

Santa Casa  
Assis

2023  
**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES**

**AME  
ASSIS**

## **Instituição**

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

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

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

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

## **Assembléia Geral**

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

## **Conselho de Administração**

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

## **Conselho Fiscal**

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

## **Diretoria Executiva**

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

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

O Provedor é quem assume funções mais diretas de organização e é o representante legal da instituição. A Professora Doutora Telma Gonçalves Carneiro Spera de Andrade esteve no cargo nos últimos seis anos, se afastando já no final do seu terceiro mandato, após ser nomeada pelo Secretário de Saúde do Estado de São Paulo para atuar como Diretora no Hospital Regional de Assis.

Após eleição ocorrida no mês de agosto de 2023, quem assumiu a função foi o Dr. Arnaldo Thomé, eleito como Provedor para o quadriênio de 2023 a 2027. Dr. Arnaldo Thomé, é um renomado advogado do Vale Paranapanema e possui uma relação histórica com a gestão voluntária da Santa Casa de Assis, atuando ativamente desde 2000, em diretorias anteriores, sempre colaborando de maneira decisiva com os planos da Instituição.

A Santa Casa de Misericórdia de Assis é regida por um Estatuto Social aprovado em Assembleia e conta com diversas ferramentas de gestão, como os Regimentos Internos, Procedimentos Operacionais (POPs), Código de Conduta, dentre outros, que estão em fase de reorganização, de forma a atenderem às novas demandas da Gestão Hospitalar e Ambulatorial. Todos os membros desses órgãos de governança exercem as funções gratuitamente, não sendo remunerados pelo exercício das atividades e de nenhuma forma obtendo qualquer proveito direto ou indireto, econômico ou pecuniário.

### *Missão*

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

### *Visão*

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

### *Valores*

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

## **Vocação SUS**

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

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

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

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

## **AME Assis**

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

Desde sua inauguração em 2013, o AME Assis é gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis por meio de contrato de gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, sendo as vagas reguladas 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, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oftalmologia, Oftalmologia/Retinólogo, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia. Também nas especialidades não médicas de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Farmácia e Serviço Social.

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

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, Exerece 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 Tireóide, Pequena Cirurgia Geral, Pequenos Procedimentos Dermatologia, Pequenos Procedimentos Urologia, Pequenos Procedimentos de Otorrinolaringologia, Postectomia, Biópsia de Prostata, Cistoscopia.

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

### **Gerência de Serviços Ambulatoriais**

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

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

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

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

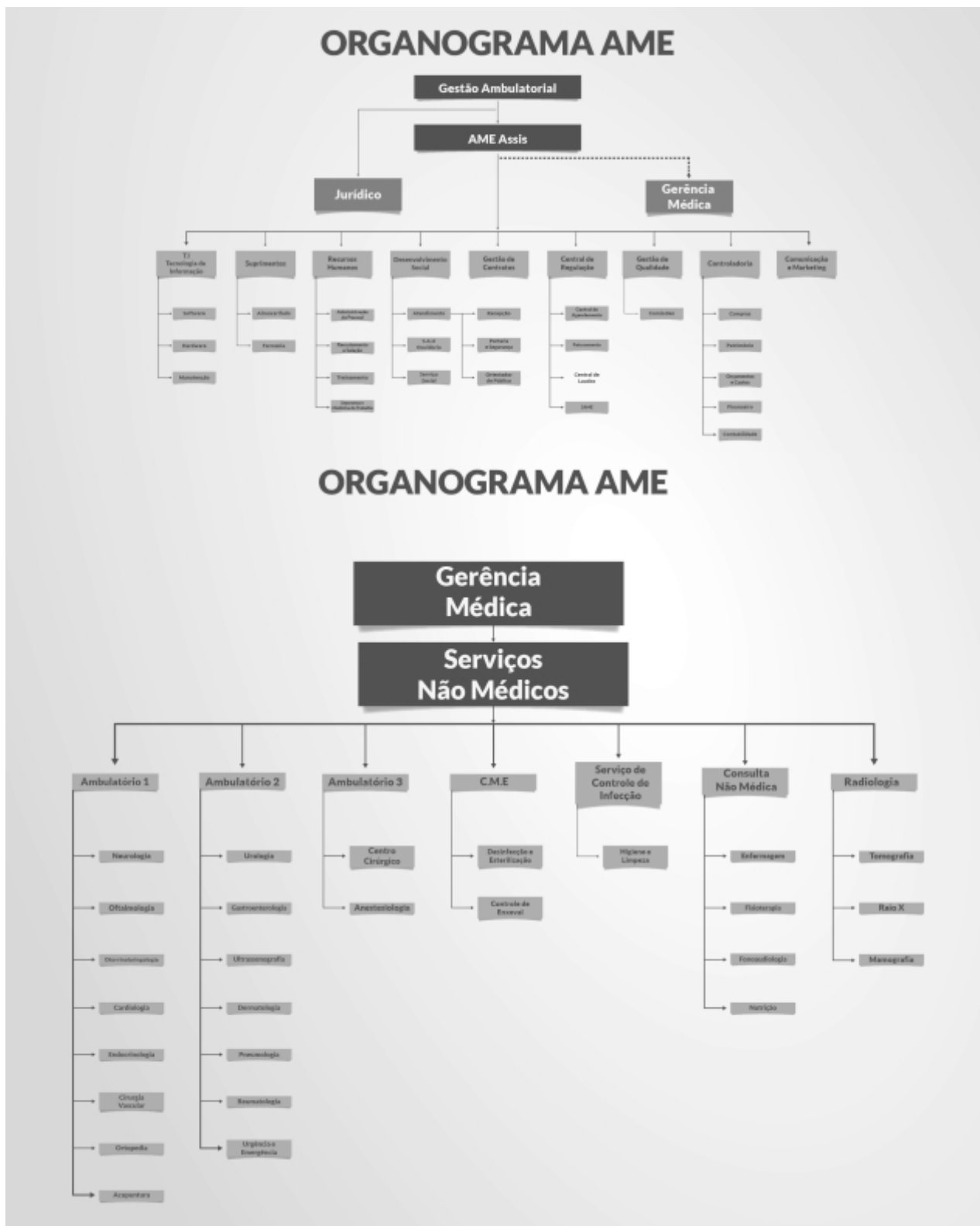
Por meio de reuniões semanais, e para melhoria continua dos serviços prestados e cumprimento das metas estabelecidas, a equipe gestora compartilha suas experiências com relatórios gerenciais, revisando e definindo novas estratégias nos processos de trabalho e acompanhando ações com seus responsáveis.

Nesse modelo de gestão o usuário tem a sua participação através do o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) / Ouvidoria, considerado um local privilegiado para o estudo de novas estratégias e de disciplinamento do Ambulatório, que tem oportunizado a ampliação da voz e o efetivo envolvimento dos usuários, melhorando os processos administrativos e aprimorando a qualidade do atendimento prestado pela instituição através de seus profissionais. Além disso, mantém o relacionamento com todos os atores nos serviços, sendo estes os representantes dos 12 municípios de referência, Prefeituras e Conselhos Municipais de Saúde, Departamento Regional de Saúde (DRS-IX), Coordenadoria de Gestão de Contratos dos Serviços de Saúde (CGCSS), entre outros.

