

SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades – Exercício 2019

Agosto a dezembro

Ambulatório Médico de Especialidades

AME CARAGUATATUBA

SECONCI - OSS

Caraguatatuba

2019

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 1 de 35

J

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Especialidades Médicas.....	11
Tabela 2: Especialidades Não Médicas	12
Tabela 3: Especialidades cirúrgicas.....	12
Tabela 4: Exames diagnósticos	13
Tabela 5: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/08/2019 até 31/12/2019.....	14
Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/08/2019 até 31/12/2019.....	14
Tabela 7: Produção Ambulatorial Consultas - Período: Agosto a Dezembro de 2019 15	
Tabela 8: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo - Período: Agosto a Dezembro de 2019	16
Tabela 9: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Consultas Médicas 16	
Tabela 10: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Consultas Não Médicas.....	16
Tabela 11: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Cirurgias ambulatoriais.....	16
Tabela 12: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – SADT Externo	17
Tabela 13: Indicadores Qualitativos	20
Tabela 14: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários.....	30
Tabela 15: Demonstrativo Contábil Operacional agosto a dezembro de 2019	34
Tabela 16: Fluxo de Caixa agosto a dezembro de 2019.....	35

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP	5
3. BREVE HISTÓRICO DO AME CARAGUATATUBA	6
4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO	7
4.1. MISSÃO	8
4.2. VISÃO	8
4.3. VALORES	8
5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	8
5.1. REDE DE REFERÊNCIA	9
5.2. ESTRUTURA FÍSICA	9
6. OFERTA DE SERVIÇOS	11
7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO	14
8. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS).....	15
8.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO	15
8.2. JUSTIFICATIVA	17
8.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS	17
8.2.1.1. METAS MÉDICAS.....	17
8.2.1.2. METAS NÃO MEDICAS	18
8.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS.....	18
8.2.1.4. METAS SADT EXTERNO	18
9. INDICADORES VALORADOS PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS).....	19
9.1. JUSTIFICATIVA	21
9.1.1. METAS QUALITATIVAS.....	21
9.2. ATENDIMENTO CIRURGICO.....	21
9.3. SISTEMAS INFORMATIZADOS	21
9.3.1. PROJETOS FINALIZADOS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.....	23
9.3.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO	23
9.4. PROCESSOS DE QUALIDADE	24

9.5. HUMANIZAÇÃO	25
9.6. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL	29
9.6.1. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO / OUVIDORIA	29
9.6.2. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS	30
9.7. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO	31
9.8. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM	32
10. RESULTADOS FINANCEIROS	33



1. INTRODUÇÃO

Todos os AMES apresentam por objetivo atender ao déficit da oferta de serviços de média e alta complexidade em regime ambulatorial, sendo referência loco - regional de alta resolutividade e tendo 100% de sua oferta de serviços regulada conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde.

Atendendo as diretrizes da SES, os fluxos de referência e contra referência terão como objetivo a otimização dos recursos disponíveis na assistência primária, nos ambulatórios de especialidade e complementarmente na assistência hospitalar agilizando processos assistenciais na fase diagnóstica e realizando intervenções cirúrgicas em regime de Hospital Dia liberando capacidade instalada nos hospitais da região.

Seguindo determinações da SES para o atendimento nos Ambulatórios Médicos Especializados, o AME oferece atendimento médico de alta resolução, ou seja, atende-se aos protocolos clínicos previamente definidos e acordados com a Secretaria da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade e dentro do possível em um único dia, o foco do atendimento é voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica, nos ambulatórios clínicos, e resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos.

2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP

O SECONCI-SP - Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – é uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, fundada em março de 1964 por um grupo de empresários do setor para atender os trabalhadores da construção e seus familiares e tem como missão promover ações de assistência social, nela incluída saúde, educação e demais atividades afins. Com sede na capital, o Seconci-SP mantém Unidades Ambulatoriais no ABC, Bauru, Campinas, Cubatão, Mogi das Cruzes, Piracicaba, Praia Grande, Ribeirão Preto, Riviera de São Lourenço, Santos, São José dos Campos e Sorocaba, que realizam atendimentos médicos, odontológicos, exames, serviços complementares e de apoio. O SECONCI-SP, por sua grande experiência na atenção à saúde e por já atuar como parceiro do Estado,

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 5 de 35

retirando das filas do SUS milhares de usuários, foi convidado, em 1998, a participar de processo de qualificação da primeira geração de Organizações Sociais de Saúde (OSS) do país. Hoje o Seconci-SP é responsável pela gestão do Hospital Geral de Itapecerica da Serra (HGIS), do Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), do Hospital Regional de Cotia (HRC), do Hospital Estadual de Sapopemba (HESAP) e do Hospital Local de Sapopemba (HLS) e CHS - Conjunto Hospitalar de Sorocaba. A entidade também administra os Ambulatórios Médicos de Especialidades (AMEs): Barradas ("Dr. Luiz Roberto Barradas Barata"), Caraguatatuba, Dr. Geraldo Bourroul, Lorena e São Vicente, além da Casa do Adolescente, do Serviço Estadual de Diagnóstico por Imagem (SEDI) II, do Centro Estadual de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS) e da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS). Em 2006, o Seconci-SP se qualificou como OSS pelo Município de São Paulo. Sob a denominação de Superintendência de Atenção à Saúde (SAS), desde abril de 2008 o Seconci-SP é responsável pela administração da Unidade de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) Dr. Ignácio Proença de Gouvêa e do Território Penha/Ermelino Matarazzo, que abrange mais de 70 equipamentos de saúde.

3. BREVE HISTÓRICO DO AME CARAGUATATUBA

O Ambulatório Médico de Especialidades Caraguatatuba foi criado em junho de 2007, sendo o segundo AME do Estado e o primeiro cirúrgico. Foi inaugurado em dezembro de 2008, a partir de um contrato de gestão assinado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

O AME Caraguatatuba ocupa 4.728 m² de área total e 2.970,78 m² de área construída. O horário de funcionamento é das 6h30 às 19h00 de segunda à sexta e das 7h00 às 15h00 aos sábados. Atualmente a unidade conta com 20 especialidades médicas, 05 especialidades em atendimento multiprofissional, além de exames e cirurgias de pequena e média complexidade a nível de Hospital Dia.

O AME Caraguatatuba serve de referência para uma população de mais de 300.000 mil habitantes, distribuídos em cinco municípios da região, sendo eles: Caraguatatuba, Ubatuba, São Sebastião, Ilha Bela e Natividade da Serra.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 6 de 35



Atualmente fazemos parte de alguns projetos como saúde do homem, mulheres de peito, humanização em saúde, reflexo vermelho, microcefalia, com o intuito de prestar um melhor atendimento aos nossos pacientes.

Em 2017 o AME Caraguatatuba começou um intenso e complexo trabalho de Certificação pela metodologia ONA (Organização Nacional de Acreditação).

Em 2018, recebeu a acreditação pela ONA – nível 1 – com resultado do aperfeiçoamento dos processos de procedimentos e segurança.

Em dezembro de 2019, o AME Caraguatatuba ganhou mais uma recertificação ao conquistar ONA – nível 2, condição que traduz aperfeiçoamento nos processos de gestão e segurança do paciente.

Estamos sempre em busca de padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão.

4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO

Desde a inauguração do AME de Caraguatatuba, buscamos o aprimoramento de uma instituição de atendimento especializado e resolutivo, sendo voltado ao atendimento clínico e ao cirúrgico de pequeno e médio porte, dentro da atuação de um Hospital Dia e após resolução da situação de cada paciente, é realizado o retorno do mesmo ao seu município de origem, através das Contra Referências.

Quando buscamos o sistema ideal de atendimento médico nos AMEs, a palavra resolutividade sempre vem à tona. Por definição, resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos. O modelo de atendimento médico especializado preconizado para os AMEs busca exatamente a resolutividade, ou seja, atender em sua plenitude as necessidades do paciente naquele momento, se possível em um único local e em um único dia.

