressonância magnética manteve-se em pleno funcionamento já realizando todos os protocolos disponíveis para as bobinas presentes na unidade. É importante ressaltar que devido à pandemia enfrentou-se uma falha no abastecimento de contraste (gadolínio) mas graças ao apoio da equipe de radiologistas na criação de novos protocolos, nenhum paciente com necessidade de contraste deixou de ser atendido.

Enfim a atuação da gerência médica na unidade evoluiu tanto na qualidade do atendimento prestado aos pacientes quanto no alinhamento aos objetivos pretendidos pelo DRS IX e pela SES.

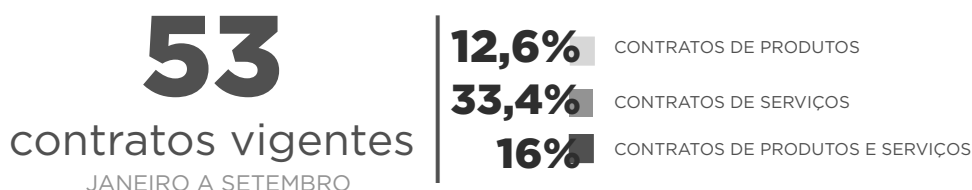
### Gestão de Contratos

A Gestão de Contratos do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Ourinhos é responsável pelo gerenciamento de todos os contratos de serviços nas áreas não assistenciais (fornecimento de produtos, equipamentos e serviços), e nas áreas assistenciais (médicos).

O setor compreende o gerenciamento e o acompanhamento da execução dos contratos, bem como o acompanhamento de processos de novas contratações, renovações e rescisões contratuais, documentações e prazos de vencimentos. Atua, também, na contratação de empresas prestadoras de serviços médicos, por meio de divulgação pública das vagas em meios de comunicação digitais e impressos.

A área trabalha em conjunto com diversos setores, sendo os principais: o Jurídico, a Coordenadoria Administrativa, a Gerência Médica e o Setor Financeiro.

Além disso, os contratos são inseridos no site <http://www.portaldefinancas.saude.sp.gov.br>, cujo sistema é desenvolvido pela Coordenadoria de Gestão Orçamentária e Financeira (CGOF) da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP), para fins de controle de contratos vigentes e para informação dos valores mensais pagos a empresas prestadoras de serviço.



### Assistência e Consultoria Jurídica

O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Ourinhos conta com uma Assessoria Jurídica, prestada por meio da atuação de Advogados que realizam diversas atividades, dentre elas:

- A confecção e análise de contratos/adendos/rescisões de prestadores de serviços (médicos e não médicos);
- Análise de contratos de compras de produtos, equipamentos e prestações de serviços;
- Elaboração de ofício e resposta de ofício externo;
- Apresentação de resposta sobre auditorias e fiscalizações realizadas pelos órgãos de controle e Secretarias do Estado;
- Apresentação de Defesa Administrativa sobre alto de infração lavrado contra o AME Ourinhos;
- Apresentação de defesa e recursos em Ações Cíveis e Ações Trabalhistas movidas contra a Instituição;
- Participação de Audiências Cíveis e Trabalhistas em ações movidas contra o Ambulatório;

O setor Jurídico atua em conjunto com outras áreas do AME Ourinhos, em especial com a Diretoria/Gerência, buscando assim a aplicação de uma prestação de serviço voltado à Advocacia Preventiva.

### Comunicação

O setor de Comunicação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Ourinhos 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

### JANEIRO A SETEMBRO

| Indicador          | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Total |
|--------------------|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|-------|
| Artes Gráficas     | 72      | 92        | 46    | 46    | 45    | 65    | 45    | 88     | 72       | 571   |
| Releases           | 0       | 1         | 3     | 1     | 0     | 1     | 1     | 0      | 0        | 7     |
| Captação de Imagem | 4       | 3         | 8     | 6     | 5     | 3     | 8     | 3      | 6        | 46    |
| Vídeos             | 2       | 4         | 14    | 2     | 5     | 2     | 3     | 3      | 3        | 38    |

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 Ourinhos, 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 mês 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. A 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 36 exames no mês de março, tendo 8 ausências. Das mamografias realizadas, foram necessários que 12 pacientes realizassem Ultrassom de Mamas, onde 02 delas foram encaminhadas para consulta com o especialista (mastologista) para seguimento ao diagnóstico.

##### 1.1.2 INTERCORRÊNCIAS E MOTORISTAS MUNICIPAIS

Após apresentação em reunião de regulação sobre as intercorrências diárias com pacientes, que em alguns casos causavam dispensas, foi realizada uma reunião via web com os responsáveis pelo transporte dos 13 municípios junto a DRS de Marília, com apresentação dos dados. O evento oportunizou a troca de informações e sugestões de ações para minimizar estas intercorrências. Após a reunião, identificou-se que 02 municípios zeraram suas intercorrências, 04 diminuíram o número e os demais ainda mantiveram a média.

##### 1.1.3 REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO

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

Para conscientizar a população atendida e contribuir com a redução do absenteísmo o AME realiza a divulgação do programa “Não Falte! Sua Falta Faz Falta”, com a atualização semanal do painel numérico presente na entrada do Ambulatório, distribuição de folhetos da campanha aos pacientes atendidos no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Pós Consulta.

Também foi dado seguimento à campanha “AME em contato com você”, que trata da importância da atualização dos telefones do cadastro. A divulgação ocorre por placas informativas distribuídas pelo ambulatório e por meio de posts nas redes sociais.

- Confirmação de atendimentos via WhatsApp

O WhatsApp tem se mostrado uma importante ferramenta de comunicação com os pacientes, visto que muitos atendimentos acabavam sendo cancelados por impossibilidade de contato. Dessa forma, foi possível ampliar o horário de atendimento do setor de telefonia e também facilitar o acesso ao paciente na confirmação de presença, garantindo assim a continuidade do seu tratamento.

O WhatsApp também foi utilizado nas confirmações, assim mesmo após o paciente confirmar a presença no agendamento é enviada uma mensagem solicitando que o paciente avise, caso ocorra algum imprevisto que impossibilite sua vinda ao AME, destacando que essa atitude pode salvar vidas.

Logo após a implementação da ação, foi possível observar a melhora no aproveitamento de algumas

vagas em tempo hábil, assim como a melhora na aderência dos pacientes, muito provavelmente pela facilidade e agilidade de fazer o envio de uma mensagem em comparação com o ato de ligar e aguardar pelo atendimento.

- **Teleatendimento Enfermagem**

No período de Janeiro a Setembro de 2022 foram realizados 1269 teleatendimentos. A princípio, a ação foi pensada para contribuir com a redução do número de dispensas, dessa forma, a equipe de enfermagem sanava eventuais dúvidas e reforçava o preparo a ser realizado a fim de que o paciente tivesse pleno entendimento e se sentisse seguro para comparecer ao agendamento. Com o passar do tempo, notou-se uma redução importante no índice de absenteísmo dos atendimentos monitorados.

Também foi possível verificar uma redução significativa das ausências nos procedimentos cirúrgicos maiores (CMA MAIOR), o que contribuiu com a promoção da saúde regional e garantiu um melhor aproveitamento dos recursos destinados ao ambulatório.



- **Atendimentos Não Médicos**

Em contribuição a redução do absenteísmo nos atendimentos classificados como Não Médicos e a melhor aderência dos usuários aos seus tratamentos, as agendas destes profissionais foram reestruturadas de forma que os pacientes tenha acesso ao retornos de forma continuada e ágil. Dessa forma, toda vez que o paciente vem para um atendimento com o profissional, já sai com a filipeta de agendamento do próximo retorno em mãos.

O prazo de cada retorno foi pactuado e personalizado com cada profissional para atender os resultados esperados pelos pacientes, conforme relacionados abaixo:

**Fisioterapia: 2 vezes por semana**

**Terapia Ocupacional: 1 vez por semana**

**Fonoaudiologia: 1 vez por semana**

**Psicologia: a cada 15 dias**

**Nutrição: a cada 30 dias**

Por meio desse trabalho, foi possível reduzir significativamente o índice de absenteísmo desses agendamentos.