Neste ano foi dada continuidade na representatividade do AME Assis nas reuniões de Câmara Técnica e quando convidado, também na Comissão Intergestores Regional (CIR), além da reunião de Regulação, realizada mensalmente, intercalando por presencial e por webconferência, junto ao Núcleo de Regulação do DRS IX - Marília. Esse trabalho em parceria com a rede foi fundamental na melhoria dos índices de aproveitamento de vagas, além da oportunidade de atendermos as necessidades da região.

Outra participação muito importante da unidade foi nas Oficinas de Regionalização da Saúde, onde um dos principais objetivos do primeiro ciclo foi de realizar um diagnóstico dos principais problemas e principalmente as dificuldades de acesso. A gestão, pela quase centenária Organização Social de Saúde tem proporcionado ao AME Assis um trabalho diferenciado, muito próximo da rede local e regional, visto que possui melhores condições para reconhecer as demandas da rede regional de saúde local.

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



### Gerência Médica

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

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

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

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

### **Gestão de Contratos**

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

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

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

### **Assistência E Consultoria Jurídica**

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



Fonte: Setor Gestão de Contratos

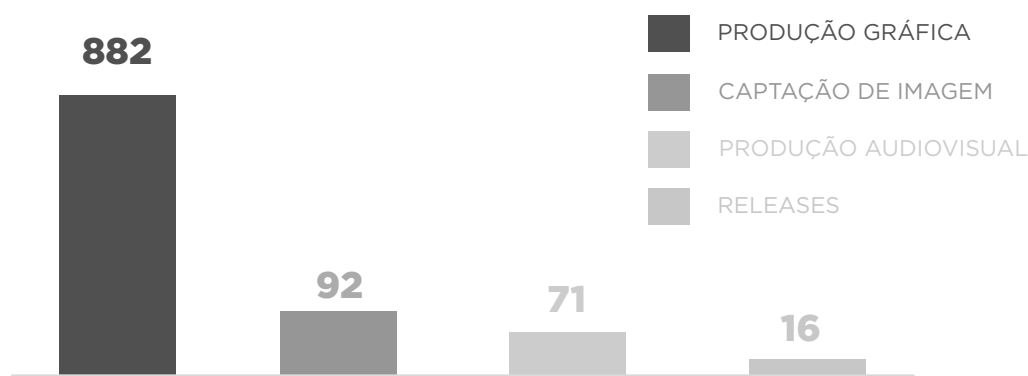
### **Comunicação**

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

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

## PRODUÇÃO

### JANEIRO A DEZEMBRO



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.

### Comissões

#### 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:

·Mês da Mulher: durante o mês de março, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, o AME Assis preparou algumas ações especiais, com ampliação da oferta de externa de Mamografia, a “Feira da Saúde da Mulher”, com aferição de pressão, teste de glicemia, orientação nutricional com foco na saúde da mulher, orientação dermatológica sobre cuidados com a pele, divulgação do programa “Mulheres de Peito” e distribuição de brindes para as pacientes que passavam por atendimento no ambulatório.

Visita de Benchmarking ao AME Votuporanga: a equipe de Gestão da Qualidade e da Comissão de Humanização e Apoio Matricial do AME Assis realizou uma visita de Benchmarking no AME Votuporanga, a unidade possui certificação ISO 9001 e Acreditação ONA Nível 3 - Excelência em Gestão.

·Reunião de Regulação: a Comissão de Matriciamento desenvolveu um convite e encaminhou aos gestores municipais, a fim de melhorar a participação da equipe de regulação das unidades referenciadas e demonstrar a relevância dos assuntos tratados. As reuniões acontecem mensalmente, de forma online e esporadicamente de forma presencial.

Projeto “Rodas de Conversa”: com o objetivo de garantir a integração com a Rede de Atenção Primária e contribuir com a promoção da saúde regional de forma compartilhada e atenta às suas necessidades, desenvolvemos o projeto “Rodas de Conversa”. A ação buscou a atualização do diagnóstico situacional dos municípios referenciados a partir de uma perspectiva de pós pandemia, além disso, oportunizou o fortalecimento do vínculo entre as unidades, a identificação de gargalos, o mapeamento de oportunidades de melhoria e a elaboração de planos de ação em conjunto. Um dos desdobramentos do projeto “Rodas de Conversa” foi a agenda de capacitação sobre ‘Lavagem de Ouvidos’ ministrada pelo otorrinolaringologista do AME Assis, Dr Luciano Pedreiro Calgaro, aos médicos da atenção primária.

·Protocolos Médicos: com o intuito de nortear os profissionais médicos da atenção primária e qualificar o acesso ao ambulatório, a Comissão de Matriciamento junto com a Gerência Médica e o corpo clínico do AME Assis tem trabalhado na elaboração de Protocolos Clínicos e de Regulação. A partir de uma análise prévia, a ação teve início com a especialidade de Urologia.

·Cerimônia de Encerramento – Homenagem por Tempo de Casa e Elogiados na Ouvidoria

No ano de 2023, o AME Assis completou 10 anos de atividades, pensando nisso, a Comissão de Humanização do AME Assis organizou uma Cerimônia com foco na valorização do trabalhador. Entre as ações propostas, destacamos: Homenagem por Tempo de Casa; e Elogiados na Ouvidoria.

### 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.

Destacam-se as ações com maior abrangência como:

- Aniversário 10 anos AME Assis
- Dia Mundial da Saúde
- Semana do Profissional da Saúde

### 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.

## REVISÃO DE PRONTUÁRIO

JANEIRO A DEZEMBRO

**TOTAL: 375**

Fonte: Controle Interno SAME

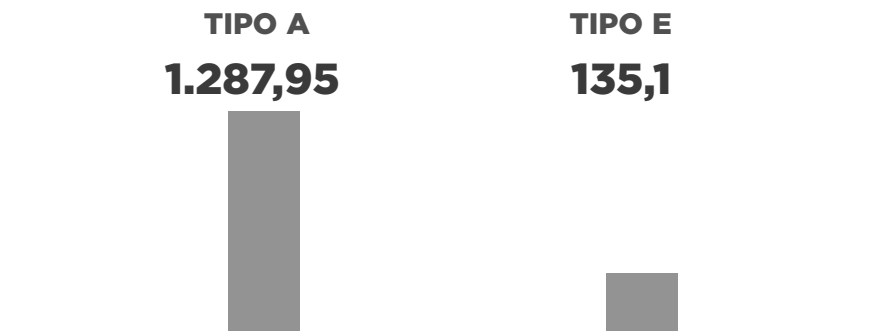
### Comissão de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (CGRSS)

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

No período os volumes de resíduos gerados no Ambulatório foram:

### RESÍDUOS (KG)

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Controle Interno Comissão

### 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 2023 foram abertas 05 solicitações de inclusão, todas com parecer favorável, 01 finalização de processo de troca de padronização, com parecer favorável e 07 queixas técnicas, 06 delas com parecer favorável. Foram incluídas as 05 solicitações na padronização, realizado a troca de padronização solicitada e para as 06 queixas técnicas foram realizados a exclusão da marca, impossibilitando a compra destas.

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.