Neste contexto encontra-se o grande diferencial do AME Caraguatatuba, que é oferecer uma estrutura de atendimento médico ambulatorial especializado e resolutivo, voltado não somente ao atendimento clínico propriamente dito, mas também à resolução de procedimentos cirúrgicos de “pequeno e médio porte”, através de intervenções em caráter ambulatorial no próprio ambulatório e/ou hospitalar por meio

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 7 de 35

de contra referência. O foco do atendimento é voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos e resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos, seguindo protocolos clínicos de acesso previamente definidos e acordados com a Secretaria de Estado da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade, com rapidez e eficiência.

4.1. MISSÃO

Em consonância com a SES, oferecer o melhor serviço em saúde com qualidade e humanização.

4.2. VISÃO

Ser reconhecido como unidade de referência em todo litoral norte com qualidade, priorizando a segurança do paciente através de ações de melhoria, buscando a acreditação em excelência.

4.3. VALORES

- Ética;
- Economicidade;
- Resolutividade;
- Responsabilidade;
- Dignidade;
- Humanização

5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Com modernas instalações o AME Caraguatatuba está localizado à avenida Acre, no bairro Indaiá – Caraguatatuba - SP, ocupa 4.728 m² de área total e 2970,78 m² de área construída e serve de referência para uma população de mais de 300.000 mil habitantes, distribuídos em cinco municípios da região, sendo eles: Caraguatatuba, Ubatuba, São Sebastiao, Ilhabela e Natividade da Serra.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

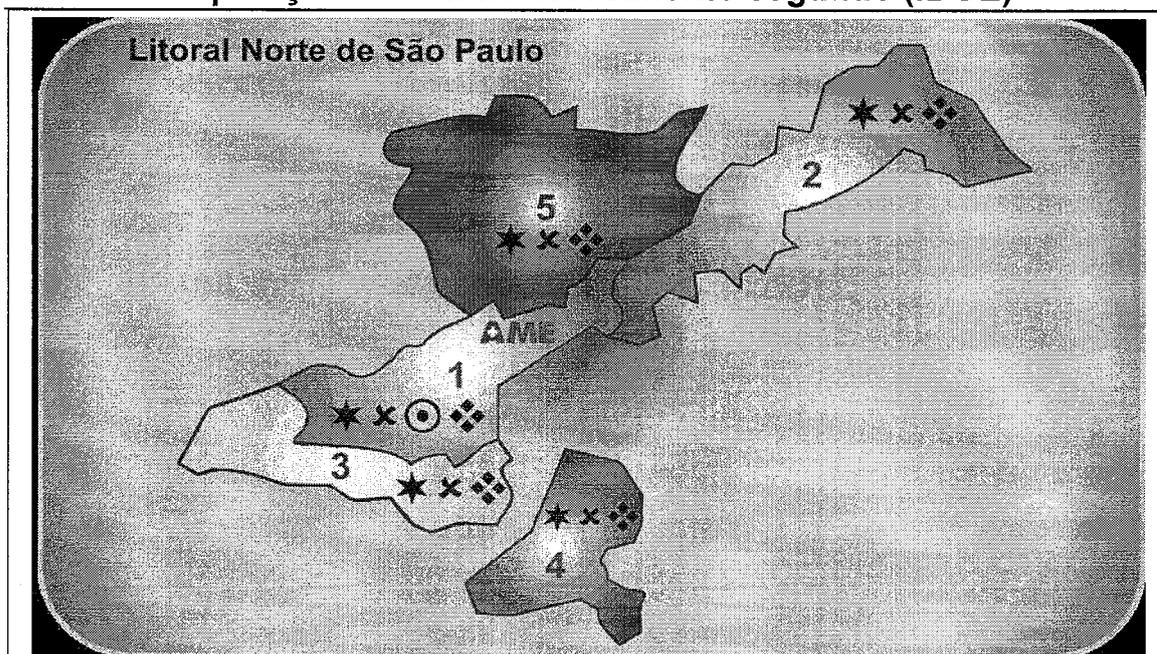
AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 8 de 35

5.1. REDE DE REFERÊNCIA

População e Taxa de Crescimento segundo (IBGE)



ID	IBGE	População Censo	População estimada	Taxa
		2010	2019	
1	Caraguatatuba	100.840	121.532	20,52%
2	Ubatuba	78.801	90.799	15,22%
3	São Sebastião	73.942	88.980	20,34%
4	Ilhabela	28.196	34.970	24%
5	Natividade da Serra	6.678	6.681	- 0,04%
	Total	288.457	342.962	18,9%

Fonte: cidades.ibge.gov.br/brasil/sp

O horário de funcionamento é das 6h30 às 19h00 de segunda a sexta e das 7h00 às 15h00 aos sábados.

5.2. ESTRUTURA FÍSICA

- 1º Pavimento Térreo – 05 recepções (01 recepção central; 02 recepções de SADT/Consultas e 02 recepção de agendamento); 01 sala laboratorial; 02 salas de endoscopia; 03 sala SEDI II; 01 centro cirúrgico (sendo 03 salas de procedimento cirúrgico, 01 sala de agendamento cirúrgico, 01 RPA e 01 posto de enfermagem); 01 sala de SAU/ouvidoria; 03 salas de

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 9 de 35

farmácia/suprimentos; 02 salas de higienização; 03 salas de recursos humanos (01 sala administrativa + 02 sala de arquivos); 03 copas; 01 sala de controle de acesso; 01 sala da rouparia, 01 sala de tomografia, 02 salas de Radiologia (Exame/Controle), 02 salas de ultrassonografia, 01 sala de mamografia, 23 consultórios (médicos e exames SADT), 01 consultório do SCIA (Serviço de Controle e Infecção Ambulatorial), 01 sala de fonoaudiologia, 01 sala de serviço de nutrição e dietética, 01 RPA Endoscopia/Colonoscopia, 02 vestiários masculinos; 02 vestiários femininos e 11 banheiros (masculino e feminino), 04 DML, 04 postos de enfermagem, 01 sala de medicação, 01 berçário, 04 quartos do Hospital Dia, 01 sala de espera do hospital dia, 05 salas da Central de Materiais esterilizados, 03 salas de expurgo, 01 sala de ouvidoria, 01 sala do serviço social, 01 sala de alta global, 01 sala de preparo (Tomografia), 01 sala do Gerador, 01 sala de compressor de ar comprimido, 01 sala de compressor de vácuo, 01 sala de Quadro Geral de Baixa Tensão, 01 sala de Quadro Geral de Alta Tensão, 01 sala de transformador, 02 salas de gases medicinais, 01 sala de armazenamento de materiais e equipamentos de manutenção e 03 salas de resíduos comum e infectante.

- 2º Pavimento 1º andar – 03 salas de informática; 01 sala de reunião; 01 sala de Gerência Administrativa; 01 sala de Supervisão de Atendimento, 01 sala de Coordenação de Enfermagem; 01 sala central de agendamento; 01 sala de Coordenação Administrativa; 01 sala de Gerência Executiva/Médica; 01 sala administrativa (Financeiro – Custos - Patrimônio – SESMET Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho); 01 sala de Qualidade; 01 sala administrativa SEDI II, , 02 banheiros.
- 3º anexo: Casa de Apoio – 01 sala do SAME (serviço de arquivos médicos e estatística), 01 sala de Engenharia Clínica, 01 sala administrativa de

manutenção, 01 sala de faturamento; 01 salas de prontuários/documentos, 01 sala de inservíveis e 02 banheiros.

6. OFERTA DE SERVIÇOS

O ambulatório dispõe de 26 consultórios médicos para atendimento, centro cirúrgico com salas operatórias e leitos de RPA, hospital dia com leitos, salas de pequenos procedimentos, salas para realização de procedimentos endoscópicos, área para reabilitação, área destinada para exames diagnósticos e demais áreas de apoio necessárias para o atendimento integral dos nossos usuários.