## 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, sendo responsável por desenvolver ações ao longo do ano conforme o calendário de eventos institucionais da Organização Gestora.

### 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.

#### PRONTUÁRIOS

**406**  
avaliados

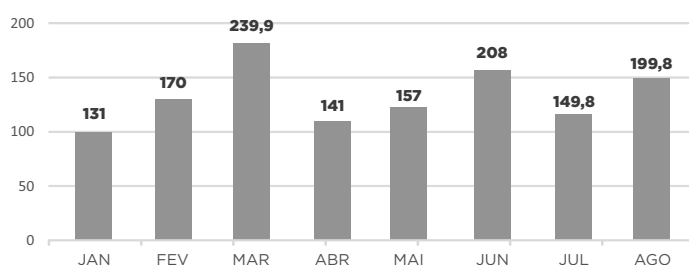
**1,2%**  
insatisfatórios

### 1.4 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS EM SERVIÇOS DE SAÚDE (CGRSS)

Esta Comissão tem como objetivo acompanhar as diretrizes do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço em Saúde (PGRSS), conforme a RDC 306 e RDC 222, também avaliar se as ações planejadas estão sendo cumpridas conforme as exigências legais.

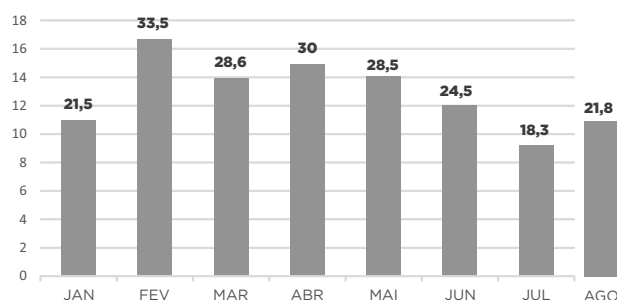
#### RESÍDUO TIPO A

JANEIRO A AGOSTO



#### RESÍDUO TIPO E

JANEIRO A AGOSTO



### 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 materiais e medicamentos, sendo o elo entre farmácia e a equipe de saúde.

Durante o período foram abertas 2 solicitações de inclusão e 1 queixa técnica. Uma solicitação foi aceita, já a outra não, e a queixa técnica foi 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.

Neste ano, o Ambulatório estabeleceu um Record que é fruto do comprometimento de cada um: completamos 560 dias sem acidentes de trabalho.

A Segurança do Trabalho é essencial para a rotina de cada profissional e manter a marca de zero acidentes por tanto tempo só foi possível pelo grande espírito coletivo estabelecido no AME de Ourinhos como referência na cultura de prevenção de acidentes.

### 1.7 COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)

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) assessora, por meio 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.

### 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 o 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. Para isso foi gerado plano de ação eletrônico para acompanhamento das ações. Também foi elaborado uma planilha de controle de manutenções preventivas.

# AÇÕES | 61 concluídas 4 em andamento.

## 2. CONTROLE DE PRAGAS

O controle de pragas e vetores 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. são realizadas também um 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.

## 09 | VISITAS DE MONITORAMENTO

## 01 | DESINSETIZAÇÃO GERAL.

## 3. CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

O Ambulatório é abastecido por SAA - Sistema de Abastecimento de Água para consumo humano, pela SAE, empresa responsável no município de Ourinhos.

Toda água do SAA é armazenada no reservatório único e exclusivo para água potável, sendo em seguida 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 pela empresa responsável pela realização das análises, seguindo o cronograma estipulado.

## 19 | Janeiro a Setembro COLETAS DE AMOSTRA DE ÁGUA

### 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.

## 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. 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). Neste ano, o Controle de Qualidade foi realizado no AME de Ourinhos no dia 25 de Março para os equipamentos de Raio X, Ressonância, Mamógrafo, Ultrassom, Acessórios e EPI's.

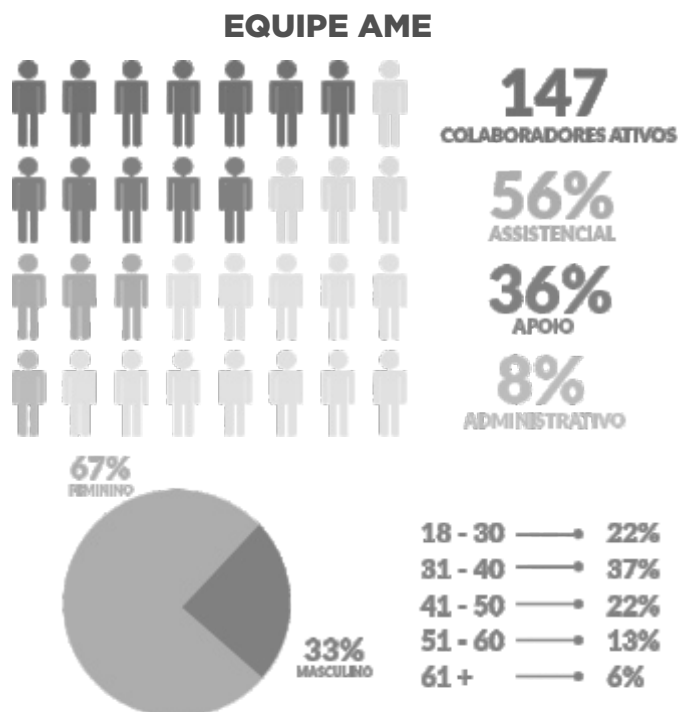
## 6. LICENÇAS DE FUNCIONAMENTO

Entre janeiro e setembro foram renovadas as Licenças da Vigilância Sanitária, foram renovadas também do Mamógrafo, Raio X, Farmácia, Endoscopia, Posto de Coleta, Cirúrgico e do Estabelecimento.

Além disso, foi renovado o AVCB do Corpo de Bombeiros, o Alvará de Licença de Localização e Funcionamento do AME Ourinhos, Responsabilidade Técnica de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, Responsabilidade Técnica de Farmácia e Certificado de Registro de Pessoa Jurídica de Fonoaudiologia.

## 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 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.



Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

### RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O AME Ourinhos 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

| Processos Seletivos |            |             | Vagas        |            |             | Vagas em relação aos Setores |            |            |
|---------------------|------------|-------------|--------------|------------|-------------|------------------------------|------------|------------|
| Status              | Quantidade | Percentual  | Status       | Quantidade | Percentual  | Setor                        | Quantidade | Percentual |
| Concluído           | 15         | 83%         | Preenchidas  | 20         | 87%         | Administrativo               | 4          | 17%        |
| Em andamento        | 3          | 17%         | Em andamento | 3          | 13%         | Apoio                        | 14         | 61%        |
| <b>Total</b>        | <b>18</b>  | <b>100%</b> | <b>Total</b> | <b>23</b>  | <b>100%</b> | Assistencial                 | 5          | 22%        |

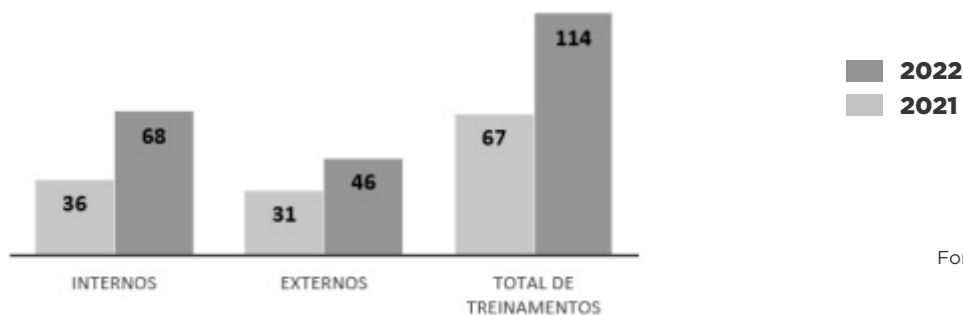
### TEMPO MÉDIO DE SELEÇÃO: 25 DIAS

#### TURNOVER

| ANO  | ÍNDICE Média de Jan/Set (%) | REFERÊNCIA DE MERCADO (%) |
|------|-----------------------------|---------------------------|
| 2021 | 1,81                        | 4                         |
| 2022 | 1,97                        |                           |