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

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

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

Comissão de Saúde e Segurança do Paciente

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

Dentre as atividades da comissão, algumas podem ser destacadas abaixo:

·Gestão de Riscos

## CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS

JANEIRO A DEZEMBRO

- Treinamentos
- Localização e resumo dos setores de atendimento
- Preparo do exame de Colonoscopia ilustrado

Controle de Pragas

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

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

No período de Janeiro a Dezembro de 2023 foram realizadas 12 visitas de monitoramento do Ambulatório e 02 desinsetização geral, que ocorreram nos dias 28 de Janeiro e 22 de Julho.

Controle de Qualidade da Água

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

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

A Higienização Reservatório Água é feita por empresa terceirizada contratada pelo AME a cada 6 meses, garantindo assim a qualidade completa e segurança da água, sendo assim em 2023 foram realizadas 02 higienizações.

Gestão de Documentos

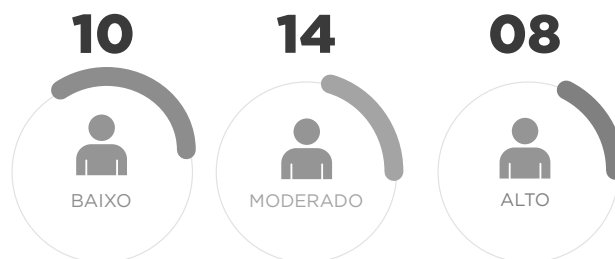
Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) obtém informações que monitoram todo o processo de uma empresa, bem como a forma que deve ser executada cada atividade. Os padrões de qualidade, os planos de controle, os procedimentos operacionais (PO), as instruções de trabalho (IT) são exemplos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

A criação e revisão de documentos do SGQ vem sendo desenvolvida no Ambulatório. Durante o ano de 2023, 51% dos documentos foram revisados e 18% são novos.

Programa Proteção Radiológica

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

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



## Recursos Humanos

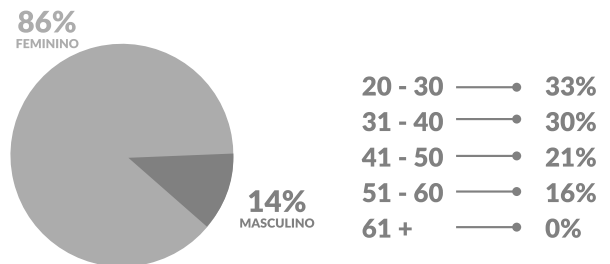
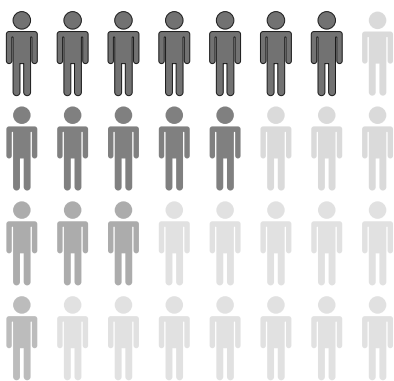
A área de Recursos Humanos tem como função principal estabelecer o sistema que rege as relações entre colaboradores e a empresa. Possui um conjunto de ações que visam planejar, recrutar, selecionar, contratar, integrar pessoas; viabilizar e administrar a avaliação do desempenho no trabalho; administrar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

### Recrutamento e Seleção

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

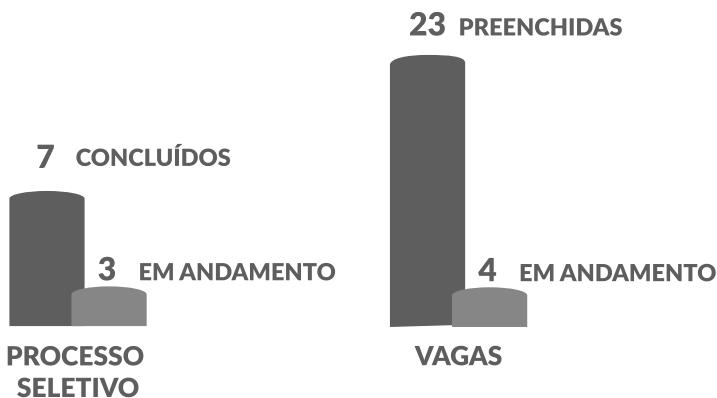
## EQUIPE AME

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

## PROCESSOS SELETIVOS



Tempo médio de seleção:  
**22 dias**

VAGAS EM RELAÇÃO AOS SETORES		
Status	Quantidade	Percentual
Administrativo	1	3,7%
Apoio	26	96,3%
Assistencial	0	0%

## TURNOVER

ANO	ÍNDICE Média Anual (%)	REFERÊNCIA DE MERCADO (%)
2022	2,89	4
2023	2,23	

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

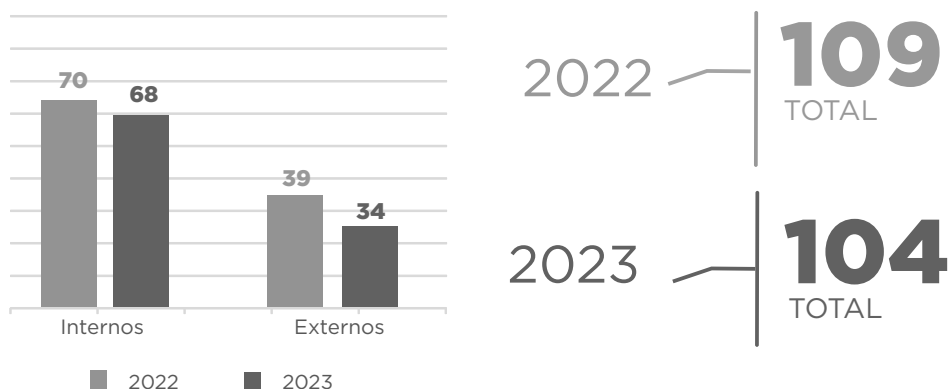
### Treinamento e Desenvolvimento

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

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

Apesar da quantidade de treinamentos ter diminuído, obtivemos um aumento de 40% das horas treinamentos, sendo eles bem distribuídos entre os setores podendo ser percebido nos resultados das horas Per Capita.

## TREINAMENTOS JANEIRO A DEZEMBRO



Número de Colaboradores		Horas Participação		Horas Per Capita	
2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>93</b>	<b>93</b>	<b>1019:55</b>	<b>1428:50</b>	<b>10:58</b>	<b>15:21</b>

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

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

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

## 0% Acidentes com e sem Afastamento

Foram realizadas durante o período, as ações:

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

# PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

Os indicadores de Consultas Médicas, Consultas Não Médicas e SADT Externo ficaram muito próximos do 100%. A diferença se deu pela taxa de absenteísmo do primeiro trimestre, que mesmo diminuindo nos meses seguintes, prejudicou e impactou no fechamento semestral das metas. Já nas Cirurgias Maiores Ambulatoriais (CMA) e Cirurgia Menor Ambulatorial (cma) ficamos um pouco acima de 100% da meta, 7% e 8% respectivamente. Este resultado se deve às consultas de enfermagem onde o paciente recebe toda orientação de preparo pré-operatório, as quais tiveram um impacto positivo redução das dispensas.