Atualmente a unidade conta com 20 especialidades médicas, 05 especialidades em atendimento multiprofissional.

Tabela 1: Especialidades Médicas

ESPECIALIDADES MÉDICAS
Anestesiologia
Cardiologia
Cirurgia Geral
Cirurgia Pediátrica
Cirurgia Plástica
Cirurgia Vascular
Dermatologia
Endocrinologia
Gastroenterologia
Infectologia
Mastologia
Nefrologia
Neurologia
Oftalmologia
Ortopedia
Otorrinolaringologia
Pneumologia
Pneumologia Infantil
Proctologia
Urologia

Fonte: Contrato de Gestão nº745068 / 2019

Tabela 2: Especialidades Não Médicas

ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS
Enfermeiro
Farmacêutico
Fonoaudiólogo
Nutricionista
Serviço Social

Fonte: Contrato de Gestão nº745068 / 2019

Tabela 3: Especialidades cirúrgicas

ATIVIDADE CIRÚRGICA AMBULATORAL
Cirurgia Geral
Cirurgia Pediátrica
Cirurgia Plástica
Cirurgia Vascular
Dermatologia
Ortopedia
Oftalmologia
Mastologia
Proctologia
Urologia
Outros

Fonte: Contrato de Gestão nº745068 / 2019



Tabela 4: Exames diagnósticos

EXAMES DIAGNÓSTICOS			
ANGIOFLUORESCINOGRRAFIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA	MAMOGRAFIA	TESTE ERGOMETRICO
AUDIOMETRIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA	MAPA	TOMOGRAFIA
BIOPSIA DE PRÓSTATA	ENDOSCOPIA	MAPEAMENTO	TOMOGRAFIA DE COERENCIA OPTICA
BIÓPSIA DE MAMA	ESTUDO URODINAMICO	MICROSCOPIA	TONOMETRIA
BIÓPSIA HEPÁTICA	EPILAÇÃO A LASER	NASOFIBROSCOPIA	TOPOGRAFIA
BIOMETRIA ULTRASSÔNICA	FOTOCOAGULAÇÃO	PAQUIMETRIA	ULTRASSONOGRRAFIA
CAMPIMETRIA	GONIOSCOPIA	POTENCIAL DE ACUIDADE	ULTRASSONOGRRAFIA COM DOPPLER
CAPSULOTOMIA	HOLTER 24H	PROVA DE FUNÇÃO PULMONAR	US GLOBO OCULAR
COLONOSCOPIA	IRIDECTOMIA	RAIO X	EXAMES OFTALMOLÓGICOS
ECOCARDIOGRAMA	INJEÇÃO DE AVASTIN	RETINOGRRAFIA COLORIDA	

Fonte: CROSS – Módulo de Regulação Ambulatorial

Um dos grandes problemas enfrentados no atendimento ambulatorial no Litoral Norte do Estado de São Paulo são os altos índices de absenteísmo, principalmente dos exames diagnósticos externos. Visando minimizar este problema, sempre buscamos estratégias para reduzir a taxa de absenteísmo e atualmente é realizado um trabalho para que as confirmações dos exames sejam feitas através de ligações telefônicas.

Outro fator determinante para a redução do absenteísmo se atribui a reunião realizada na DRS-17, com intuito desta Diretoria Regional exercer um forte trabalho nos municípios da região que utilizam o AME de Caraguatatuba através das ofertas cedidas.

7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

Tabela 5: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/08/2019 até 31/12/2019

CID	Qtde
H53.9 - DISTÚRBO VISUAL NÃO ESPECIFICADO	6.426
N40 -HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	2.032
I10 -HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	1.782
I83.9 -VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ÚLCERA OU INFLAMAÇÃO	1.690
R06 -ANORMALIDADES DA RESPIRACAO	1.336
D04.9 -CARCINOMA IN SITU DA PELE	1.091
R10 -DOR ABDOMINAL E PELVICA	1.075
N63 -NÓDULO MAMÁRIO	912
Qtde Total de CID: 08	16.344

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/08/2019 até 31/12/2019

CID	Qtde	0 a 18	19 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	Acima de 70
H53.9 - DISTÚRBO VISUAL NÃO ESPECIFICADO	6.426	367	215	396	997	1.320	1.564	1.567
N40 -HIPERPLASIA DA PROSTATA	2.032	3	2	15	155	410	700	747
I10 -HIPERTENSAO ESSENCIAL (PRIMARIA)	1.782	1	20	59	167	377	616	542
I83.9 -VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ULCERA OU INFLAMACAO	1.690	4	99	310	448	406	283	140
R06 -ANORMALIDADES DA RESPIRACAO	1.336	12	86	131	188	256	358	305
D04.9 -CARCINOMA IN SITU DA PELE, NAO ESPECIFICADA	1.091	3	7	25	104	187	300	465
R10 -DOR ABDOMINAL E PELVICA	1.075	44	84	145	190	237	233	142
N63 -NODULO MAMARIO NAO ESPECIFICADO	912	29	117	159	285	159	128	35
Total:	16.344	463	630	1.240	2.534	3.352	4.182	3.943

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 14 de 35

8. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS)

8.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO

O Grupo Técnico de Avaliação da CGCSS realiza reuniões trimestrais na SES – Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo em conjunto com a DRS-17 (Diretoria Regional de Saúde de Taubaté) e a Unidade Gerenciada, visando acompanhar as metas estabelecidas no Contrato de Gestão, porém a produção do ambulatório é monitorada mensalmente pela Coordenação da SES e pelas Gerências Médica e Administrativa da Unidade.

No período de agosto a dezembro de 2019 foram realizadas um total de 52.299 consultas médicas (contratado 54.875) e 12.135 consultas não medicas/procedimentos terapêuticos (contratado 10.650). Foram realizados 2.884 procedimentos cirúrgicos (contratado 2.725), sendo 1.743 cirurgias maiores (CMA) e 1.141 cirurgias menores (cma). Foram realizados 120.107 exames de SADT, sendo 116.482 internos, ou seja, pacientes do próprio AME Caraguatatuba, e 3.625 exames de SADT externos (contratado 3.400). Dentre os exames de SADT externos, 593 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia (Ecocardiograma), 887 foram exames de diagnóstico por Endoscopia (colonoscopia, endoscopia digestiva alta e nasofibrosopia) e 2.145 foram exames do grupo Métodos diagnósticos em especialidades.

Todas as metas foram cumpridas integralmente de acordo com o Contrato de Gestão.

Tabela 7: Produção Ambulatorial Consultas - Período: Agosto a Dezembro de 2019

Consultas Médicas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	18.115	19.946	10,11
Interconsultas	5.000	4.084	-18,32
Consultas Subseqüentes	31.760	28.269	-10,99
Total	54.875	52.299	-4,69
Consultas Não Médicas / Procedimentos Terapêuticos não Médicos	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	9.750	11.502	17,97
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	900	633	-29,67
Total	10.650	12.135	13,94

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 8: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo - Período: Agosto a Dezembro de 2019

CMA – Cirurgias Maiores	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	1.625	1.743	7,26
Total	1.625	1.743	7,26

Cma – Cirurgias menores	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	1.100	1.141	3,73
Total	1.100	1.141	3,73

SADT Externo	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	500	593	18,6
Diagnóstico por Endoscopia	900	887	-1,44
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.000	2.145	7,25
Total	3.400	3.625	6,62

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 9: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Consultas Médicas

	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	3.623	3.940	3.623	3.932	3.623	4.215	3.623	4.085	3.623	3.774	18.115	19.946	10,11
Interconsultas	1.000	934	1.000	767	1.000	868	1.000	758	1.000	757	5.000	4.084	-18,32
Consultas Subseqüentes	6.352	5.631	6.352	5.705	6.352	6.688	6.352	5.517	6.352	4.728	31.760	28.269	-10,99
Total	10.975	10.505	10.975	10.404	10.975	11.771	10.975	10.360	10.975	9.259	54.875	52.299	-4,69