#### ABSENTEÍSMO

| ANO  | ÍNDICE Média de Jan/Set (%) | REFERÊNCIA DE MERCADO (%) |
|------|-----------------------------|---------------------------|
| 2021 | 3,49                        | 2                         |
| 2022 | 3,52                        |                           |



## HORAS PARTICIPAÇÕES E HORAS PER CAPITA

| Setores               | Número de Colaboradores |      | Horas Participação |            | Horas Per Capita |          |
|-----------------------|-------------------------|------|--------------------|------------|------------------|----------|
|                       | 2021                    | 2022 | 2021               | 2022       | 2021             | 2022     |
| <b>Administrativo</b> | 10                      | 12   | 93:30:00           | 150:30:00  | 05:40:00         | 13:50:19 |
| <b>Apoio</b>          | 56                      | 54   | 518:45:00          | 674:45:00  | 09:42:30         | 12:14:35 |
| <b>Assistencial</b>   | 90                      | 86   | 403:30:00          | 890:40:00  | 04:22:16         | 10:13:18 |
| <b>Geral AME</b>      | 156                     | 152  | 1015:45:00         | 1715:55:00 | 04:38:03         | 11:14:11 |

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

### SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

O SESMT do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Ourinhos 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.

Durante o período de Janeiro a Setembro de 2022 não foram registrados nenhum acidente de trabalho.

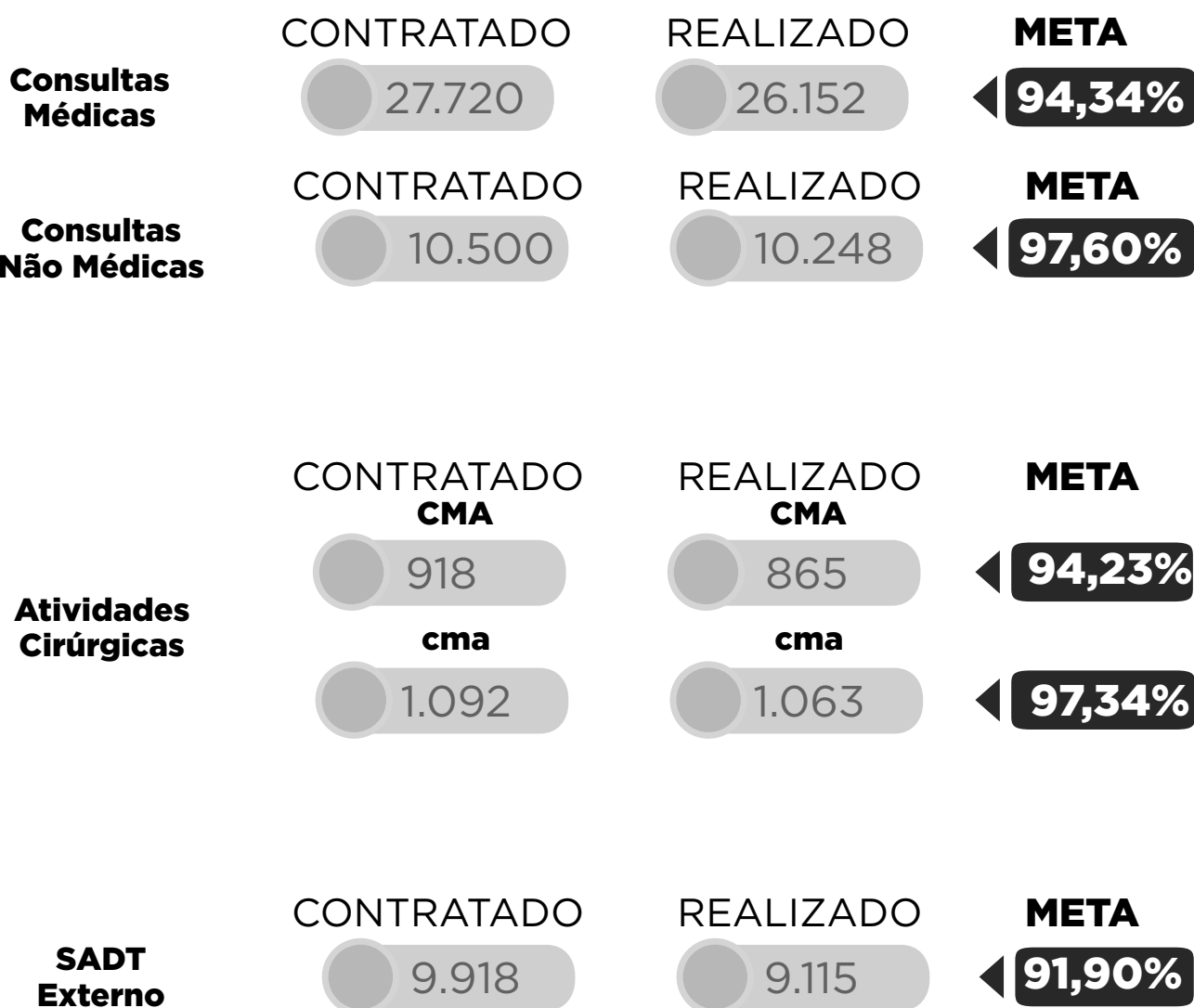
**0%** Acidentes com e sem Afastamento 

Foram realizadas durante o período, as ações:

- Gestão do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos);
- Gestão do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);
- Gestão do Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT);
- Realizada a atualização do Mapa de Risco com os membros da CIPA conforme item 5.16 da NR-05.
- Revisão dos extintores e hidrantes da unidade, em atendimento a NR-23 Proteção Contra Incêndios. Cabe frisar, que durante o período não ocorreu nenhum sinistro no estabelecimento.
- Treinamentos de segurança na integração de novos colaboradores;
- Foram atualizadas as Fichas de EPI's e entregue aos colaboradores os equipamentos de segurança indicados em LTCAT/PGR, Conforme NR-6;
- Em atendimento ao Anexo III da NR-32, Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde, foram realizadas reuniões referente à Comissão Gestora Multidisciplinar "Comissão de Perfuro Cortante";
- Foi realizada reunião referente a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;
- Conforme estabelece a NR-13 - Caldeiras e Vasos de Pressão foram realizadas inspeções nos Vasos de Pressão da unidade;
- Foram cadastrados os 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.

## PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

JANEIRO A JUNHO



Fonte: Gestão Saúde

## PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

JULHO A SETEMBRO



## PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

### Projeto Especial Mutirão da Saúde - Oftalmologia

ABRIL A SETEMBRO



### Projeto Especial Mutirão da Saúde - Cirurgias Eletivas

ABRIL A SETEMBRO



Fonte: Gestão Saúde

## Não Médicos

A equipe multidisciplinar, é formada por profissionais de diferentes áreas que se inter-relacionam para promover um atendimento diferenciado e humanizado. Além disso, contribui com a equipe médica para a recuperação ou até mesmo adesão do tratamento dos pacientes assistidos pelo Ambulatório.

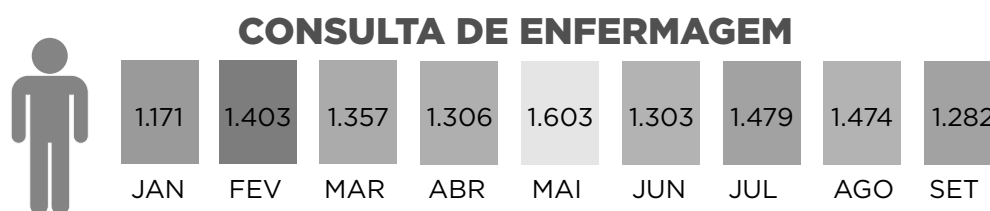
### ENFERMAGEM

A enfermagem visa o atendimento humanizado, por meio da promoção à saúde da pessoa, da família e da coletividade, auxiliando de maneira holística no apoio do diagnóstico precoce e direcionamento terapêutico realizados.