## 1º SEMESTRE

Janeiro a Junho

### CONSULTAS MÉDICAS

CONTRATADO REALIZADO

**19.800 18.488**

META 93%

### CIRURGIA MAIOR AMBULATORIAL

CONTRATADO REALIZADO

**858 918**

META 107%



### CONSULTAS NÃO MÉDICAS

CONTRATADO REALIZADO

**8.220 8.143**

META 99%

### CIRURGIA MENOR AMBULATORIAL

CONTRATADO REALIZADO

**1.290 1.389**

META 108%

### SADT EXTERNO

CONTRATADO REALIZADO

**4.662 4.532**

META 97%

## 2º SEMESTRE

Julho a Dezembro

### CONSULTAS MÉDICAS

CONTRATADO REALIZADO

**19.800 18.413**

META 93%

### CIRURGIA MAIOR AMBULATORIAL

CONTRATADO REALIZADO

**858 868**

META 101%



### CONSULTAS NÃO MÉDICAS

CONTRATADO REALIZADO

**8.220 8.027**

META 98%

### CIRURGIA MENOR AMBULATORIAL

CONTRATADO REALIZADO

**1.290 1.465**

META 114%

### SADT EXTERNO

CONTRATADO REALIZADO

**4.662 4.358**

META 93%

Não Médicos

Enfermagem

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

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

## CONSULTA DE ENFERMAGEM/PREPARO EXAMES

JANEIRO A DEZEMBRO



**5.594**

TOTAL

Enfermagem	2.041
Enfermagem Catarata	980
Enfermagem Colonoscopia	784
Enfermagem Retossigmoidoscopia	66
Enfermagem Procedimentos (teleconsulta)	1.723

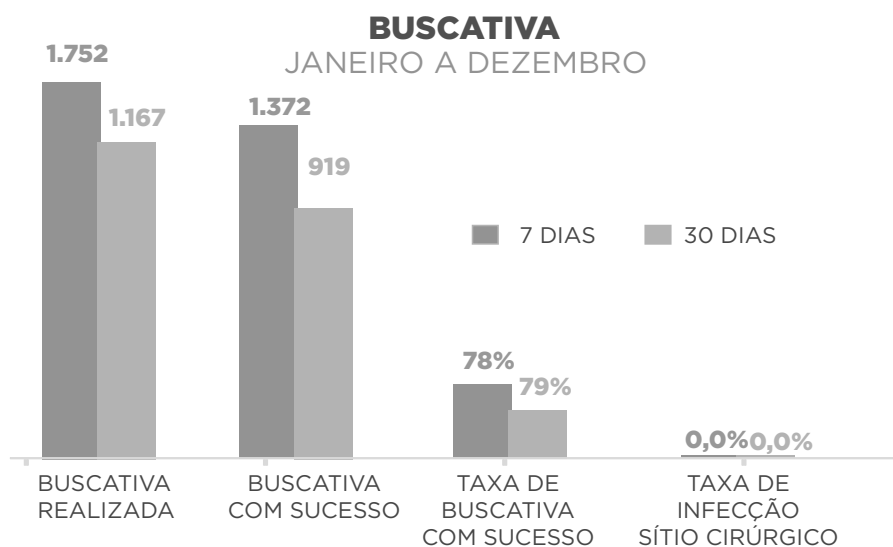
Seguindo o Conselho Regional de Enfermagem (Cofen) por meio da resolução 634/2020 demos continuidade a Teleconsulta de Enfermagem para os seguintes procedimentos: Punção por Agulha Aspirativa (PAAF) de Tireoide, Eletroencefalograma com sono induzido, Tomografia com sedação, Postectomia e todas as Busca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

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

Serviço de Controle de Infecção

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

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



Fonte: Serviço de Controle de Infecção

### Fonoaudiologia:

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



## ATENDIMENTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

Interconsulta

Rede

1.199

Sessões

378

Audiometria, Logo e Imitância

2.861

Fonte: Sistema CROSS.

### Radiologia

Linha de atuação dos profissionais:

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



## ATENDIMENTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

Raio X

Rede

3.647

Tomografia

5.678

Mamografia

1466

Fonte: Sistema CROSS.

### Fisioterapia

• Linha de atuação das profissionais:

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



## ATENDIMENTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

1ª consulta

906

Interconsulta

89

Sessões

8.609

Fonte: Sistema CROSS.

### Nutrição

Linha de atuação da profissional:

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



## ATENDIMENTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

Interconsulta

389

Consultas

728

Subsequentes

Fonte: Sistema CROSS.

### Linhas de Cuidado

- Catarata

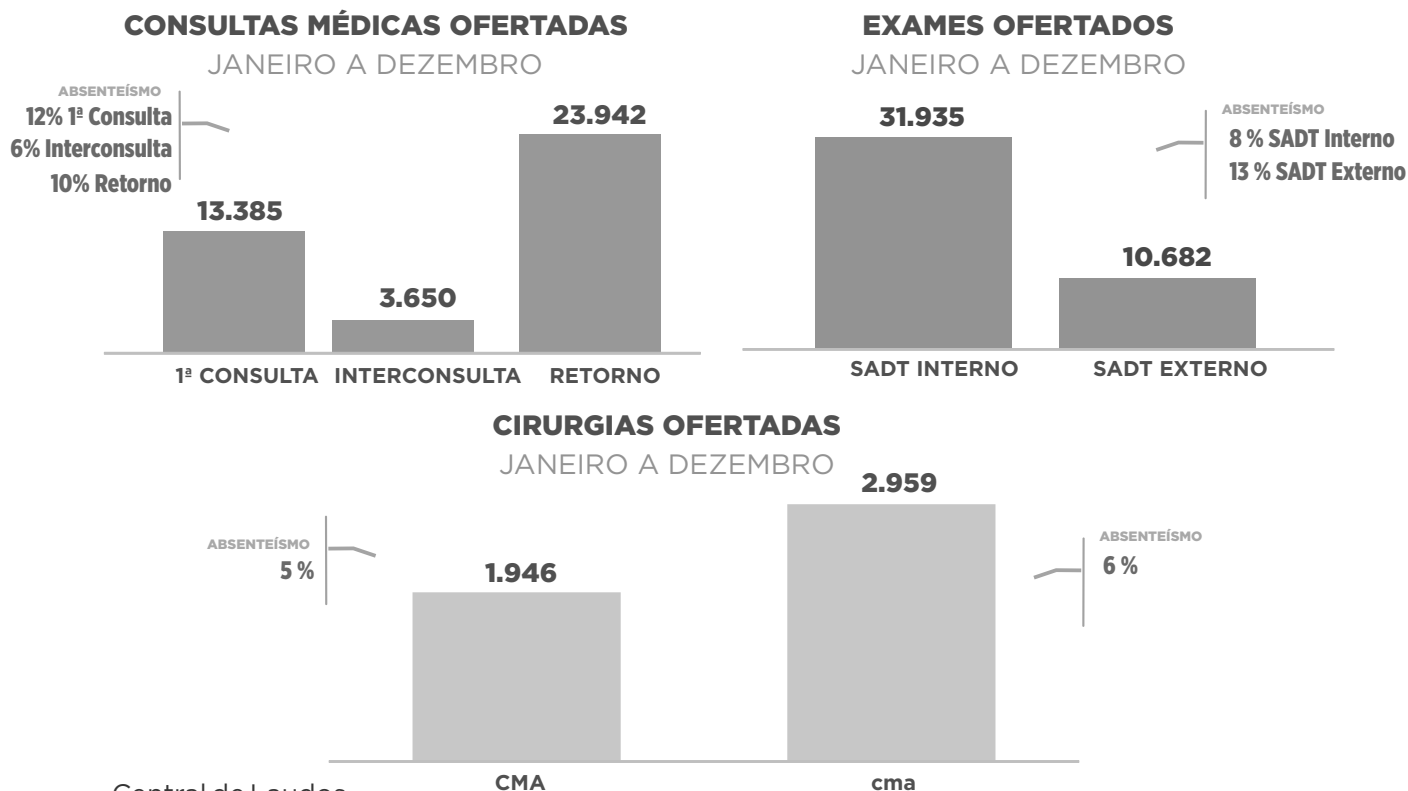
Considerando que o AME realizou 720 cirurgias de Catarata no ano de 2023 e que em sua grande maioria, os pacientes são idosos, o caminho percorrido por ele, após seu diagnóstico, envolve um trabalho diferenciado desde o início do atendimento, na consulta de enfermagem individual e em grupo, onde é realizada entrega de um guia de orientações para antes e após cirurgia, dúvidas são sanadas, e neste momento também são entregues colírios para serem utilizados nos dias que antecedem a cirurgia.