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 10: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Consultas Não Médicas

	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%								
Consultas Não Médicas	1.950	2.486	1.950	2.444	1.950	2.666	1.950	2.293	1.950	1.613	9.750	11.502	17,97
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	180	96	180	124	180	158	180	135	180	120	900	633	-29,67
Total	2.130	2.582	2.130	2.568	2.130	2.824	2.130	2.428	2.130	1.733	10.650	12.135	13,94

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 11: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – Cirurgias ambulatoriais

	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%								
Cirurgias ambulatoriais CMA (maiores)	325	349	325	370	325	484	325	331	325	209	1.625	1.743	7,26
Total	325	349	325	370	325	484	325	331	325	209	1.625	1.743	7,26

	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%								
Cirurgias ambulatoriais cma (menores)	220	241	220	293	220	266	220	232	220	109	1.100	1.141	3,73
Total	220	241	220	293	220	266	220	232	220	109	1.100	1.141	3,73

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 12: Produção Ambulatorial Agosto a dezembro de 2019 – SADT Externo

SADT Externo	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%								
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	100	123	100	123	100	127	100	117	100	103	500	593	18,6
Diagnóstico por Endoscopia	180	200	180	182	180	262	180	167	180	76	900	887	-1,44
Métodos Diagnósticos em Especialidades	400	449	400	495	400	389	400	374	400	438	2.000	2.145	7,25
Total	680	772	680	800	680	778	680	658	680	617	3.400	3.625	6,62

Fonte: Sistema WEB – SESSP

8.2. JUSTIFICATIVA

8.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS

8.2.1.1. METAS MÉDICAS

Considerando o desempenho do período de agosto a dezembro de 2019, no quadro geral, a média de absenteísmo das consultas médicas, considerando consultas da rede básica, interconsultas e subsequentes (retornos), foi de 4,69%, uma vez que a contratação foi de 54.875 consultas e foram realizadas 52.299, portanto houve um aproveitamento de 95,3% do volume contratado neste período. É importante destacar que foi disponibilizado para a rede básica como primeira consulta, através da CROSS (Central de Regulação de Ofertar de Serviços de Saúde), um volume acima da meta contratada na ordem de 43,6%, uma vez que a meta era de 18.115 novas vagas e a oferta foi de 26.019 onde observa-se que houve melhor aproveitamento das vagas, diminuindo a perda primária (rede), sendo certo que foram disponibilizadas 26.019 vagas e foram agendadas 25.730, portanto a perda primária representou 1,1%.

É importante considerar que o AME Caraguatatuba manteve uma estrutura para atender as consultas disponibilizadas, e o absenteísmo não representou ociosidade da estrutura.

Diante desta análise, é de extrema importância conhecer e acompanhar o volume de consultas agendadas pela Rede, a fim de compatibilizar a estrutura mantida com a meta estabelecida e a necessidade da população.

8.2.1.2. METAS NÃO MEDICAS

No período de agosto a dezembro de 2019 as consultas não médicas e procedimentos terapêuticos superaram a meta contratada em torno de 13,94% e justifica-se, pois, a equipe de enfermagem faz a triagem dos pacientes que realizam os exames de Endoscopia e Colonoscopia, a fim de orientar no preparo e assim minimizar o absenteísmo destes exames, que por desconhecer o procedimento o paciente deixa de comparecer na data agendada e com esta orientação antecipada, nota-se diminuição no absenteísmo deste grupo de exames.

Observa-se que o absenteísmo maior se dá nos procedimentos terapêuticos/sessões uma vez que muitas vezes o paciente pode ter considerado uma melhora no seu quadro, pois aqui devemos considerar que o retorno no atendimento é exclusivamente do querer do paciente em se recuperar, além do mais a grande maioria deles mora em regiões geograficamente longe da unidade do AME, o que os leva a depender ou de recursos próprios ou do município.

8.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS

No período de agosto a dezembro tivemos um aumento de cirurgias devido demanda reprimida dentro da Unidade.

8.2.1.4. METAS SADT EXTERNO

Para este período de agosto a dezembro de 2019 tivemos um aumento na realização dos exames de diagnóstico por USG (Ecocardiograma) e Métodos Diagnósticos em Especialidades, tendo este destaque nos exames de Teste Ergométrico, devido a abertura de vagas extras, pois os quatro municípios do Litoral Norte apresentavam elevada demanda reprimida. Em relação ao grupo de Endoscopia houve um pequeno percentual de absenteísmo em torno de 1,44%, principalmente no

mês de dezembro. A abertura de vagas extras dos grupos de USG e Métodos Diagnósticos conseguiu colaborar com os municípios, diminuindo a demanda de cada um deles.

Neste período o AME Caraguatatuba manteve uma estrutura para atender as consultas médicas e não médicas, cirurgias maiores e menores, exames SADT externos e internos, e o absenteísmo não representou ociosidade na unidade.

É importante destacar o papel da CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde) em relação à disponibilização das consultas, exames e cirurgias ambulatoriais, uma vez que o sistema envia aos pacientes, nos celulares cadastrados nas unidades, um aviso através do meio de comunicação "sms/torpedo" (serviço de mensagens curtas) 07 dias antes do atendimento, informando a data, horário e local de realização e o telefone da Unidade em que o paciente será atendido, além de informar que é necessário levar o encaminhamento médico, além disso existe a opção do paciente receber a informação através de e-mail 04 dias antes do atendimento. Em recente pesquisa observou-se que inúmeras são as causas para a falta do paciente, quais sejam: "esquecimento", "não precisava mais", "problemas particulares", "óbito de familiares", "paciente não estava ciente do agendamento" e "outros motivos" (telefone não atende / telefone não existe / telefone da própria UBS).

9. INDICADORES VALORADOS PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)

São indicadores avaliados pela Secretaria de Estado da Saúde vinculados ao repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão em seus respectivos trimestres de avaliação. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral.

Comissão de Revisão de Prontuários: Com a finalidade de promover a contínua melhoria da qualidade de informação este indicador tem como objetivo acompanhar a qualidade do registro em prontuário da assistência prestada no ambulatório. A meta é que no mínimo 90% dos prontuários revisados sejam satisfatórios.

Política de Humanização: A Política Estadual de Humanização (PEH) tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão. O indicador Política de Humanização está dividido em 2 partes, sendo Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria/S.A.U.

Qualidade na Informação: Para uma melhor avaliação do desempenho da unidade, é fundamental que as informações inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e agendamento (CROSS) sejam precisas e de qualidade.

Acompanhamento para C.M.A e Hospital-Dia: Este indicador tem como finalidade acompanhar os percentuais de infecção e o cumprimento do volume pactuado dos procedimentos cirúrgicos.

Tabela 13: Indicadores Qualitativos

INDICADOR	TOTAL
Comissão de Revisão de Prontuários	5%

INDICADOR – Política de Humanização	PERCENTUAL %
Pesquisa de Satisfação	10%
Ouvidoria / S.A.U – Serviço de Atenção ao Usuário	10%
Total	20%

INDICADOR – Qualidade na Informação	PERCENTUAL %
Inserção de Dados (Gestão em Saúde)	5%
Alteração de Dados (Gestão em Saúde)	2%
Entrega de Documentos	3%
Cancelamento/inserção de Agenda (CROSS)	5%
Relatório Gestão x CROSS	3%
CEP Correto	2%
Acompanhamento de Oferta de SADT Externo	9%
Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	2%
Acompanhamento da Oferta de 1ª consulta Médica	9%
Total	40%

INDICADOR – Acompanhamento p/ C.M.A / HOSPITAL DIA	TOTAL
Controle de infecção hospitalar - CCIH	10%
Monitoramento da Execução de Procedimentos Seleccionados (C.M.A)	25%
Total	35%

Fonte: Anexo Técnico III – Contrato de Gestão nº745068 / 2019

9.1. JUSTIFICATIVA

9.1.1. METAS QUALITATIVAS

No período compreendido entre agosto e dezembro de 2019 as metas de pré-requisitos e indicadores foram cumpridas integralmente, conforme descrito no contrato de gestão de 2019.