As ações desenvolvidas são planejadas seguindo protocolos operacionais que abrangem a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), em que é estabelecido o plano de cuidados aos pacientes, bem como as atividades realizadas pelos técnicos de enfermagem na execução de exames/procedimentos.

- Consultas de Enfermagem

Diante da necessidade, demanda ambulatorial e complexidade dos procedimentos, as consultas de Enfermagem são realizadas por meio da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), sendo de responsabilidade do Enfermeiro, com o objetivo de oferecer assistência segura ao paciente. As consultas são realizadas individualmente com pacientes que realizarão exames sob sedação e cirurgias.



Fonte: CROSS – Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

- Tele consulta de Enfermagem

O Enfermeiro também é responsável por realizar as tele consultas de Enfermagem. Com cinco dias de antecedência ao exame ou cirurgia do paciente, o profissional entra em contato com o paciente e, por telefone, confirma a presença do paciente e faz a orientação de preparo no caso dos exames e procedimentos de: colonoscopia, PAAF de tireóide, cirurgia ginecológica, cirurgia oftalmológica (pterígio e calázio), biópsia de próstata, endoscopia e PAAF de mama (em casos de agendamento pela segunda vez).

Este trabalho visa esclarecer todas as dúvidas do paciente, evitando assim o absenteísmo, muitas vezes gerado por medo ou insegurança. Também ajuda a prevenir dispensas de pacientes, devido à realização de preparo inadequado.

- Orientações Coletivas de Enfermagem

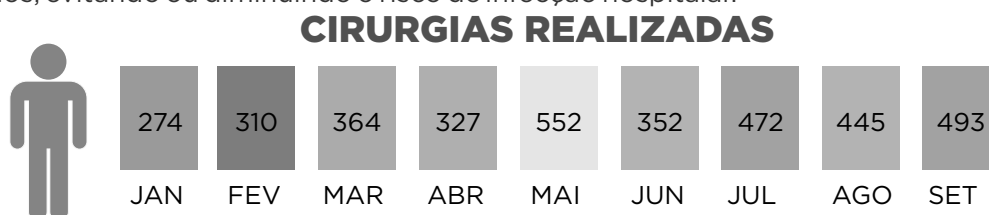
Com foco principal na segurança do paciente e diminuição do absenteísmo, o AME realiza orientações coletivas com pacientes que irão realizar procedimentos complexos, como cirurgias de catarata, biópsia de próstata, vasectomia ou exame diagnóstico de colonoscopia.

Além dos pacientes, também participam das orientações os acompanhantes para que possam auxiliar no entendimento sobre como será o procedimento, quais os cuidados pré e pós-operatórios e outras informações importantes.

- Centro Cirúrgico Ambulatorial e Hospital Dia

Realiza procedimentos de baixa complexidade sob anestesia local que são classificados como cirurgias ambulatoriais e procedimentos de média complexidade, avaliados pelo anestesista que requerem anestesia raquidiana ou sedação. Os pacientes podem permanecer por até 12 horas em recuperação e são classificados como cirurgias do Hospital Dia.

Para a realização destes procedimentos, os pacientes contam com equipamentos de alta tecnologia e qualidade, com o Centro de Material e Esterilização (CME) cumprindo todas as normas da RDC 15, com pessoal treinado e capacitado, visando à qualidade e segurança dos procedimentos executados, evitando ou diminuindo o risco de infecção hospitalar.



Fonte: CROSS – Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

O acentuado aumento das cirurgias nos meses de maio em diante, dá-se pela realização do mutirão de catarata e escleroterapia.

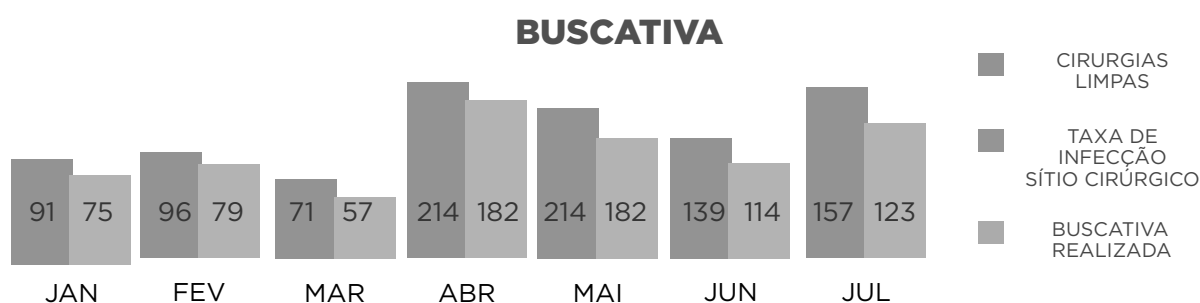
- Buscative de Infecção de Sítio Cirúrgico

É uma medida para assistência segura ao paciente, com a adoção de medidas para promoção da saúde e prevenção dos agravos relacionados aos procedimentos cirúrgicos. Além do controle quantitativo faz a análise da qualidade dos procedimentos realizados.

Como parte integrante da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), a equipe de Enfermagem é responsável pela busca para verificação de infecção de sítio cirúrgico no pós-operatório. Esta investigação está sob a responsabilidade de um profissional de Enfermagem e é apoiada por Técnicos de Enfermagem treinados, habilitados e supervisionados.

A verificação é realizada por meio de contato telefônico e revisão de prontuário eletrônico do paciente (PEP), no trigésimo dia após o procedimento cirúrgico. Para apuração são consideradas 100% das cirurgias limpas realizadas do Hospital Dia.

Como resultado desse trabalho o índice das infecções tem se mantido em zero, garantindo a segurança e qualidade dos procedimentos cirúrgicos realizados.



Fonte: Planilha de Busca Ativa CCIH

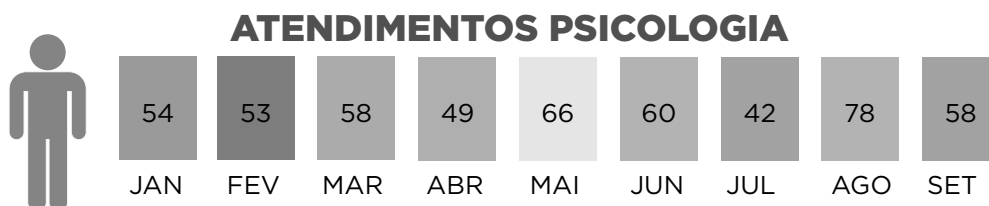
#### BIOMEDICINA

Com os avanços tecnológicos o exame por imagem se torna cada vez mais precioso para um diagnóstico rápido e seguro. Atuam no setor de Ressonância Magnética uma equipe formada por biomédicos, médico, enfermeiro, técnico de enfermagem e serviço de higiene e limpeza. Esta atuação do biomédico junto do enfermeiro tem promovido bons resultados, tanto no que refere ao acolhimento do paciente no setor, como melhoria dos processos e capacitação da equipe.

#### PSICOLOGIA

A Psicóloga desempenha um papel importante no acolhimento e orientação relacionados a adesão ao tratamento, além de identificar a necessidade de continuidade do acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico após conclusão do atendimento nesta Unidade.

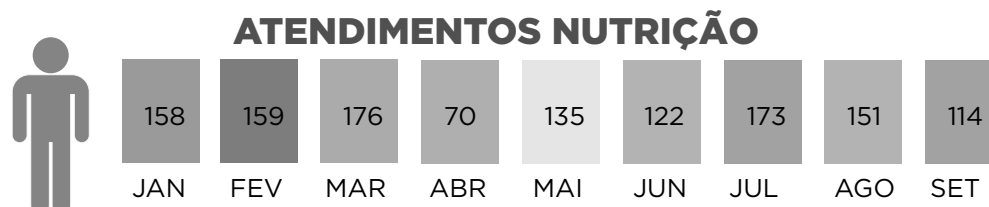
Este profissional atua predominantemente no apoio aos Médicos do Ambulatório e para isso são realizadas entrevistas, observações e testes psicológicos com o intuito de auxiliar, complementar ou confirmar o diagnóstico observado pelo médico.