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

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

## Central de Regulação

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



Central de Laudos

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

**38.252**

EXAMES REALIZADOS, INTERNOS E EXTERNOS  
JANEIRO A DEZEMBRO

Fonte: Sistema CROSS

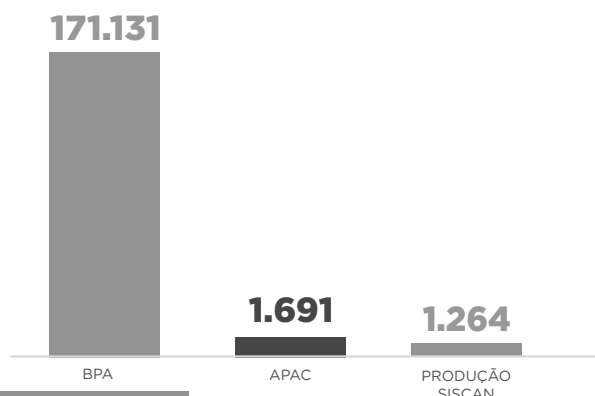
Faturamento

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

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

## FATURAMENTO

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema CROSS

## SAME

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

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

### SOLICITAÇÕES DE CÓPIA DE PRONTUÁRIOS

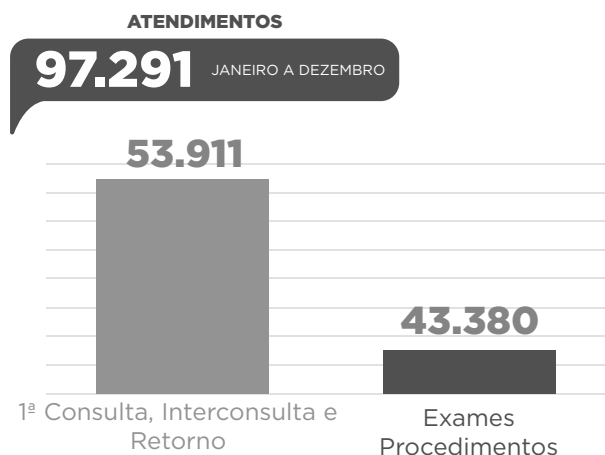
# 469 SOLICITAÇÕES

JANEIRO A DEZEMBRO

## Desenvolvimento Social

### Recepção

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



O setor realiza um importante trabalho de diminuição de dispensas, a seguir concluímos que houve um aproveitamento

**de 87% dos casos**



Fonte: Sistema CROSS e Controle Interno

### S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário

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



## Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para obter a percepção da satisfação dos usuários. Nesta pesquisa, os usuários são convidados a responder um questionário utilizando o sistema de Pesquisa de Satisfação Humaniza/SES (PSAT), que integra o indicador de qualidade. Desse modo, através desse sistema os relatórios são acessados pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS). Utilizando esses dados, elaboramos relatórios mensais que são apresentados em reuniões com os gestores e com a Comissão de Humanização.

### Ouvidoria

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

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

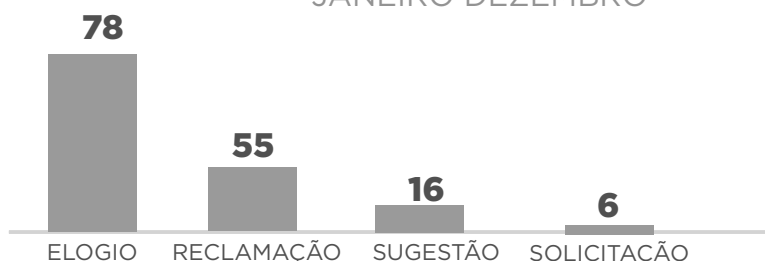
O AME Assis tem utilizado a Ouvidoria como uma importante ferramenta de Gestão, onde as demandas são trabalhadas com os gestores e colaboradores envolvidos, buscando a melhoria nos serviços.

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

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. O ambulatório recebeu 153 manifestações protocoladas no período.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO PROTOCOLADAS

JANEIRO DEZEMBRO

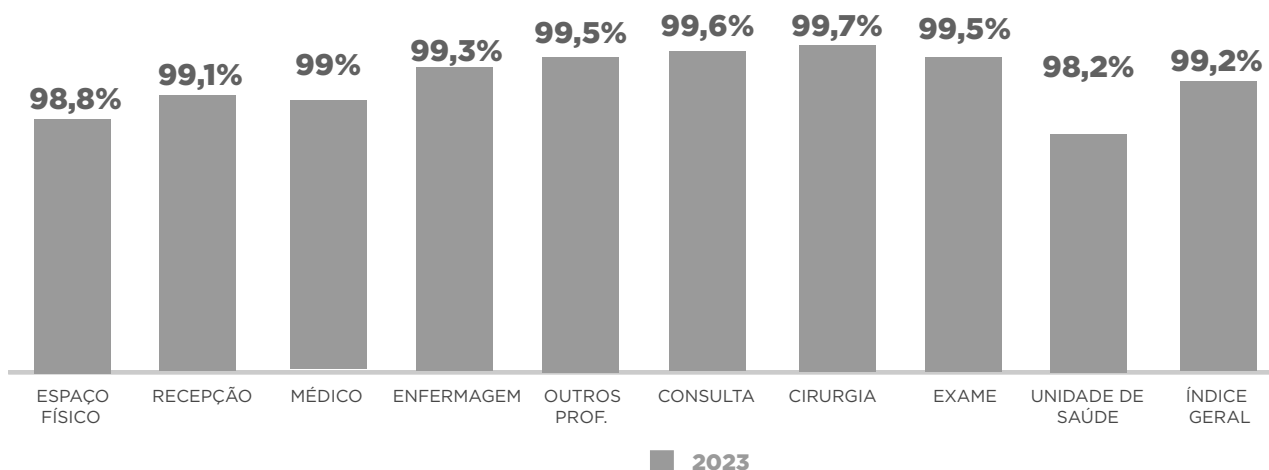


Fonte: Sistema Ouvidor SES

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.

## ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

JANEIRO A DEZEMBRO



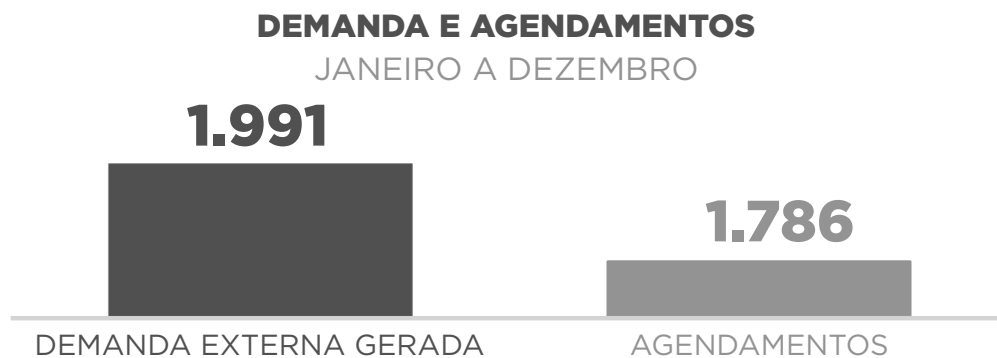
Fonte: Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza (PSAT-SES)

## Serviço Social

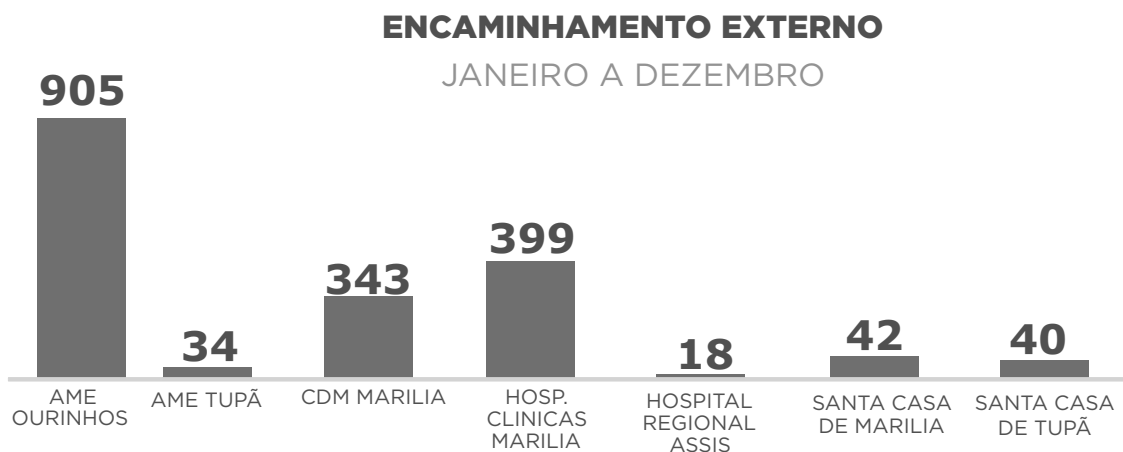
O setor atua no atendimento direto aos usuários, participando do planejamento, gestão e assessoria a área assistencial. Presta auxílio a outros setores no que diz respeito ao atendimento das demandas dos nossos pacientes, isso inclui o recebimento e encaminhamento das solicitações de medicamentos de alto custo para o setor de Farmácia, onde os processos são elaborados. Além disso, o Serviço Social realiza o atendimento aos pacientes por meio do plantão social, onde é realizado o acolhimento das suas necessidades, orientações referentes a alta para seguimento no município e/ou encaminhamento externo, ou seja, trabalho em rede através de contatos com serviços de saúde e outros serviços a fim de orientar e encaminhar para outros serviços.

No que se refere a assessoria interna, o setor atende as demandas que chegam por meio das equipes assistenciais, mediação na relação entre médicos e pacientes, bem como, contato com outros profissionais a fim de resolubilidade do caso.

Também é de responsabilidade do setor realizar o acompanhamento e busca ativa dos pacientes faltosos do Programa “Reflexo Vermelho”, encaminhados para serviço terciário especializado e retornos com prioridade que são agendados pelo setor. Além de realizar as tarefas próprias da área de atuação, gerenciar as filas de espera para consultas, cirurgias e exames que não são realizados no Ame Assis, oferecendo suporte aos pacientes que aguardam esses procedimentos, com o objetivo de resolver as dificuldades e dúvidas relacionadas à espera do paciente pelo serviço externo. Essa função de apoio é essencial para alinhar as estratégias de alta do Ambulatório e facilitar o acesso contínuo aos tratamentos que os pacientes necessitam.



Os gráficos evidenciam a correlação entre a demanda gerada para serviços externos e os agendamentos efetuados pelo setor no mesmo intervalo de tempo.



Serviços onde os agendamentos foram realizados realizados.  
Fonte: Sistema SIRESP.

- Oncologia:

O setor acompanha e monitora casos de câncer diagnosticados no ambulatório. Uma das maneiras de monitorar verificar a quantidade de dias que esses pacientes aguardam, pois, de acordo com a Lei 12.732/12 é garantido aos pacientes com câncer, o início do tratamento em até 60 dias após o registro da doença em seu prontuário no Sistema Único de Saúde (SUS). Durante esse processo, o paciente é acolhido e recebe todas as explicações necessárias sobre o início do tratamento. Posteriormente a consulta, também é realizado contato com o paciente para garantia da presença no serviço agendado.

Os números mostram a quantidade total de casos diagnosticados no ambulatório, separados por especialidades. Durante esse período, dentro o total de casos registrados, as especialidades mais proeminentes foram Dermatologia e Urologia.

## CASOS ONCOLÓGICOS

JANEIRO A DEZEMBRO

**214** TOTAL DE CASOS ONCOLÓGICOS AGENDADOS

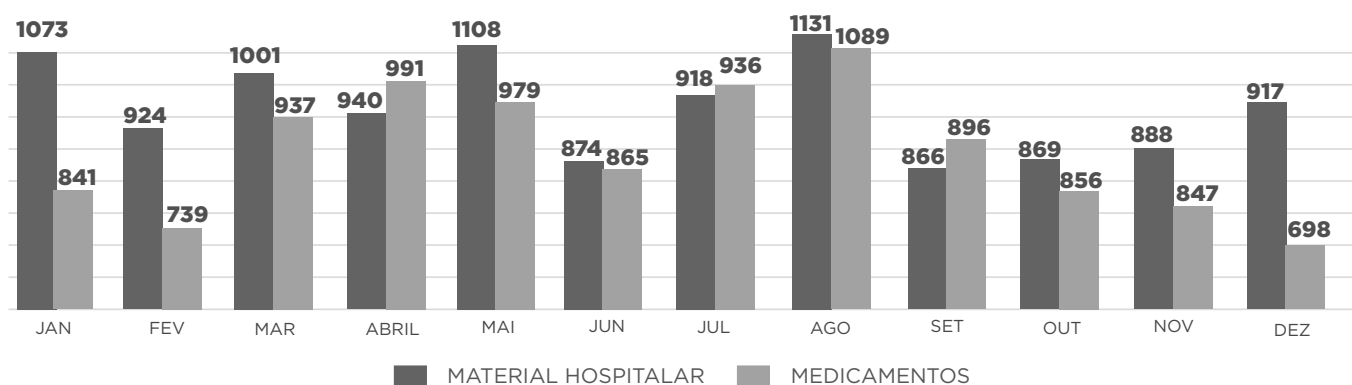
### Suprimentos

#### Farmácia

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

## DISPENSADOS PELA FARMÁCIA

JANEIRO A DEZEMBRO



Demonstrativo de liberações realizadas pela Farmácia  
Fonte: Sistema Warelina

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

No período, foram entregues 1372 processos, entre processos novos e renovações/atualização de receita.

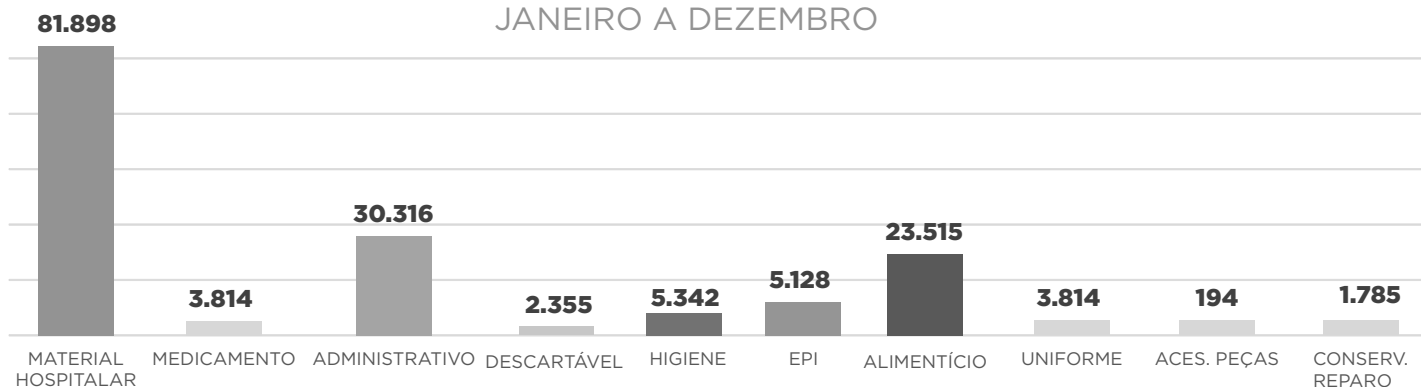
#### Almoxarifado

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

Desta forma, a liberação ocorre semanalmente, através de requisições eletrônicas feitas pelos diversos setores da instituição. No intervalo em questão, o Almoxarifado dispensou cerca de 145 mil itens.

## 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 Assis.

Visando manter a economia e garantir a qualidade dos produtos adquiridos refletindo, assim, na diminuição dos custos, o setor gerencia os pedidos de compras através da consulta de preços (cotações) selecionando a proposta mais vantajosa.

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

## RANKING PRODUTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

1º	Material Hospitalar e Cirúrgico	49,1%
2º	Medicamentos	18,4%
3º	Material de Limpeza e Higiene	7,8
4º	Material Administrativo	7,5%
5º	Bens de Pequeno Valor e Mat. Div.	4%
6º	Acessórios e Peças Equip. Hosp.	3%
7º	Gêneros Alimentícios	2,7%
8º	Gás Medicinal	1,9%
9º	Uniformes	1,8%
10º	Conservação e Reparo	1,2%
11º	Mat. Descartável	1,1%
12º	Utensílio	0,7%
13º	Material de Segurança	0,6%

**R\$ 818.328,32**

TOTAL

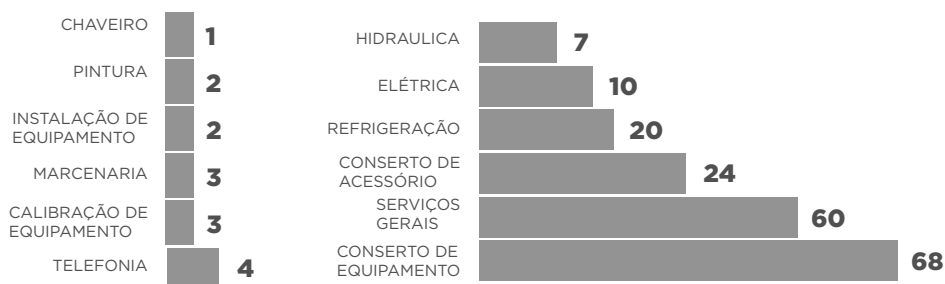
Fonte: Sistema Wareline

### Manutenção

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

## SOLICITAÇÕES POR TIPO

### JANEIRO A DEZEMBRO



### Tecnologia da Informação

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

- Infraestrutura;
- Administração de Rede;
- Programação;
- Análise de Dados;
- Suporte Técnico;
- Gestão de projetos;
- e Segurança da informação.

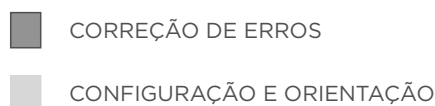
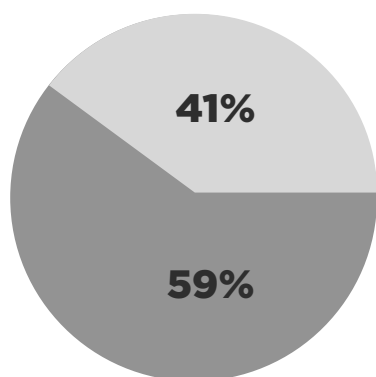
Também atuamos como canal de comunicação entre a unidade e os prestadores de serviço de T.I e telecomunicação, levando as solicitações de melhorias, ajustes e correções dos serviços para melhor atender os processos da unidade.

O Sistema de Gestão Ambulatorial e Hospitalar é a principal ferramenta de software ERP utilizada no AME de Assis, sendo utilizada por todos os setores, é o software atuante e que gera a maior demanda de serviços para a equipe de TI.

Dentre os 27 módulos que o sistema ERP possui, existem 2 módulos que nos possibilitam medir os serviços realizados como a qualidade do serviço prestado pelo setor de TI. São os módulos de Sistema de Ordem de Atendimento (SOA) e Sistema de Ordem de Serviço (SOS).

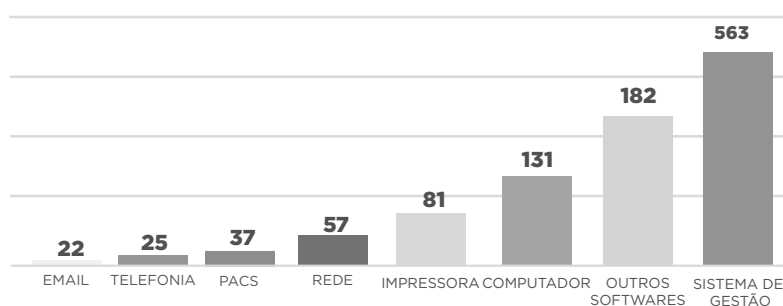
### ORDEM DE SERVIÇO

#### JANEIRO A DEZEMBRO



### SUPOORTE AO USUÁRIO

#### JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

### Controladoria

O setor tem um papel fundamental que é a análise da saúde financeira da unidade. É responsável também por levantar as informações com base no processo decisório que auxiliam nas tomadas de decisões e que otimizam a gestão financeira, efetuando acompanhamentos. O setor realiza mensalmente o preenchimento das informações quantitativas e financeiras no sistema Gestão, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP). Seu objetivo está baseado, sempre, na melhoria dos controles internos e

obtenção das informações, de forma ágil, com qualidade e segurança.

- Controle Patrimonial

Desde o início das atividades da área, foram inseridas propostas de conscientização e criação de controles patrimoniais. Em 2023 o AME Assis adquiriu 21 bens imobilizados que juntos somam o valor de R\$83.423,33. O ano fechou com o total de 2.732, no valor de R\$ 5.472.076,65. Esse total foi dividido em 05 grupos: · Aparelhos Instrumentos Técnicos para Medição, Teste e Controle; Equipamentos Medicos Hospitalares; Equipamentos para Escritório; Equipamentos para Processamento de Dados e Microfilmagem; Aparelhos e Utensílios do Tipo Domésticos.

Do valor total de patrimônio que o AME ASSIS possui atualmente 65,62% foi adquirido em seu primeiro ano (2013) por conta de sua implantação e abertura, os demais anos compõem 34,38% do seu valor total de aquisição.

O AME ASSIS conta atualmente com várias formas de controle patrimonial, sendo eles: · Inventário patrimonial; · Aleatória por item; · Aleatória por sala; · Inventário geral .Custos

## DEMONSTRATIVO CONTÁBIL

JANEIRO A DEZEMBRO

<b>Total</b>	
<b>Receitas Operacionais</b>	
Repasse Contrato de Gestão/Convênio	12.014.316,00
Repasse Termo Aditamento - Custeio	252.387,84
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	219.300,20
Receitas Financeiras	186.140,87
Demais Receitas	200,00
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>12.672.344,91</b>
<b>Despesas Operacionais</b>	
<b>Pessoal</b>	<b>4.816.764,12</b>
Ordenados	3.295.494,67
Benefícios	192.942,05
Encargos Sociais	300.962,49
Rescisões com Encargos	92.348,57
Outras Despesas com Pessoal	20.726,98
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	205.932,15
<b>Provisões com Pessoal</b>	<b>708.357,21</b>
13º com Encargos	296.520,45
Férias com Encargos	411.836,76
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>6.143.220,64</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>5.091.246,44</b>
Pessoa Jurídica	4.987.281,48
Pessoa Física	103.964,96
Administrativos	1.051.974,20
<b>Materiais</b>	<b>748.458,43</b>
Materiais e Medicamentos	552.626,01
Materiais de Consumo	195.832,42
Utilidade Pública	303.797,70
Financeiras	6.966,64
Manutenção Predial	22.844,56
Ressarcimento por Rateio	505.059,02
Outras Despesas	41.041,49
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>12.588.152,60</b>
<b>Investimento</b>	
Equipamentos	79.762,28
Mobiliário	6.788,62
<b>Total de Despesas com Investimentos</b>	<b>86.550,90</b>
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>12.674.703,50</b>
<b>RESULTADO (Total das Receitas - Total das Despesas)</b>	<b>(2.358,59)</b>

Fonte: Gestão Saúde

## Custo

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

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

## FLUXO DE CAIXA

JANEIRO A DEZEMBRO

<b>Total</b>	
<b>Receitas</b>	
Contrato de Gestão/Convênio	12.014.316,00
Repasse Termo Aditamento - Custeio	252.387,84
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	187.263,51
Receitas Financeiras	186.140,87
Outras Receitas	200,00
<b>Total de Receitas</b>	<b>12.640.308,22</b>
<b>Despesas</b>	
<b>Pessoal (CLT)</b>	<b>4.246.190,91</b>
Ordenados	3.039.146,16
Benefícios	192.942,05
Encargos Sociais	280.983,46
Rescisões com Encargos	67.642,35
13º	240.530,14
Férias	212.143,08
Outras Despesas com Pessoal	20.352,98
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	182.744,06
Ressarcimento - Complemento Piso Enfermagem	9.706,63
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>6.245.948,54</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>5.224.968,83</b>
Pessoa Jurídica	4.880.496,48
Pessoa Física	344.472,35
Administrativos	1.020.979,71
<b>Materiais</b>	<b>747.813,75</b>
Materiais e Medicamentos	551.918,92
Materiais de Consumo	195.894,83
Utilidade Pública	<b>304.116,70</b>
Financeiras	<b>6.966,64</b>
Manutenção Predial	<b>22.844,56</b>
Investimentos	<b>88.351,00</b>
Ressarcimento por Rateio	<b>505.059,02</b>
Outras Despesas	<b>40.886,26</b>
<b>Total de Despesas</b>	<b>12.208.177,38</b>
<b>Resultado do Período</b>	<b>432.130,84</b>

Fonte: Gestão Saúde

# GERENCIAL DE CUSTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

## QUADRO I - COMPOSIÇÃO E EVOLUÇÃO DOS CUSTOS

Grupo	CONTAS	TOTAL
PESSOAL	<b>Nº de Prestadores (todos os vínculos) - Média</b>	<b>153</b>
	Colaboradores CLT	4.293.584
	Colaboradores - Serviços de Terceiros	1.295.994
	Médicos - Serviços de Terceiros	4.051.238
<b>SUB - TOTAL PESSOAL</b>		<b>9.640.817</b>
MATERIAL	Materiais Gerais	248.979
	Materiais e Medicamentos	524.864
	Materiais - Serviços de Terceiros	2.266
	Materiais Assistenciais - Serviços de Terceiros	277.377
<b>SUB - TOTAL MATERIAL</b>		<b>1.053.486</b>
GERAIS	Serviços de Informática	209.360
	Serviços de Terceiros Gerais	921.464
	Cursos e Congressos	6.712
	Custos Indiretos (Água, Energia, Telefone, etc.)	284.273
<b>SUB - TOTAL GERAIS</b>		<b>1.421.809</b>
<b>CUSTO TOTAL</b>		<b>12.116.112</b>
<b>COMPOSIÇÃO DO CUSTO POR VOLUME</b>		<b>TOTAL</b>
Custo Fixo		8.571.181
Custo Variável		3.544.931
<b>TOTAL DOS CUSTOS</b>		<b>12.116.112</b>
		<b>TOTAL</b>
<b>PESSOAL</b>		9.640.817
<b>CONSUMO MATERIAIS</b>		1.053.486
<b>CUSTOS GERAIS</b>		1.421.809
<b>TOTAL</b>		<b>12.116.112</b>

Fonte: Gestão Saúde



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

Mario Sérgio Cortela

Instituição

---

Dr Arnaldo Thomé  
Provedor  
OSS Santa Casa de Assis

---

Andreia Camargo Souza  
Gerente de Serviços Ambulatoriais