9.2. ATENDIMENTO CIRURGICO

A produção cirúrgica atual do AME Caraguatatuba é composta por procedimentos cirúrgicos maiores, e procedimentos cirúrgicos menores. Em contrato de Gestão foi pactuado com a SES a realização de 545 procedimentos cirúrgicos/mês, sendo 325 cirurgias maiores e 220 cirurgias menores. Esta produção atualmente acontece em duas salas operatórias maiores, visto que a terceira sala cirúrgica é de menor porte, portanto utilizada apenas para pequenos procedimentos.

No período de agosto a dezembro de 2019, o AME Caraguatatuba realizou um total de 2.884 procedimentos cirúrgicos, sendo 1.743 cirurgias maiores e 1.141 cirurgias menores. Neste período foram realizadas à mais 159 cirurgias em relação ao contratado, devido demanda reprimida dentro da Unidade.

9.3. SISTEMAS INFORMATIZADOS

O AME CARAGUATATUBA conta com um Sistema de Gestão, o qual otimiza todos os processos relacionados ao atendimento do paciente, armazenamento de todas as informações de um modo simples e de fácil acesso e um completo gerenciamento ambulatorial.

Este sistema está preparado para integração das agendas do ambulatório com a CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde), propiciando à SES total visibilidade dos agendamentos, tanto dos usuários externos como dos usuários internos.

No setor de SADT contamos com sistema de Métodos Gráficos e PACS, propiciando a digitalização, armazenamento e visualização das imagens, agilizando o

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 21 de 35

atendimento aos pacientes. Permitindo também a guarda de todas as imagens, para comparação de exames realizados em períodos distintos e a integração com a WEB disponibilizando, a todos os pacientes atendidos no AME CARAGUATATUBA, os resultados de seus exames de forma rápida e segura, sem necessidade de retornar ao ambulatório para retirá-lo.

Além disso, o ERP (Enterprise Resourcing Planning) traz a facilidade da busca do histórico do paciente, através do GED transformando uma plataforma manual em informatizada, eliminando processos lentos, uso de papeis e documentos por escrito, agilizando o atendimento, oferecendo maior segurança e a facilidade no acesso à informação, para decisões rápidas e importantes.

Por fim, este sistema, resulta em agilidade no atendimento ao paciente, diminuição de tempo na preparação das agendas, como também redução de custos em armazenamento, material (pastas, plásticos, etiquetas) e recursos humanos.

Estamos em implementação o sistema de registro médico computadorizado, ou seja, o desenvolvimento do prontuário eletrônico (PEP), é um dos temas mais discutidos nos dias de hoje na área de informática médica.

Entendemos que a combinação de computadores, redes de telecomunicações, informações médicas e dados eletrônicos de pacientes pode melhorar a qualidade do cuidado de saúde, a produtividade dos profissionais de saúde, facilitar o acesso aos serviços disponíveis e reduzir custos administrativos associados à prestação de serviços.

O registro de pacientes é considerado essencial de um sistema computadorizado de gerenciamento de pacientes e, conseqüentemente, do prontuário eletrônico.

Os resultados da automação do prontuário médico parecem ser promissores para a melhoria da qualidade do tratamento de saúde, redução de custos e avanço do conhecimento, priorizando a integração de informações clínicas e administrativas.

Assim, a importância da tecnologia da informação na área de saúde precisa ser sempre pesquisada e discutida com intuito de sempre buscarmos o caminho da excelência no atendimento e rapidez nos diagnósticos.

Sistema de INTRANET está sempre em melhoria e em foram implantamos os sistemas abaixo para facilitar o serviço em andamento dos projetos:

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 22 de 35



- ✓ Sistema de INTRANET totalmente reestruturado com nova versão
- ✓ Sistema de comunicação de ocorrência.
- ✓ Sistema SYNAPSE atualização V. 4.4
- ✓ Sistema de alta administrativa V.2
- ✓ Solicitação de internação ambulatorial AIH.
- ✓ Sistema de Gestão e Abertura de Chamados de Manutenção INTRANET
- ✓ Sistema de E-Learning.

9.3.1. PROJETOS FINALIZADOS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

- ✓ TV informativa para informação de melhores práticas aos pacientes
- ✓ Trocas de computadores obsoletos por novos
- ✓ Troca telefonia móvel AMEC
- ✓ Sistema de Avaliação de desempenho
- ✓ Sistema de comunicação de ocorrência
- ✓ Sistema de Gestão de abertura de chamado Engenharia Clínica V.2
- ✓ Sistema de alta administrativa
- ✓ Solicitação de internação ambulatorial AIH
- ✓ Sistema de Gestão e Abertura de Chamados de Manutenção V.2
- ✓ Sistema de Gestão e Abertura de Chamados da TI novo sistema (GLPI)
- ✓ Sistema de Emissão de Lista de Presença para Educação Continuada com verificação da eficácia
- ✓ Sistema de Qualidade 5 PORQUE'S
- ✓ Sistema de Requisição de álcool e Gel para Higienização

9.3.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO

- ✓ TV para chamada de paciente laboratório (AFIP)
- ✓ Mudança sistema GED (troca de fornecedor)
- ✓ Implantação sistema Prontuário Eletrônico
- ✓ Encaminhamento de senhas pacientes

- ✓ Link de redundância INTERNET
- ✓ Atualização vSphere versão 6
- ✓ Outsourcing de Impressão (projeto PEP)
- ✓ Desenvolvimento de sistema de patrimônio
- ✓ Desenvolvimento de sistema de rouparia
- ✓ Desenvolvimento de um novo relatório para a manutenção
- ✓ Customização e otimização do sistema de notificação da qualidade
- ✓ Troca de sistema operacional Windows 7 por Windows 10
- ✓ Upgrade Windows Server 2008 para Windows server 2012

9.4. PROCESSOS DE QUALIDADE

O AME Caraguatatuba iniciou em dezembro de 2016 a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e em 2017 passou pela Avaliação de diagnóstico Organizacional que atende ao princípio de segurança em todos os processos organizacionais, através da Instituição Acreditadora Credenciada Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde – IBES, de acordo com as diretrizes da Organização Nacional de Acreditação - ONA, Manual Brasileiro de Acreditação – Volume 1 – Versão 2014, Norma NA 6 e em fevereiro de 2018 foi conferido ao ambulatório o Certificado de Acreditado com validade de 02 anos. Em dezembro de 2018 a Instituição Acreditadora fez nova visita no ambulatório para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e manteve o Certificado. Em dezembro de 2019 houve a segunda visita, desta vez foi avaliado e conferido a certificação ONA nível 2 de Qualidade, com foco na Gestão Integrada.

O AME Caraguatatuba se preocupa com a qualidade e segurança de seus serviços e possui um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança atuante. Esse sistema tem por objetivo aumentar a probabilidade de melhores resultados assistenciais por meio da definição de políticas e diretrizes, gestão por processos (administrativos e assistenciais), de riscos, de protocolos clínicos e dos programas de melhoria contínua.

Acreditada ONA 2, condição que traduz aperfeiçoamento nos processos de gestão e segurança do paciente está sempre em busca de padrões que possam

aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão.

A Política de Qualidade do AME Caraguatatuba está fundamentada em sua missão institucional que busca oferecer ao paciente SUS um atendimento de excelência, resolutivo e humanizado. Nossa equipe de colaboradores trabalha continuamente a padronização e aprimoramento dos processos institucionais, com vistas a consolidar a cultura da qualidade, tanto no aspecto da gestão como dos serviços assistenciais, na perspectiva de garantir a segurança e a satisfação dos pacientes e dos colaboradores. Buscamos desenvolver este trabalho institucional com trabalho em equipe, comprometimento, ética, transparência e economicidade.