Fonte: CROSS – Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

#### NUTRIÇÃO

O AME também oferece atendimento na especialidade não médica de Nutrição, que junto das Especialidades Médicas vêm atuando para eficácia do tratamento dos pacientes atendidos no AME Ourinhos, possibilitando foco na melhora do estado nutricional (desnutrição, obesidade e sobrepeso), no controle das comorbidades e na promoção da saúde de forma geral.



Fonte: CROSS – Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

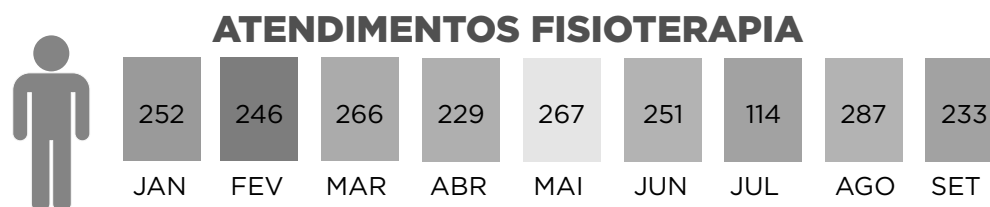
### FISIOTERAPIA

A inserção da fisioterapia no apoio ao diagnóstico e direcionamento terapêutico é de suma importância para um atendimento de qualidade e com resolutividade ao paciente.

O atendimento abrange uma avaliação do paciente de forma holística, sendo capaz de atuar não somente na prática curativa e reabilitadora, mas também ações voltadas à manutenção da saúde, prevenção de sequelas e auxílio no diagnóstico clínico.

A Fisioterapia atende pacientes encaminhados por profissionais médicos de várias especialidades, como Neurologia, Ortopedia, Reumatologia, Pneumologia, Cirurgia vascular, Urologia, Otorrinolaringologia, Ginecologia, entre outras especialidades.

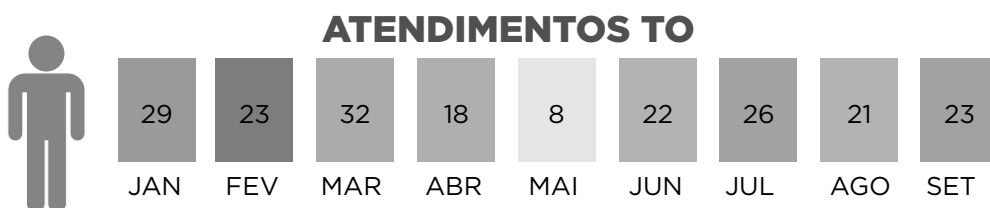
Já aos pacientes do pós-operatório de ortopedia, das cirurgias realizadas no AME e pacientes do programa de reabilitação Pós Covid contam com um atendimento diferenciado, visto a complexidade dos casos.



Fonte: CROSS - Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

### TERAPIA OCUPACIONAL

O atendimento de Terapia Ocupacional tem como objetivo auxiliar o indivíduo a recuperar, desenvolver e construir habilidades que são importantes para a sua independência funcional, saúde, segurança e integração social, de forma holística e aliado à assistência médica.



Fonte: CROSS - Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

### FONOAUDIOLOGIA

O atendimento de Fonoaudiologia no AME atua em três linhas, sendo: a audiologia clínica, avaliação e terapia das patologias que acometem a voz, fala, audição, linguagem oral e escrita, motricidade orofacial e equilíbrio.

Na audiologia clínica são realizados exames audiológicos de audiometria, logaudiometria e imitanciometria, visando à busca do diagnóstico e topodiagnóstico da deficiência auditiva.

Na avaliação e na terapia fonoaudiológica, em geral, os pacientes são encaminhados pelos profissionais médicos das especialidades de Neurologia, Otorrinolaringologia ou outros, com queixas específicas relacionadas à fala, equilíbrio, fluência, voz, audição e motricidade orofacial. Estes casos variam desde uma troca articulatória na fala, como uma disфонia, afasia, casos de disfagia, disfluência, distúrbios de leitura e escrita, entre outros.



Fonte: CROSS - Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde

### COLETA DE EXAMES LABORATORIAIS

O AME conta com uma biomédica responsável por toda organização do setor onde são realizadas as coletas dos exames laboratoriais demandadas pelos especialistas do Ambulatório, no processo de apoio diagnóstico e direcionamento terapêutico.

Para maior qualidade no atendimento e segurança nos resultados dos exames, o setor prioriza as coletas em sistema fechado e adota métodos e protocolos estabelecidos pelo laboratório de apoio, visando agilizar e assegurar o correto diagnóstico.

## Central de Regulação

Esta área compreende os setores de Agendamento, Pós consulta, Triage de Saída e Call Center do AME Ourinhos.

### AGENDAMENTO

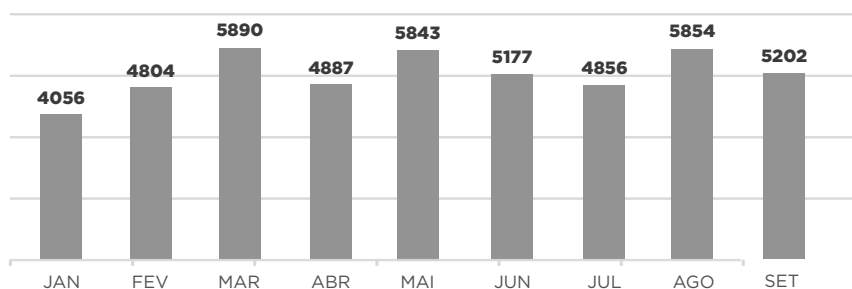
O setor é responsável por configurar as agendas médicas, não médicas, de exames e cirurgias realizadas no ambulatório. As vagas são direcionadas ao Departamento Regional de Saúde (DRS) IX – Marília que, posteriormente, realiza a distribuição aos municípios referenciados.

#### •Vagas ofertadas – Consultas Médicas

Ao longo do ano foram ofertadas um total de 46.569 consultas médicas, entre primeiras consultas (agendamentos realizados pelas UBS), interconsultas (consultas solicitadas pelos especialistas do AME Ourinhos) e retornos.

### OFERTADO - CONSULTAS

JANEIRO A SETEMBRO



Fonte: Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS).

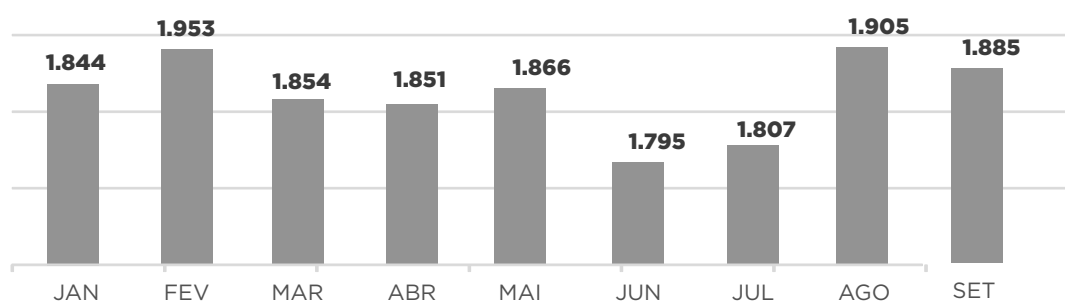
Observa-se nos indicadores pequenas variações na quantidade de consultas médicas ofertadas pelo ambulatório durante o ano, essa diferença é decorrente da quantidade de dias úteis no mês de análise e da programação dos períodos de férias do corpo clínico.

#### •Vagas Ofertadas - SADT Externo

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) externo corresponde aos exames ofertados à rede referenciada e tem como objetivo auxiliar a equipe médica da atenção básica na resolutividade e diagnóstico dos pacientes atendidos. Foram ofertados um total de 16.760 exames externos.

### OFERTADO - SADT EXTERNO

JANEIRO A SETEMBRO



Fonte: Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS).

Observa-se nos indicadores pequenas variações na quantidade de consultas médicas ofertadas pelo ambulatório durante o ano, essa diferença é decorrente da quantidade de dias úteis no mês de análise e da programação dos períodos de férias do corpo clínico.

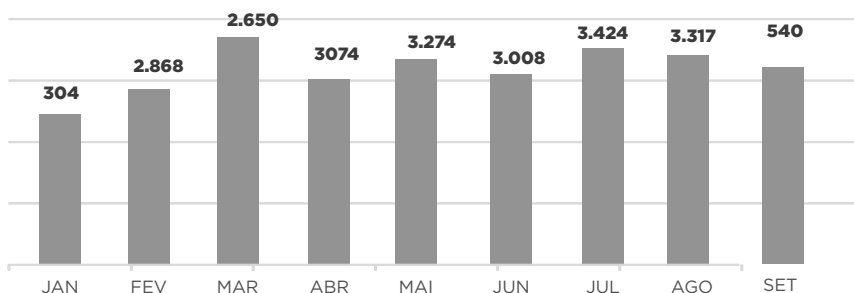
#### •Vagas Ofertadas - SADT Interno

O SADT interno compreende os exames solicitados pelos especialistas do AME Ourinhos, a fim de auxiliar na conclusão do diagnóstico e indicar o procedimento cirúrgico ou terapêutico adequado a cada paciente atendido. Durante o ano foram ofertados 28.405 exames, sendo que alguns desses foram realizados durante a consulta médica.

Assim como nos demais serviços do ambulatório, houve uma variação na oferta dos exames internos decorrente da programação dos períodos de férias do corpo clínico (conforme observa-se no mês de janeiro).

## OFERTADO - INTERNO

JANEIRO A SETEMBRO



Fonte: Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS).

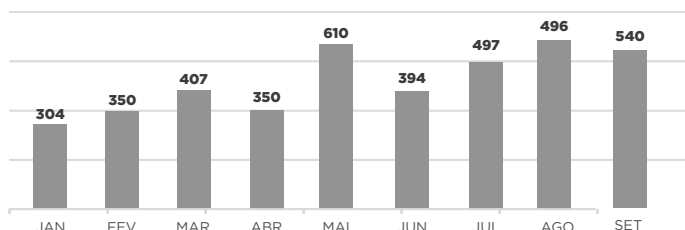
Nos demais meses, as diferenças na quantidade de exames internos ofertados se deram em virtude da análise da demanda reprimida que é feita mensalmente pela equipe do Agendamento.

### •Vagas Ofertadas - Cirurgias Ambulatoriais

As cirurgias ambulatoriais são procedimentos cirúrgicos de pequena e média complexidade realizados no ambulatório. Alguns desses procedimentos necessitam de internação e são realizados na modalidade Hospital Dia, ou seja, o paciente é internado, realiza a cirurgia programada e recebe alta no mesmo dia. Foram ofertadas um total de 3.948 cirurgias.

## OFERTADO - CIRURGIAS

JANEIRO A SETEMBRO



Fonte: Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS).

O aumento na oferta de cirurgias ambulatoriais identificado a partir do mês de maio é decorrente da realização de cirurgias de catarata e escleroterapia através dos programas Corujão da Saúde - Oftalmologia e Mutirão da Saúde - Cirurgias Eletivas, iniciativas da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) para atender parte da demanda reprimida acumulada durante a pandemia de Covid-19

### •Absenteísmo e Perda Primária

Entende-se como absenteísmo o não comparecimento do paciente a um atendimento previamente agendado. Essa ausência, sem notificação, além de atrasar o diagnóstico do paciente impede também que a vaga seja reaproveitada por outro paciente.

Já o termo “Perda Primária” refere-se às vagas disponibilizadas pelo Ambulatório que, por algum motivo, não são aproveitadas pelas Unidades Referenciadas.

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

A Reunião de Regulação é uma dessas ações, com o apoio do DRS IX - Marília é realizado mensalmente um encontro com os Municípios Referenciados para entender melhor as dificuldades e demandas da região, colocar em pauta a importância do controle dos índices de absenteísmo e perda primária e fortalecer o vínculo entre o AME, a Atenção Primária e o Serviço Terciário de Referência.

Em relação a perda primária, foi identificado durante as Reuniões de Regulação que muitos municípios apresentavam um índice de perda primária elevado e ficava a cargo de poucas unidades fazer o aproveitamento dessas vagas em bolsão, promovendo pouco tempo hábil para fazer a confirmação com o novo paciente, impactando no absenteísmo.

Diante disso, foi feito um trabalho de conscientização e foi solicitado às unidades que, ao identificar que não usariam todas as vagas que haviam sido disponibilizadas, elas também seriam responsáveis por comunicar o DRS IX - Marília para que as cotas pudessem ser redistribuídas. Logo após a implementação a ação já apresentou resultados positivos.

Percebeu-se um movimento decrescente no índice de absenteísmo das consultas médicas durante

o ano, o qual acredita-se ser resultado da aproximação com a rede referenciada, da escuta ativa das dificuldades apresentadas pela Atenção Primária e da definição de estratégias em conjunto.

Foi possível observar uma diminuição do índice de absenteísmo dos exames externos durante o ano, essa diferença é decorrente das adequações realizadas nas agendas a partir dos apontamentos feitos pelos municípios referenciados nas Reuniões mensais de Regulação e do trabalho conjunto realizado pelos setores de Agendamento, Call Center e Enfermagem através dos teleatendimentos, ação com finalidade de relembrar os preparos e sanar eventuais dúvidas dos exames de Colonoscopia e Endoscopia.

Notou-se que nos agendamentos em que o paciente já sai do ambulatório com o comprovante de marcação em mãos há um menor número de ausências, visto que o usuário consegue se programar com antecedência para comparecer ao atendimento. Em virtude disso, a equipe do Agendamento realizou algumas adequações nas agendas de exames internos para que ao passar pela Pós Consulta o paciente já saia, sempre que possível, com o próximo agendamento em mãos. Atualmente isso já é uma realidade para os exames de Raio X, Mamografia, Densitometria, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Ultrassonografia, Campimetria e Espirometria, o que resultou na expressiva diminuição do índice de absenteísmo em comparação com o mesmo período do ano passado.

Devido ao resultado positivo no controle do índice de absenteísmo das cirurgias no ano passado, a equipe do Agendamento realizou algumas adequações nas agendas de cirurgias ambulatoriais para que, sempre que possível, ao passar pelo setor de Pós Consulta o paciente já saia com o agendamento em mãos do procedimento cirúrgico (nos casos de cirurgias ambulatoriais) ou dos exames pré-operatórios (nos casos de cirurgias do Hospital Dia). Atualmente, além dos procedimentos cirúrgicos que já eram agendados dessa forma desde o ano passado, estendeu-se essa lógica de agendamentos para as cirurgias oftalmológicas, as cataratas e os procedimentos de Mastologia referente à modalidade Hospital Dia, o que resultou na redução do índice de absenteísmo.

#### PÓS CONSULTA E TRIAGEM DE SAÍDA

É o último local em que o paciente é atendido quando vem ao AME Ourinhos. O setor é responsável por realizar o agendamento dos exames com vaga disponível, passar as orientações necessárias e inserir o paciente na fila de espera da CROSS de acordo com as solicitações médicas.

Com o objetivo de manter a demanda reprimida do Ambulatório atualizada e contribuir com a redução dos índices de absenteísmo, foi desenvolvido uma instrução de trabalho para qualificação das filas de espera, a ação consiste em identificar se o paciente ainda tem necessidade e interesse em realizar o atendimento que está aguardando antes de ser feito o agendamento.

A ação vem sendo desenvolvida nas especialidades de Dermatologia e Otorrinolaringologia. Pretende-se ainda intensificar a qualificação das filas de espera, visto que se mostrou uma importante ferramenta na gestão da demanda reprimida e no controle dos índices de absenteísmo.

Também foi dado andamento, junto aos setores de Tecnologia da Informação (TI) e Faturamento, na ação de padronização das nomenclaturas e códigos SUS dos exames e procedimentos cirúrgicos realizados no ambulatório, a fim de contribuir com eficiência do setor e melhorar a gestão das filas de espera.

#### CALL CENTER

O Setor é responsável pelo recebimento e direcionamento das ligações externas e pela confirmação das agendas de consultas, exames e procedimentos ambulatoriais do AME Ourinhos. O contato é feito com pelo menos 5 dias de antecedência para que o paciente consiga se programar para comparecer ao atendimento.