Em relação ao processo de Acreditação pela ONA, implantamos um sistema de gerenciamento da qualidade, que permite o monitoramento dos indicadores estratégicos e operacionais, através de um painel de bordo, facilitando a análise, correlação e tomada de decisões, além de contribuir para melhoria da comunicação e o gerenciamento das atividades relacionadas ao processo de Acreditação. Mais importante do que a obtenção do selo de acreditação é a premissa de que pacientes e médicos podem contar com serviços ambulatorial norteados por um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança permanente. Esse Sistema promove a qualidade contínua dos serviços prestados, dissemina as melhores práticas assistenciais e incentiva suas equipes interdisciplinares a adotá-las, monitorando-as constantemente por meio de indicadores.

9.5. HUMANIZAÇÃO

A Secretaria de Estado da Saúde, por meio da Resolução SS-116 de 27/11/2012, apresentou as diretrizes orientadoras para programas e ações de humanização nos serviços hospitalares e ambulatoriais para implementação da Política Estadual de Humanização (PEH). Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

A Resolução SS-116 cria em todas as unidades os Centros Integrados de Humanização (CIH), que têm entre suas atribuições a função de incentivar a utilização

da análise de resultados de Pesquisa de Satisfação de Usuários e das manifestações dos usuários.

No ano de 2016 criamos nosso primeiro Plano Institucional de Humanização (PIH), documento este que vem sendo revisado nos últimos anos de acordo com as necessidades identificadas através das pesquisas de satisfação, e outras formas de manifestação pelos pacientes.

A pesquisa de satisfação permite avaliar as condições de atendimento dos serviços de saúde, como também oferece informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização do hospital proponha e promova melhorias no atendimento.

No ano de 2018 contamos com a colaboração de novos integrantes no grupo, ampliando assim a visão da assistência prestada, com novos projetos a serem colocados em prática.

O PIH foi revisado e reformulado de acordo com as normativas do Núcleo Técnico de Humanização conforme orientação de nossa articuladora.

Sendo estes relacionados a seguir de acordo com seu eixo:

➤ **Ambiência**

- Espaço Kids
- Sala de Mamografia
- Placas indicativas de absenteísmo

➤ **Linhas de Cuidado/ Programas**

- Microcefalia
- Reflexo Vermelho
- Mulheres de Peito
- Filho que Ama

➤ **Fluxos Assistenciais**

- Consulta farmacêutica
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia Geral



- Consulta de Enfermagem - Terapia de Anticoagulação Oral
- Consulta de Enfermagem - Orientação Colonoscopia
- Consulta de Enfermagem - Orientação Biópsia de Próstata
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cistoscopia
- Consulta de Enfermagem - Orientação Vasectomia
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia de Catarata
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia de Glaucoma
- Consulta de Enfermagem - Orientação Procedimentos de Estrabismo, Pterígio e Calázio
- Fluxo de Intercorrências Internas
- Fluxo de Emergências
- Fluxo de Cópias de Prontuários
- Fluxo de envio de Anatomopatológico ao Laboratório
- Fluxo de Envio de Anatomo com Sinalização de Alerta
- Fluxo de Sinal de Alerta para Câncer

- **Profissionais de Saúde**
 - Capacitação: Parceria com Onco Ensino (ABRALE) para capacitação 100% gratuita dos colaboradores.

Atendimento a Usuários Específicos

- Idosos (incluindo 80 anos ou mais), gestantes, obesos e
- Vítimas de violência
- Portador de deficiência
- Pacientes Privados de Liberdade
- Pacientes Indígenas
- Portadores de arma de fogo
- Protocolo Nome Social

➤ **Sustentabilidade**

- Ambiental

➤ **Segurança do Paciente**

- Núcleo de Segurança do Paciente
- Protocolo Risco de Queda
- Protocolo Exame Seguro
- Política de Gerenciamento de Riscos
- Política de Identificação do Paciente
- Check List Cirurgia Segura
- Protocolo de Invasão e Evasão do paciente

➤ **Gestão do Absenteísmo**

Matriciamento dos municípios nas especialidades de:

- 14/08 – Cirurgia Geral
- 23/08 – Ortopedia;
- 28/08 – Cirurgias Realizadas no AME Caraguatatuba + Avaliação Pré Anestésica
- 19/09 – Nefrologia
- 26/09 – Neurologia
- 03/10 – Pneumologia Infantil
- 25/11 – Tema: SEDI II
- 26/11 – Tema: Agravos nas Especialidades – Demanda Infectologia;
- 27/11 – Nutrição e Fonoaudiologia
- 05/12 – Cardiologia;
- 11/12 – Gastroclínica e Proctologia
- 17/12 – Otorrinolaringologia.



9.6. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social no AME Caraguatatuba, tem como missão prestar assistência social aos usuários do ambulatório em uma abordagem educativa respeitando os princípios técnicos e éticos da profissão.

O objetivo é contribuir com o bom atendimento dos usuários, fomentar a humanização dos serviços, prover a qualidade e, reforçar a acessibilidade nos serviços públicos.

Melhorar o canal de comunicação entre o usuário e unidade de serviço, e ofertar um trabalho mais articulado visando o melhor atendimento.

9.6.1. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO / OUVIDORIA

O serviço de ouvidoria/S.A.U está vinculado diretamente ao setor de Serviço Social tendo como principal atividade dar abertura para elogios, sugestões e reclamações dos usuários, além de esclarecer dúvidas e orientar de acordo com as necessidades. O objetivo principal deste serviço é a melhoria do atendimento, tornando-o mais ágil e acolhedor.

A Sala do setor de atendimento do S.A.U fica num local de fácil acesso e a implantação da Comissão de Ouvidoria com avaliação dos Relatórios de Gestão, apresentação do Relatório Trimestral de Providências Adotadas em detrimento das solicitações e sugestões dos pacientes, a disposição em mural dos elogios dos pacientes aos profissionais do ambulatório e a Divulgação do setor – S.A.U (Serviço de Atendimento aos Usuários) através de banner, orienta aos usuários a exercer sua cidadania.

Em 2018 houve a implementação do Sistema Ouvidor SES/SP online, o qual prevê a disponibilização em tempo real das informações obtidas junto aos Serviços de Atenção ao Usuário das unidades sob contrato de gestão / convênio. A Ouvidoria Central da SES-SP é a responsável pela manutenção do Portal e dá suporte e instruções necessárias às unidades para alimentação do mesmo, nos prazos, condições e diretrizes por ela estabelecidos. Em dezembro/19 o Sistema foi atualizado, foram implantados alguns relatórios e um suporte da T.I da Secretaria direto no

Sistema onde os chamados são abertos quando necessário. A Ouvidoria da SES também disponibilizou o Código QR code, através do novo banner, que orienta ao paciente baixar o aplicativo da S.E.S e fazer o registro da manifestação direto no sistema da Secretaria do Estado. O banner está localizado na Recepção Central do ambulatório e tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

9.6.2. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS

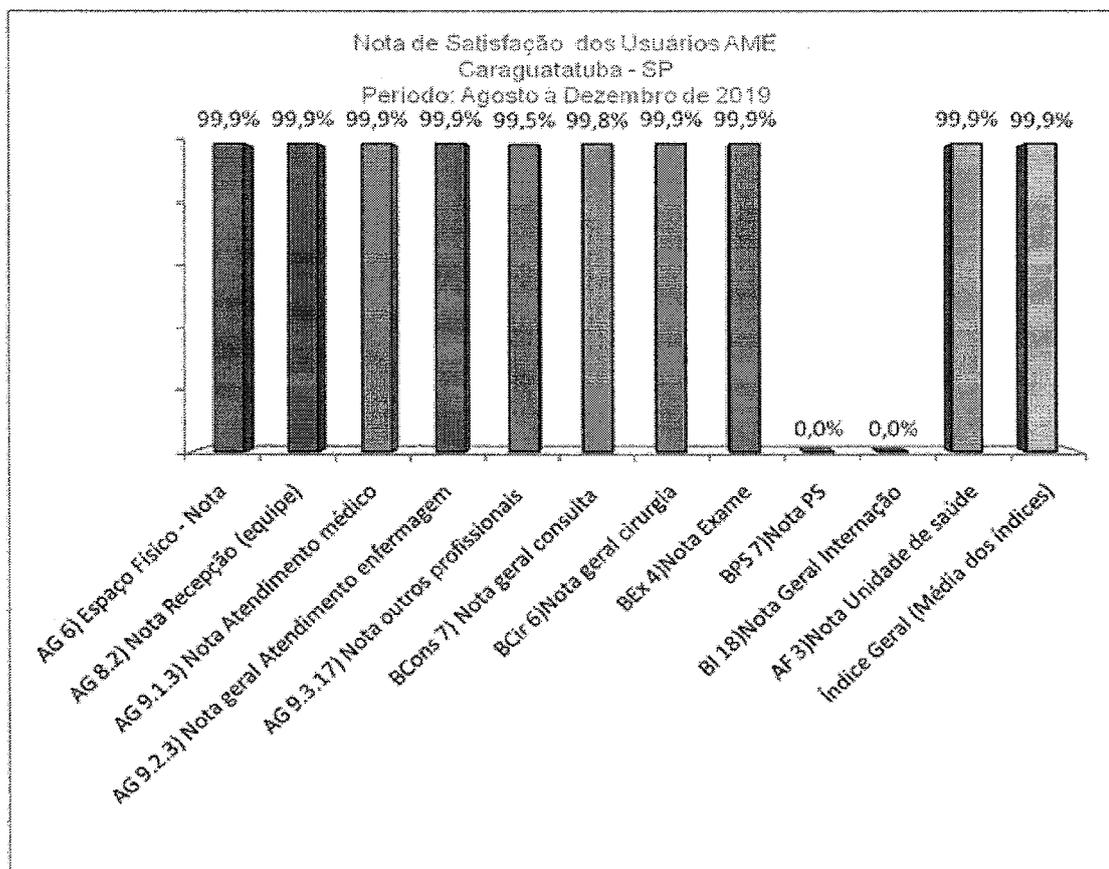
A convite da Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo o setor de Ouvidoria/S.A.U, do AME Caraguatatuba, participou do III Encontro de Experiências Exitosas em Ouvidoria da Saúde Estaduais no dia 02 de dezembro de 2019 e recebeu o Certificado de Participação como Expositor de Projeto, onde a Unidade apresentou o tema “**Experiência do Paciente**”, através de pesquisa que vem sendo realizada desde janeiro de 2019, visando traçar um novo rumo para as ações e pensando em equilibrar a balança das colocações realizadas pelos usuários.

Tabela 14: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários
Período: 01/08/2019 à 31/12/2019 – 465 Pacientes responderam à pesquisa

Subitem	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Espaço Físico - Nota	4645	4650	99,90%
Nota Recepção (equipe)	4645	4650	99,90%
Nota Atendimento médico	3117	3.120	99,90%
Nota geral Atendimento enfermagem	1869	1870	99,90%
Nota outros profissionais	209	210	99,50%
Nota geral consulta	1596	1600	99,80%
Nota geral cirurgia	1499	1500	99,90%
Nota Exame	1549	1550	99,90%
Nota PS	0	0	0,00%
Nota Geral Internação	0	0	0,00%
Nota Unidade de saúde	4645	4650	99,90%
Índice Geral (Média dos índices)			99,90%

Fonte: Sistema de pesquisa de Satisfação PSAT / SES

Gráfico 1: PSAT – Índice de Pesquisa de Satisfação dos Usuários



Fonte: Sistema de pesquisa de Satisfação PSAT / SES

9.7. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO

O AME Caraguatatuba em consonância com sua missão em oferecer o melhor serviço de saúde com qualidade e priorizando o bem-estar dos pacientes atendidos possui um serviço de farmácia voltado para a atenção farmacêutica, com atuação direta com os pacientes e médicos do ambulatório.

O serviço de farmácia de nossa unidade trabalha em equipe com os médicos, principalmente das especialidades de: Endocrinologia, Neurologia, Pneumologia adulto e Infantil e Oftalmologia, para desenvolver mecanismos e assegurar que o paciente tenha acesso integral a terapêutica. O atendimento realizado ao paciente respeita os princípios éticos e profissionais com o intuito de promover o uso racional de medicamentos.

Os farmacêuticos do AME Caraguatatuba atuam também junto com os municípios vizinhos do litoral norte para atualizar anualmente o RENAME e disponibilizar a atualização

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 31 de 35

para os médicos do AME com o propósito de direcionar o melhor tratamento para o paciente com os medicamentos disponíveis em seu município facilitando o acesso a terapêutica, além de se atualizar participando de congresso e palestras pertinentes a área de atuação.

O modelo de atuação da farmácia no AME Caraguatatuba é realizado de acordo com a Política de Qualidade, que visa a segurança do paciente.

9.8. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM

A Enfermagem do AME Caraguatatuba presta serviços assistenciais a saúde da população do Litoral Norte, com intuito de oferecer o melhor serviço de saúde, com qualidade e Humanização, visando o cuidado ao ser humano individual e a família.

Desenvolve atividades em equipe para a promoção, proteção da saúde, prevenção e colabora para a recuperação do paciente do seu quadro patológico. O conhecimento que fundamenta o cuidado de enfermagem está relacionado aos princípios técnicos e científicos, às leis e resoluções que regulamentam o exercício profissional. Em nossa unidade, os profissionais de enfermagem que aqui executam sua função são Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, e a competência legal é regulamentada na Lei nº 7.498, de junho de 1986.

A prestação do serviço de enfermagem atualmente é aplicada em cuidados integrais para facilitar o atendimento ao nosso cliente com propósito de avaliá-lo como um todo, ou seja, holisticamente. Para contribuir com a promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde do indivíduo, da família e da comunidade foi necessária a implantação do Processo de Enfermagem conhecido como Sistematização da Assistência de Enfermagem - SAE que consiste na melhoria da qualidade dos trabalhos desenvolvidos pelas equipes, que foram treinadas e capacitadas para a atividade. E hoje é aplicada em 100% dos pacientes que passam por procedimento cirúrgico em nossa Unidade e que ficam em regime de internação tipo hospital Dia.

Os enfermeiros do AME Caraguatatuba, realizam consulta de enfermagem nos pacientes que são atendidos em nossa Instituição, sendo realizada uma média de 2.000 consultas por mês.

Realizamos consulta de enfermagem para os seguintes processos:

- Catarata e Procedimentos Oftalmológicos (estrabismo, pterígio, calázio): A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto aos

cuidados pré e pós-operatórios, buscando minimizar possíveis complicações no pós-operatório.

- Biopsia de Próstata e Cistoscopias: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame/procedimento de biopsia de próstata, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as faltas no exame por falta de preparo ou desconhecimento.
- Multiorientações: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame de colonoscopia, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as perdas do exame por falta de preparo.
- Cardiológica; Vasectomias e Consultas Enfermagem Geral

A atuação da Equipe de enfermagem do AME Caraguatatuba é realizada de acordo com a Política de Qualidade, que está voltada à prestação de cuidados visando sempre a segurança do paciente.

10. RESULTADOS FINANCEIROS

Conforme Contrato de Gestão, processo SPDOC nº 745068/2019, processo CJ nº 001/0100/000.2006, celebrado em 01/08/2019, entre o **Estado de São Paulo**, por intermédio da **Secretaria de Estado da Saúde** e o **Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI - SP**, qualificada como Organização Social de Saúde para regulamentar o desempenho das ações e serviços no **Ambulatório Médico de Especialidades Caraguatatuba - AME Caraguatatuba**, será repassado à Unidade a importância global estimada de R\$ 101.460.000,00 (cento e um milhões, quatrocentos e sessenta mil reais) e do montante global será repassado para o exercício de 2019 compreendido entre os meses de agosto a dezembro de 2019, o valor estimado em R\$ 8.455.000,00 (oito milhões, quatrocentos e cinquenta e cinco mil reais). Conforme estabelecido no Plano Estratégico do AME Caraguatatuba, o cumprimento das metas definidas pela SES no Contrato de Gestão e a manutenção do equilíbrio econômico financeiro, fez com que o AME Caraguatatuba desenvolvesse atividades gerenciais visando reduzir custos, sem comprometer as metas pactuadas e mantendo a qualidade no atendimento, característica intrínseca do AME Caraguatatuba, e otimizar os recursos disponíveis, permitindo manter a oferta de serviços à comunidade.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 33 de 35

Tabela 15: Demonstrativo Contábil Operacional agosto a dezembro de 2019

Receitas e Despesas Operacionais	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Receitas Operacionais	-	-	-	-	-	-
Repasso Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	8.455.000,00
Repasso Termo Aditivo - adicional (Investimento)	0	0	0	0	0	0
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0	0	0	0	0	0
Total (1)	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	8.455.000,00
SUS / AIH	0	0	0	0	0	0
SUS / Ambulatório	0	0	0	0	0	0
Total (2)	0	0	0	0	0	0
Resultado de Aplicação Financeira	14.951,94	13.386,09	13.894,73	10.284,22	8.336,40	60.853,38
Reembolso de Despesas	0	0	0	0	0	0
'Demais Receitas' (Convênios)	0	0	0	0	0	0
'Receitas Extras'	30,01	25,01	10	15,01	35	115,03
Outras Receitas	0	0	0	0	0	0
Total (3)	14.981,95	13.411,10	13.904,73	10.299,23	8.371,40	60.968,41
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	1.705.981,95	1.704.411,10	1.704.904,73	1.701.299,23	1.699.371,40	8.515.968,41
Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-
Pessoal	596.114,98	669.037,23	732.441,98	681.613,95	651.782,19	3.330.990,33
Ordenados	428.832,54	426.797,04	503.984,94	485.359,88	512.580,59	2.357.554,99
Encargos Sociais	35.406,32	34.926,16	40.877,19	50.937,32	57.823,74	219.970,73
Provisões	39.654,23	62.499,47	88.522,82	52.769,07	-22.766,81	220.678,78
13° exclusivamente	36.041,14	38.423,24	52.626,62	24.722,15	19.441,21	171.254,36
Férias exclusivamente	3.613,09	24.076,23	35.896,20	28.046,92	-42.208,02	49.424,42
Outros provisionamentos	0	0	0	0	0	0
Benefícios	82.119,48	144.847,18	90.221,99	91.862,29	98.128,12	507.179,06
Outras despesas com pessoal	10.102,41	-32,62	8.835,04	685,39	6.016,55	25.606,77
Serviços Terceirizados	963.132,60	1.007.797,99	910.939,67	1.016.090,33	996.653,83	4.894.614,42
Assistenciais	839.806,73	883.909,72	804.302,58	886.972,34	895.331,56	4.310.322,93
Pessoa Jurídica	839.806,73	883.909,72	804.302,58	886.972,34	895.331,56	4.310.322,93
Pessoa Física	0	0	0	0	0	0
Administrativos	123.325,87	123.888,27	106.637,09	129.117,99	101.322,27	584.291,49
Materiais	145.073,97	157.104,48	191.001,35	135.763,64	96.848,96	725.792,40
Materiais e medicamento	95.791,13	101.058,15	123.133,03	87.988,89	66.293,10	474.264,30
Materiais de consumo	49.282,84	56.046,33	67.868,32	47.774,75	30.555,86	251.528,10
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	45.787,17	55.214,09	47.746,07	52.464,18	54.893,53	256.105,04
Outras despesas	2.161,33	15.380,82	11.055,31	4.658,59	6.639,57	39.895,62
Tributárias/Financeiras	3.631,51	2.159,49	2.203,44	2.598,92	2.265,99	12.859,35
Total das Despesas Operacionais (4)	1.755.901,56	1.906.694,10	1.895.387,82	1.893.189,61	1.809.084,07	9.260.257,16
Investimento	-	-	-	-	-	-
Equipamentos	0	1.592,00	0	408	499	2.499,00
Móveis e Utensílios	0	0	6.318,00	0	0	6.318,00
Obras e Instalações	0	0	0	0	0	0
Intangível (Direito e uso)	0	0	0	0	0	0
Veículos	0	0	0	0	0	0
Total Investimento (5)	0	1.592,00	6.318,00	408	499	8.817,00
TOTAL GERAL (4 + 5)	1.755.901,56	1.908.286,10	1.901.705,82	1.893.597,61	1.809.583,07	9.269.074,16
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	-49.919,61	-203.875,00	-196.801,09	-192.298,38	-110.211,67	-753.105,75

Fonte: Sistema WEB - SESSP

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 34 de 35

Tabela 16: Fluxo de Caixa agosto a dezembro de 2019

Fluxo de Caixa	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	2.109.663,64	2.059.932,02	2.028.687,09	1.859.982,84	1.590.981,64	-
RECEITAS	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	8.455.000,00
Receitas Financeiras	14.951,94	13.386,09	13.894,73	10.284,22	8.336,40	60.853,38
Outras Receitas	0	0	0	0	0	0
Total	1.705.951,94	1.704.386,09	1.704.894,73	1.701.284,22	1.699.336,40	8.515.853,38
DESPEASAS	-	-	-	-	-	-
Pessoal (CLT)	583.955,27	544.315,15	682.405,81	779.682,88	825.934,11	3.416.293,22
Salários	495.346,52	510.542,90	635.529,36	586.274,48	562.353,58	2.790.046,84
13º	962,42	1.015,51	401,8	153.170,86	200.303,73	355.854,32
Férias	78.319,75	32.756,74	35.148,93	37.309,67	54.846,89	238.381,98
Outros	9.326,58	0	11.325,72	2.927,87	8.429,91	32.010,08
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	949.044,23	970.572,00	931.993,90	956.917,41	995.080,41	4.803.607,95
Materiais	130.637,47	129.187,63	174.676,19	139.483,34	160.385,09	734.369,72
Manutenção Predial	41.089,28	27.625,95	29.149,01	29.041,57	41.979,90	168.885,71
Investimentos	0	0	0	0	499	499
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	38.608,29	48.101,62	42.962,86	52.520,25	45.997,35	228.190,37
Financeiras	315,47	291,12	337,51	312,95	400,12	1.657,17
Outras despesas	12.033,55	15.537,55	12.073,70	12.327,02	13.284,92	65.256,74
Total	1.755.683,56	1.735.631,02	1.873.598,98	1.970.285,42	2.083.560,90	9.418.759,88
Saldo do mês (Receitas-despesas)	-49.731,62	-31.244,93	-168.704,25	-269.001,20	-384.224,50	-902.906,50
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	2.059.932,02	2.028.687,09	1.859.982,84	1.590.981,64	1.206.757,14	-

Saldo Bancário	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Conta Corrente	5.138,17	5.208,91	45.492,31	5.198,30	5.276,27
Aplicações	2.054.793,85	2.023.478,18	1.814.490,53	1.585.783,34	1.201.480,87

Composição de Saldo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Investimento	0	0	0	0	0
Custeio	2.059.932,02	2.028.687,09	1.859.982,84	1.590.981,64	1.206.757,14

Fonte: Sistema WEB – SESSP



Cecília Souza de Paula
Gerente Executiva Médica

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 35 de 35