Foi dado continuidade a confirmação dos atendimentos via WhatsApp, porém o formato de confirmação principal das agendas continua sendo a ligação, e nos casos de impossibilidade de contato por telefone é feita uma última tentativa pelo aplicativo. A ferramenta tem se mostrado promissora, já que

### BUSCATIVA DE AUSÊNCIA DE PACIENTES

|    | % de recorrência do motivo | Motivo                            |
|----|----------------------------|-----------------------------------|
| 1ª | 39%                        | Imprevistos                       |
| 2ª | 19%                        | Problemas Particulares            |
| 3ª | 15%                        | Não precisava mais do atendimento |
| 4ª | 12%                        | Esqueceu                          |
| 5ª | 8%                         | Pandemia Covid-19                 |
| 6ª | 7%                         | Não sabia                         |

muitos pacientes trabalham durante o dia e acabavam tendo suas consultas e exames cancelados devido à falta de uma alternativa de contato.

Também foi realizado, em conjunto com o município de Ourinhos, um trabalho de busca de pacientes faltosos, com o objetivo de identificar os principais motivos que levam a falta.

Após análise dos dados, entendeu-se a necessidade da Central de Regulação traçar estratégias para melhorar o indicador, como o envio de uma nova mensagem nas confirmações via WhatsApp. Dessa forma, após o paciente confirmar a presença no agendamento é enviada uma nova mensagem pedindo para que avise o Ambulatório no caso de algum imprevisto, justificando que essa atitude pode salvar vidas. O objetivo da ação é conscientizar a população regional e disseminar a ideia de que o usuário é corresponsável pelo seu tratamento.

Logo após a implementação da ação, foi observado uma melhora no aproveitamento de algumas vagas, com tempo hábil, assim como uma melhor aderência dos pacientes, considerando a facilidade e agilidade no envio da comunicação por meio da ferramenta, em comparação com o ato de ligar para o AME e aguardar pelo atendimento.

## Desenvolvimento Social

### RECEPÇÃO

A recepção é responsável pelo acolhimento dos pacientes que vêm ao Ambulatório, conferência e atualização de dados cadastrais e abertura da ficha de atendimento. O setor também é responsável por registrar presença, ausência e a dispensa do paciente no Sistema da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS).

### ATENDIMENTOS

92.313

### S.A.U - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O SAU do AME Ourinhos está localizado na entrada do Ambulatório, local de maior concentração de pacientes e acompanhantes. O setor tem como objetivo informar, orientar, ouvir e atender os usuários que utilizam os serviços do AME, desde a confirmação de horários de consultas, solicitação de meios de transportes, de dúvidas em geral, seja presencialmente, por telefone ou por e-mail. Exercendo assim um papel fundamental no fluxo de atendimento aos pacientes.

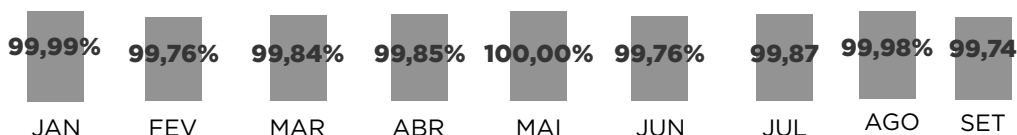
Além da fácil localização, foram distribuídos placas e banners nas áreas de atendimento, com as informações sobre a localização, e-mail, telefone e horário de funcionamento, contribuindo assim para a o conhecimento e o acesso do paciente ao setor.

- Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é um questionário composto por 3 módulos: avaliação geral, do ambulatório e avaliação final. Nesse formato a pesquisa permite avaliar o espaço físico, os profissionais, o tempo de espera no atendimento entre outros.

Enquanto passam por atendimento, os pacientes são convidados a responder o questionário. A meta mensal é de 31 pesquisas de consultas, 31 pesquisas de exames e 29 pesquisas cirúrgicas, as quais avaliam a qualidade dos processos, sendo aplicadas e lançadas no sistema PSAT para a Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS).

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO



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

### OUVIDORIA

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação do usuário com o Ambulatório, no qual o paciente pode realizar o registro de sugestões, informações, reclamações, elogios, solicitações e denúncias por demanda espontânea. O registro das manifestações é realizado pelo atendente do setor no Sistema Online Ouvidor SES de duas maneiras: protocoladas, exige o auxílio de outro setor ou área para a resposta, onde todos os pacientes que efetuam registro recebem uma resposta do setor no prazo de até 15 dias e as não protocoladas, onde a resposta é imediata para o paciente.

Considerando a importância da opinião do usuário e para oferecer ao paciente outras formas de se manifestar, foram disponibilizadas caixas de sugestão nos corredores de atendimento, facilitando assim aos usuários darem sua opinião sobre o serviço oferecido. O objetivo é apurar as questões trazidas, levando às áreas pertinentes pontos de melhoria, possibilitando assim o aperfeiçoamento do atendimento prestado pelo Ambulatório.

Os folhetos das caixas de sugestão são recolhidos semanalmente e lançados no sistema da Ouvidoria. As manifestações protocoladas são uma importante ferramenta de gestão para a melhoria dos processos e consequentemente a qualidade do atendimento.

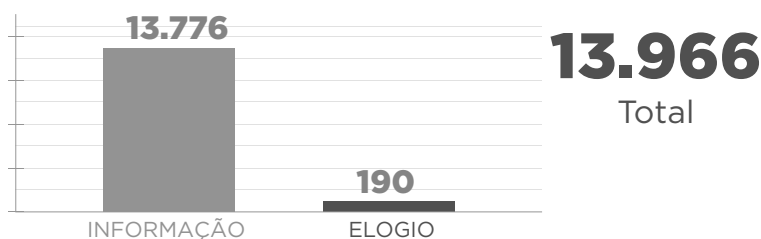
#### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO PROTOCOLADAS



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. Também são atribuídas às demandas não protocoladas, elogios gerais (direcionados a Instituição como um todo).

Mensalmente a equipe do setor apresenta os indicadores nas reuniões de gestores do AME, que utilizam as informações obtidas nas manifestações registradas como ferramenta de gestão e os elogios são divulgados para as equipes internamente reconhecendo e valorizando o bom atendimento dos funcionários.

#### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO NÃO PROTOCOLADAS



SERVIÇO SOCIAL

O setor é parte integrante da equipe multidisciplinar e interdisciplinar, que visa atuar e intervir, sob uma visão abrangente dos problemas de ordem física, emocional e social do indivíduo, fornecendo para a equipe de saúde a doença subjetiva, cultural e social, e que irá contribuir para que o paciente seja tratado em sua totalidade.

O Serviço Social realiza também o acompanhamento dos casos oncológicos desde o momento do diagnóstico até o momento do atendimento no Hospital de Referência, e também efetua busca ativa dos pacientes ausentes nos agendamentos.

## ATENDIMENTOS

**10.355**

#### COMPRAS

O setor de compras tem como função suprir a Instituição com materiais, medicamentos, equipamentos, serviços, insumos e todos os produtos para o desenvolvimento de suas atividades, seguindo o Regimento de Compras da Organização Social de Saúde, Santa Casa de Misericórdia de Assis, gestora da unidade AME de Ourinhos.

Atua na responsabilidade de gerir os processos de compras, realizando cotações e selecionando a melhor proposta, visando economia, qualidade dos produtos adquiridos e redução de custos e para otimizar recursos e suprir em tempo hábil as demandas da Instituição foi elaborado um cronograma de compras mensal, por grupos de produtos consumidos, permitindo a distribuição dos pedidos e melhores condições de negociação no processo, da cotação ao prazo de entrega.

| Ranking             | Grupo                                                          | VALORES       | %      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| 1º                  | MATERIAL HOSPITALAR CIRURGICO                                  | R\$313.683,67 | 42,95  |
| 2º                  | ACESS.PEÇAS EQUIP.HOSPITAL/CONSERVAÇÃO E REPARO/BENS PEQ.VALOR | R\$126.736,73 | 17,35  |
| 3º                  | MEDICAMENTOS                                                   | R\$113.445,89 | 15,53  |
| 4º                  | MATERIAL ESCRITORIO ADM                                        | R\$56.564,84  | 7,75   |
| 5º                  | MATERIAL HIGIENE E LIMPEZA                                     | R\$27.882,15  | 3,82   |
| 6º                  | GAS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO                                     | R\$23.648,44  | 3,24   |
| 7º                  | GASES MEDICINAIS                                               | R\$18.555,00  | 2,54   |
| 8º                  | UNIFORMES/ENXOVAIS                                             | R\$14.396,21  | 1,97   |
| 9º                  | GENEROS ALIMENTICIOS                                           | R\$17.523,31  | 2,40   |
| 10º                 | CONSUMO E DESCARTAVEIS                                         | R\$9.636,51   | 1,32   |
| 11º                 | MATERIAL SEGURANÇA                                             | R\$5.102,22   | 0,70   |
| 12º                 | UTENSILIOS                                                     | R\$2.261,60   | 0,31   |
| 13º                 | LUBRIFICANTES                                                  | R\$845,16     | 0,12   |
| TOTAL COMPRAS GERAL |                                                                | R\$730.281,73 | 100,00 |

## Central de Faturamento

### CENTRAL DE LAUDOS

Responsável por acompanhar todo processo referente aos laudos de exames realizados no AME faz a conferência de requisição, liberação de resultados, controle de prazos dos laudos, assinatura digital e malote com resultados de exames para as unidades solicitantes.

**30.727**

EXAMES LAUDADOS, INTERNOS E EXTERNOS  
**JANEIRO A SETEMBRO**

Fonte: Wareline

### FATURAMENTO

Tem como finalidade faturar os atendimentos realizados e apresentar da produção mensalmente ao Departamento Regional de Saúde IX (DRS)-Marília e também a Coordenadoria de Gestão de Contratos dos Serviços de Saúde (CGCSS). São priorizadas nessa atividade a conferência do status na agenda do portal da CROSS de todo atendimento para que possamos faturar em conformidade com os que concluídos.

**170.723**

PRODUÇÃO AMBULATORIAL  
**JANEIRO A SETEMBRO**

consultas, exames e pequenos procedimentos cirúrgicos

Fonte: BPA Magnético e Wareline

- Autorização de Internação Hospitalar (AIH)

O AME Ourinhos é um dos Ambulatórios do Estado de São Paulo que é Hospital Dia (HD), fazendo internações para realização de cirurgia com período máximo de permanência de 12 horas, conforme descrito na Portaria nº 44/GM/2001. O processo de autorização é realizado via Cross, por médicos autorizadores do DRS IX e posteriormente faturado o procedimento cirúrgico realizado.

A Autorização de Internação Hospitalar (AIH) é o instrumento de registro dos atendimentos das internações hospitalares.

**570**

CIRURGIAS HOSPITAL DIA  
**JANEIRO A SETEMBRO**

Fonte: SISAIH e Sistema

- Autorização de Procedimento de Alta Complexidade (APAC)

As autorizações de procedimentos de alta complexidade - APAC são validadas e emitidas pelo DRS-IX Marília para que o AME efetue o faturamento das cirurgias oftalmológicas de catarata e calázio e apresentação da produção mensal aos departamentos responsáveis.

**921**

PRODUÇÃO DE APACs  
**JANEIRO A SETEMBRO**

Fonte: APAC Magnético e Sistema Wareline

- Sistema de Informação do Câncer (SISCAN)

O SISCAN é um sistema on-line, que nos permite apresentar mensalmente a produção de mamografia. Por meio dele, são informados os resultados dos exames de maneira detalhada, conforme o exigido pelo Ministério da Saúde, colaborando com a realização de estatísticas referentes ao Câncer de Mama.

**859**

MAMOGRAFIAS - SISCAN  
**JANEIRO A SETEMBRO**

Fonte: SISCAN

### SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO MÉDICO E ESTATÍSTICA (SAME)

O SAME tem como responsabilidade arquivar os prontuários físicos dos pacientes que passam por atendimento de consultas, exames e procedimentos, tendo como prioridade a conferência das assinaturas. Os prontuários ficam no AME por tempo médio de um ano e posteriormente são arquivados por uma empresa terceirizada, para otimização de espaço físico da unidade.

## 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.

A Manutenção do AME conta com um sistema de controle de Ordens de Serviços (O.S.) online, via Wareline WEB, onde os responsáveis pelos setores abrem as solicitações, que são repassadas a equipe de Manutenção para execução do serviço conforme prioridade.

## Tecnologia da Informação

O Setor é responsável por administrar, manter e evoluir o parque tecnológico do Ambulatório e atender aos funcionários de todos os setores (médico, assistencial, administrativo e gerencial) nas questões relacionadas aos 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.

**43**

atendimentos  
JANEIRO A SETEMBRO

**2%**

CUSTOMIZAÇÃO E MELHORIA

**7%**

CORREÇÃO DE ERROS

**91%**

CONFIGURAÇÃO E ORIENTAÇÃO

**576**

CHAMADOS TÉCNICOS SUPORTE AO USUÁRIO  
JANEIRO A SETEMBRO

## 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. A Controladoria 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

O Controle Patrimonial é uma atividade administrativa que tem por objetivo a preservação e a fiscalização dos bens patrimoniais da organização. O Patrimônio da unidade é controlado através do uso do sistema interno Wareline e do Sistema Administração e Controle Patrimonial (ACP).

**1845**

Total de bens imobilizados

**R\$ 5.276.661,36**

## FLUXO DE CAIXA FINANCEIRO

JANEIRO A SETEMBRO

| RECEITAS                      |                      | DESPESAS                            |                      |
|-------------------------------|----------------------|-------------------------------------|----------------------|
| DESCRIÇÃO                     | VALORES              |                                     |                      |
| Contrato de Gestão / Convênio | 13.267.845,00        | Pessoal (CLT)                       | 5.899.753,35         |
| Receitas Financeiras          | 126.211,21           | Terceiros (Serviços/Locação)        | 3.769.010,71         |
| Demais Receitas               | 11.538,94            | Materiais                           | 684.203,74           |
| <b>TOTAL DAS RECEITAS</b>     | <b>13.405.595,15</b> | Ações Judiciais                     | 6.382,81             |
|                               |                      | Investimentos                       | 3.650,00             |
|                               |                      | Utilidade Pública (água, energia, ) | 424.605,79           |
|                               |                      | Financeiras                         | 4.987,75             |
|                               |                      | Manutenção Predial                  | 43.533,28            |
|                               |                      | Outras despesas                     | 55.952,08            |
|                               |                      | Ressarcimento por rateio            | 472.409,00           |
|                               |                      | <b>TOTAL DAS DESPESAS</b>           | <b>11.364.488,51</b> |
|                               |                      | <b>SALDO ANTERIOR</b>               | <b>1.626.098,76</b>  |
|                               |                      | <b>RECEITAS</b>                     | <b>13.405.595,15</b> |
|                               |                      | <b>DESPESAS</b>                     | <b>11.364.488,51</b> |
|                               |                      | <b>SALDO FINAL DO PERÍODO</b>       | <b>3.667.205,40</b>  |
|                               |                      | COMPOSIÇÃO DO SALDO                 |                      |
|                               |                      | Saldo bancário                      | 3.665.433,44         |
|                               |                      | Espécie / Caixa Pequeno             | 1.771,96             |
|                               |                      | <b>Total</b>                        | <b>3.667.205,40</b>  |
|                               |                      | Custeio                             | 3.196.944,35         |
|                               |                      | Investimento                        | 470.261,05           |

Fonte: Informações AME Assis

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

Mario Sérgio Cortela

Instituição

---

Profª Drª Telma Gonçalves Carneiro Spera de Andrade  
Provedora  
OSS Santa Casa de Assis

---

Andreia Camargo Souza  
Gerente de Serviços Ambulatoriais

[www.santacasadeassis.org.br](http://www.santacasadeassis.org.br)



Santa Casa  
Assis

**AME**

Ambulatório Médico de Especialidades  
do Governo do Estado de São Paulo



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO