

**RELATÓRIO ANUAL SOBRE AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS  
NO GERENCIAMENTO DA ENTIDADE PÚBLICA  
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES “DR. EDMON  
ALEXANDRE SALOMÃO” – AME ANDRADINA - EXERCÍCIO 2020 –  
JANEIRO À DEZEMBRO  
Processo Origem Nº 21395/2019  
Processo 2020 Nº 3005634/2019**

Prezados Senhores.

Relatamos a seguir as atividades desenvolvidas no gerenciamento da entidade pública OSS Irmandade da Santa Casa de Andradina - Ambulatório Médico de Especialidades de Andradina no exercício de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

## 1. Introdução

O Ambulatório Médico de Especialidades - AME Andradina pertence ao Departamento Regional de Saúde (DRS) II – Araçatuba a Região de Saúde dos Lagos que compreende 12 (doze) municípios, sendo eles (população estimada segundo IBGE/2019): Andradina (57.157 habitantes), Castilho (21.006 habitantes), Guaraçaí (8.323 habitantes), Ilha Solteira (26.686 habitantes), Itapura (4.906 habitantes), Lavínia (11.980 habitantes), Mirandópolis (29.564 habitantes), Murutinga do Sul (4.486 habitantes), Nova Independência (3.969 habitantes), Pereira Barreto (25.669 habitantes), Sud Mennucci (7.718 habitantes) e Suzanápolis (3.963 habitantes).

Foi inaugurado oficialmente em 26 de março de 2010, e é gerenciado pela Organização Social de Saúde – OSS – Santa Casa de Andradina, que se tornou parceira do Governo do Estado de São Paulo, com a proposta de um atendimento humanizado, de qualidade e resolutivo para o usuário do Sistema Único de Saúde - SUS tendo como prioridade a realização de consultas em especialidades e exames de diagnóstico, além da orientação terapêutica aos pacientes de forma dinâmica e prática.

O Sistema de Agendamento do AME de Andradina é todo informatizado, e se dá através do Sistema CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde) do Governo do Estado de São Paulo – Secretaria de Estado da Saúde. As cotas de atendimento são distribuídas para o DRS II de Araçatuba que repassa as vagas aos municípios da área de abrangência do AME. No momento do agendamento é impresso uma filipeta onde constam todos os dados do agendamento, bem como a explicação sobre o preparo para os exames quando necessário. Além disso, o paciente recebe via celular uma mensagem de texto com a confirmação do dia e horário de sua consulta e ou exame.

Primando pela qualidade do atendimento, o AME de Andradina possui um setor específico para o atendimento ao usuário, denominado S.A.U. – Serviço de Atendimento ao Usuário, onde os pacientes podem obter informações sobre agendamentos, registrar suas reclamações, seus elogios, e suas sugestões, e onde também são feitas as pesquisas de satisfação do usuário.

O AME de Andradina conta também com Serviço Social para auxiliarem no atendimento assistencial e no agendamento e/ou encaminhamento às referências de exames e cirurgias que não são realizadas nas dependências do AME.

### 1.1 Missão, Visão e Valores.

O AME tem sua ação prática no cotidiano da organização, na onde se conduz as políticas e práticas de todos os gestores, profissionais e colaboradores. Tendo como base e diretriz:

**Missão:** Prestar serviços de saúde de alta qualidade com foco na satisfação dos nossos usuários.

**Visão:** Ser reconhecida como o ambulatório médico de referência em serviços de excelência em saúde e gestão.

## Valores

**Ética:** Atuação orientada pelos princípios de respeito, transparência e seriedade, os quais regem o ambulatório de especialidades nos seus relacionamentos.

**Acolhimento e Cuidado com paciente (foco no cliente):** compromisso de todos os colaboradores do ambulatório de especialidades, no sentido de oferecer atenção e bem-estar ao paciente.

**Excelência:** Prestação de serviços com alta qualidade.

**Confiabilidade:** Seriedade nos compromissos assumidos, gerando credibilidade e segurança.

**Inovação:** Capacidade de ser pioneiro, agregando valor ao ambulatório de especialidade, ousando em criar soluções que proporcionem modernização a gestão estratégica.

**Responsabilidade Social:** Gestão do ambulatório de especialidade compatível com o desenvolvimento sustentável, respeitando e valorizando a sociedade.

**Espírito de Equipe:** Somar os esforços visando objetivo comum.

## 2. Recursos Físicos e Humanos

A instalação do ambulatório ocupa 2.827,34m<sup>2</sup> de área construída com dois andares. Para melhor atender os usuários possui uma entrada principal exclusiva para pacientes e outra lateral para os colaboradores, conta com um elevador que transita entre o andar térreo e o primeiro andar, oferecendo aos pacientes uma melhor comodidade de locomoção e acessibilidade.

O capital humano do AME de Andradina é composto por uma média de 146 colaboradores (CLT) e 62 profissionais médicos vinculados através de contratos de prestação de serviços.

### 3. Atendimento Assistencial

O AME realiza atendimentos médicos especializados, não médicos, exames e cirurgias ambulatoriais conforme determina o Termo de Aditamento nº 01/2020, com uma estrutura completa que inclui consultórios, salas de exames e centro cirúrgicos (para procedimentos ambulatoriais).

#### 3.1 Consultas Médicas

As consultas médicas são distribuídas no sistema Cross como primeiras consultas, interconsultas e consultas subsequentes. A primeira consulta é a visita inicial do cliente encaminhado pela rede/UBS – Unidades Básicas de Saúde ao ambulatório através de um encaminhamento e agendamento pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS) para uma determinada especialidade médica, as interconsultas caracteriza por solicitação de consulta para outra especialidade, com pedido gerado pelo ambulatório e as consultas subsequentes (retorno) são todas consultas com seguimento ambulatorial. As especialidades disponíveis para agendamentos da nossa unidade:

- ✓ Alergologia - Imunologia
- ✓ Anestesiologia
- ✓ Cardiologia
- ✓ Cirurgia Geral
- ✓ Cirurgia Vascular
- ✓ Dermatologia
- ✓ Endocrinologia
- ✓ Endocrinologia Infantil
- ✓ Gastroenterologia
- ✓ Ginecologia
- ✓ Infectologia
- ✓ Mastologia

M  
F

- ✓ Nefrologia
- ✓ Neurologia
- ✓ Neurologia Infantil
- ✓ Obstetrícia (Alto Risco)
- ✓ Oftalmologia
- ✓ Ortopedia
- ✓ Otorrinolaringologia
- ✓ Pneumologia
- ✓ Pneumologia Infantil
- ✓ Proctologia
- ✓ Reumatologia
- ✓ Urologia

### 3.2 Cirurgias Ambulatoriais

As cirurgias ambulatoriais ou pequenas cirurgias são classificadas como cirurgia maior ambulatorial (CMA) e cirurgia menor ambulatorial (cma), as quais não necessitam de internação hospitalar, sendo a estadia do paciente limitada ao tempo do procedimento, podendo ser realizada com anestesia local ou sedação monitorada. As especialidades contempladas são:

- ✓ Cirurgia Geral
- ✓ Cirurgia Vascular
- ✓ Dermatologia
- ✓ Ginecologia
- ✓ Ortopedia
- ✓ Oftalmologia
- ✓ Urologia
- ✓ Mastologia
- ✓ Proctologia

### 3.3 Consultas Não Médicas

O Ambulatório disponibiliza consultas não médicas que auxiliam os diagnósticos e os tratamentos, como:

- ✓ Enfermagem
- ✓ Farmacêutico
- ✓ Fonoaudióloga
- ✓ Nutricionista
- ✓ Psicologia
- ✓ Serviço Social

### 3.4 Diagnóstico

Na intenção de agilizar a resolutividade do diagnóstico, disponibiliza de vários exames que podem ser requeridos por seu corpo clínico e alguns são ofertados para serem requeridos pela rede referenciada como também procedimentos cirúrgicos para tratamento e fins de diagnósticos apresentados no quadro 1:

**Quadro1: Exames e Procedimentos**

Audiometria	Mamografia
Biópsia de Próstata	Mapa
Cistoscopia	Nodulectomia
Colonoscopia	PAAF de Mama
Colposcopia	PAAF de Tireoide
Densitometria Óssea	Postectomia
Ecocardiográfica Transtorácica	Procedimentos Dermatológicos e/ou Cirurgia Geral
Eletrocardiograma	Procedimentos Ginecológicos
Eletroencefalograma	Pterígio

Eletroneuromiografia	Raio X
Endoscopia Digestiva	Ressecção de Túnel do Carpo
Espirometria	Retossigmoidoscopia
Estudo Urodinâmico	Teste cutâneo e Patch Test
Exame laboratorial	Teste Ergométrico
Excisão tumor anu-retal	Tocardiografia
Facoemulsificação c/ implante de lente intra-ocular dobrável	Tratamento Esclerosante não Estético de Varizes nos Membros Inferiores
Holter	Ultrassonografia
Infiltração de substancias em cavidade sinovial (articulação, bainha tendinosa)	Ultrassonografia de Próstata Transretal
Laringoscopia e Nasofibrolaringoscopia	Urofluxometria
Ligadura Elástica de Hemorroidas	Vasectomia

Conta com equipamentos de diagnósticos de alta tecnologia, e busca sempre um atendimento humanizado e de qualidade para que o paciente do SUS sintasse valorizado.

#### 4. Recursos Financeiros

A demonstração do fluxo de caixa do AME de Andradina apresentado no quadro 2 expõem os meses de janeiro a dezembro do ano de 2020:

## Quadro 2: Fluxo de caixa

<b><u>Demonstrativo do Fluxo de Caixa</u></b> <b><u>Janeiro á Dezembro 2020</u></b>	
<b>SALDO ANTERIOR - DEZEMBRO 2019</b>	<b>R\$ 283.009,67</b>
<b>RECEITAS</b>	
Contrato de Gestão/Convênio	R\$17.004.432,00
Receitas Financeiras	R\$ 5.821,11
<b>TOTAL</b>	<b>R\$17.010.253,11</b>
<b>DESPESAS</b>	
Pessoal ( CLT )	R\$ 5.297.067,93
Serviços de Terceiros	R\$ 9.589.434,90
Materiais	R\$ 802.561,80
Manutenção Predial	R\$ 4.956,00
Investimentos	R\$ 77.845,56
Utilidade Pública ( água, energia, telefone, gás )	R\$ 245.732,73
Financeiras	R\$ 3.357,20
Outras Despesas	R\$ 22.982,17
Ressarcimento por Rateio	R\$ 43.694,51
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 16.087.632,80</b>
<b>SALDO FINAL (SD Anterior + Receitas - Despesas)</b>	<b>R\$ 1.205.629,98</b>

Fonte: Banco de dados WEB/ Gestão – SES/SP

## 5. Produção Assistencial

O Contrato de Gestão do AME Andradina prevê as metas do ambulatório, contempla as áreas de produção de Consulta Médica, atendimento não médico, cirurgia ambulatorial, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico externo (SADT Externo).

A produção assistencial, em suas diversas linhas de contratação, está demonstrada por meio dos seguintes tópicos: contratado, realizado e a variação percentual por categorias e produção no semestre.



## 5.1 Produção Assistencial – Janeiro/2020 à Junho/2020

No período de 01/01/2020 até 30/06/2019 contratou junto a Secretaria de Estado do Governo de São Paulo o total de **32.600 consultas médicas, 9.900 consultas não médicas, 2.400 cirurgias ambulatoriais maiores (CMA), 1.740 cirurgias ambulatoriais menores (cma) e 5.202 de SADT externos.**

Em 12 de março de 2020 a OMS – Organização Mundial de Saúde declara pandemia global do Sars-Covid-19 (Novo Coronavírus) e diante desta situação é publicada a Resolução SS 28, de 17 de março de 2020 que desencadeou a elaboração do **Plano de Contingenciamento COVID19.**

O Plano teve como objetivo geral garantir a promoção oportuna das ações de prevenção e enfrentamento estabelecendo um **Protocolo de Contingenciamento para enfrentamento da COVID19,** tendo como objetivo específico:

- Determinar Fluxo de Atendimento aos pacientes suspeitos de COVID-19;
- Suspensão e/ou estratificação de prioridades nos atendimentos ambulatoriais;
- Medidas de Prevenção para evitar o contágio e transmissão do Novo Coronavírus.

Desta forma foram desencadeadas as seguintes ações:

O AME Andradina, seguindo a decisão da reunião realizada no dia 20/03/2020, na sede do DRS II Araçatuba sobre a Resolução SS 28 de 17/03/2020, onde estavam presentes os representantes das secretarias municipais de saúde da Região dos Lagos, diretoria do DRS II Araçatuba e o AME Andradina, foi discutida a reorganização dos serviços de saúde considerados eletivos com prioridades média e baixa em virtude da pandemia de COVID 19, resolveu que:

1-A partir do dia 23/03/2020 os seguintes exames e procedimentos considerados eletivos ficam suspensos temporariamente:

- ✓ Cirurgias de facoemulsificação - catarata
- ✓ Cirurgias de pterígio;
- ✓ Cirurgias do túnel do carpo
- ✓ Estudo urodinâmico
- ✓ Fluxometria urinária
- ✓ Teste ergométrico
- ✓ Espirometria
- ✓ Ligadura elástica de hemorroidas
- ✓ Densitometria óssea
- ✓ Exame radiológico de membros inferiores e/ou superiores
- ✓ Audiometria
- ✓ Vasectomia
- ✓ Postectomia
- ✓ Capsulotomia -Yag Laser
- ✓ Avaliações de psicologia, nutrição e fonoaudiologia;
- ✓ Holter/Mapa
- ✓ Tratamento Medicamentoso da Doença da Retina

2- A partir do 24/03/2020 serão suspensas todas as primeiras consultas eletivas (exceto: Mastologia, Obstetrícia Pré-Natal de Alto Risco e Reflexo vermelho) e todos os exames externos (SADT) agendados pelas Secretarias Municipais de Saúde.

3- Ressaltamos que serão mantidas as consultas, exames e/ou procedimentos dos pacientes pós-operatórios, casos oncológicos e outros casos que necessitem de avaliação e que os cancelamentos não trarão prejuízos para a continuidade de terapêutica farmacológica.

4- A Estratificação de **prioridade** dos retornos deverá ficar a critério de cada especialista. Essa estratificação deverá ser realizada individualmente caso a caso na ocasião da presença do médico no AME que avaliará o prontuário do paciente conforme a agenda para o próximo atendimento.

5- O médico poderá a qualquer momento cancelar seu atendimento, desde que comunique antecipadamente, apresente uma declaração assinada e justificada. Ressaltamos que serão mantidos os atendimentos de mastologia, obstetrícia de alto risco e oftalmologia – Reflexo Vermelho, e casos oncológicos. Poderá haver readequação das medidas acima em conformidade com novas determinações a qualquer momento.

**6- A reavaliação da suspensão de agendas, como o perfil de atendimento do ambulatório será realizado semanalmente e enviado e-mail ao DRS 2 e municípios sobre possíveis alterações.**

7- Acesso da Atenção Básica – Casos de primeira consulta que o município avaliar a necessidade do paciente ter o atendimento, seguir o protocolo via DRS, onde é preenchido formulário específico justificando a necessidade do atendimento e anexando se possível exames realizados. Enviar esses documentos para os seguintes e-mails: [drs2-ameandradina@saude.sp.gov.br](mailto:drs2-ameandradina@saude.sp.gov.br) e [monitoramento@ameandradina.com.br](mailto:monitoramento@ameandradina.com.br) para apreciação do profissional médico.

Criado o e-mail: [duvidas.pneumo@ameandradina.com.br](mailto:duvidas.pneumo@ameandradina.com.br) onde todos os profissionais médicos da Rede de Atenção Básica poderão enviar suas dúvidas para o pneumologista do ambulatório.

8- Quanto a organização das agendas – CANCELAMENTOS: com as novas funcionalidades do portal Cross, todos aqueles pacientes que entrarem em contato via telefone com a unidade para **cancelar** um agendamento relatando Síndrome Gripal ou aqueles pacientes acima de 60 anos devido ao critério de risco serão cancelados pelo motivo PANDEMIA COVID-19. Os pacientes que apresentarem algum sintoma gripal ou sem condições de atendimentos serão **dispensados** e inserido manualmente no Cadastro Demanda por Recurso – CDR do AME Andradina.

Outra ferramenta a ser utilizada será a transferência dos pacientes automaticamente para CDR com status PANDEMIA COVID -19 e todos horários em brancos, ou seja, quando não há pacientes agendados serão bloqueados com motivo PANDEMIA COVID -19.

Portanto todos os pacientes serão inseridos no CDR do AME Andradina e futuro próximo serem reagendados pelo próprio AME.

## Fluxo de Atendimento de Casos Suspeitos de COVID – 19

### Definição de Caso Suspeito:

<b>Situação</b>	Febre e pelo menos um sinal ou sintoma respiratório (tosse, dificuldade para respirar, batimentos das asas nasais entre outros).
Como foi decretado transmissão comunitária da COVID-19 no Estado de São Paulo não há dependência de viagem ou contato suspeito ou confirmado para notificação de caso.	
<b>ATENÇÃO:</b> Oferecer e Orientar o uso de Máscara Cirúrgica e Higienização frequente das mãos aos casos suspeitos.	

## Fluxo para Exames/ Procedimentos

### Portaria de Acesso do paciente:

- Realizar triagem na portaria de acesso do paciente
  - (Responsável: Equipe Enfermagem);
- Oferecer máscara cirúrgica para os pacientes sintomáticos;
- Casos suspeitos: **não realizarão os exames/procedimentos**, serão dispensados e inseridos no CDR com motivo (COVID-19). Posteriormente a pandemia serão triados e reagendados.
- Encaminhar o paciente para sala de isolamento (consultório nº 10) e comunicar a Enfermeira responsável do setor para orientações.

**Enfermeira:** utilizar EPI conforme Protocolo (luva, óculos, avental e máscara).

- Orientar paciente sobre isolamento domiciliar nos casos de Síndrome Gripal sem sinais de agravamento e encaminhar para UBS do município de residência. Em casos de sinais de agravamento para Síndrome Respiratória Aguda Grave direcionar para Unidade de Pronto Atendimento – UPA Andradina;
- Informar a Vigilância Epidemiológica do município de residência do paciente (nome, data de nascimento e endereço);

### Fluxo para Consultas: (Consultas médicas serão mantidas)

### Portaria de Acesso do paciente:

- Realizar triagem na portaria de acesso do paciente
  - (Responsável: Equipe capacitada pela Enfermagem);
- Oferecer máscara cirúrgica para os pacientes sintomáticos;

- Casos suspeito: Encaminhar o paciente para sala de isolamento (consultório nº 10): coletar os dados do paciente para recepcionar o atendimento (**consultas médicas serão mantidas**)
- Comunicar a enfermeira responsável do setor para orientações.

**Enfermeira:** Utilizar EPI conforme Protocolo (luva, óculos, avental e máscara).

- Preencher o formulário de atendimento prioritário e comunicar o médico;
- Realizar pré consulta se necessário;

**Médico:** Utilizar EPI conforme Protocolo (luva, óculos e máscara).

- Realizar o atendimento médico na sala de isolamento (consultório nº 10).

#### **Pós Consulta – Enfermeira:**

- Encaminhar as solicitações médicas para serem inseridos no CDR pela recepção;
- Orientar paciente sobre isolamento domiciliar nos casos de Síndrome Gripal sem sinais de agravamento e encaminhar para UBS do município de residência. Em casos de sinais de agravamento para Síndrome Respiratória Aguda Grave direcionar para Unidade de Pronto Atendimento – UPA Andradina;
- Informar a Vigilância Epidemiológica do município de residência do paciente (nome, data de nascimento e endereço).

Devido à redução drástica no número de oferta de serviços para evitar aglomeração e altos índices de absenteísmo por conta da falta dos pacientes ao atendimento ou por sua dispensa ao apresentar sinais e sintomas que o classificou como suspeito, esta unidade iniciou a oferta de atendimento por **Telemedicina**.

A telemedicina consiste em uma modalidade de atendimento remoto, com consultas médicas e multiprofissionais, com agilidade e segurança para pacientes e profissionais da saúde. Está embasada na Portaria nº 467, de 20 de março de 2020.

**O AME Andradina ofereceu a consulta por teleconsultas nas especialidades médicas e para o atendimento com a nutricionista somente para os retornos.**

Foi realizado o agendamento dos pacientes de retorno cujo prontuário médico foi avaliado previamente pelo profissional que dará o atendimento via teleconsulta.

A equipe de telefonistas (call center) entrou em contato com os pacientes perguntando se ele aceita essa modalidade de consulta, se afirmativo informava data e horário da teleconsulta.

O médico registrou em prontuário médico número do telefone que foi feito o contato, horário e a descrição do ato da consulta com orientações e conduta.

O Relatório Médico de Contra-Referência e Encaminhamento – RME e receituário caso originassem nesse atendimento seriam enviados via malote ao município de origem do paciente, se o paciente for de Andradina o envelope com seus documentos (RME e receituário) estariam disponíveis para retirada na portaria do ambulatório.

Desta forma neste período de janeiro à junho de 2020 foram realizadas o total de **25.108 consultas médicas presenciais e 111 consultas médicas por teleconsulta totalizando 25.219 consultas médicas, 8.810 consultas não médicas presenciais e 260 consultas não médicas por teleconsulta totalizando 9.070 consultas não médicas, 2.255 cirurgias ambulatoriais maiores (CMA), 1.655 cirurgias ambulatoriais menores (cma) e 4.899 de SADT externos.**

Portanto, nos meses de janeiro a junho AME de Andradina teve como volume de atividades contratadas junto a Secretaria de Estado da Saúde do Governo de São Paulo com as seguintes quantidades apresentadas abaixo no quadro 3:



### Quadro 3: Contrato e as produções realizadas em consultas médicas

Linhas de Contratação	Total		
	Contratado	Realizado	%
Consultas Médicas	32.600	25.219	<b>77,36</b>
Consultas Não Médicas/Procedimentos			
Terapêuticos Não Médicos	9.900	9.070	<b>91,62</b>
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.400	2.255	<b>93,96</b>
Cirurgias ambulatoriais cma	1.740	1.655	<b>95,11</b>
SADT Externo	5.202	4.899	<b>94,18</b>

Fonte: Banco de dados WEB/ Gestão –SES/SP

**Análise acerca do porcentual realizado:** segundo nota registrada no Relatório de Avaliação do 1º SEMESTRE 2020 – AME ANDRADINA: a unidade encerrou o semestre com todas as linhas contratadas abaixo do volume pactuado, sendo atividade médica 22,64%, atividade não médica 8,38%, cirurgia ambulatorial maior 6,04%, cirurgia ambulatorial menor 4,89% e SADT externo 5,82%. Embora a unidade não cumpra o mínimo estabelecido em contrato na linha de atividade médica, para que não haja desconto de recurso de custeio, em base a Resolução SS-106 de 17-07-2020, a unidade cumprirá no 2º semestre, o déficit da atividade médica do 1º semestre, além das metas já pactuadas para o período. Desta forma, neste momento não haverá o desconto.

#### 5.2 Produção Assistencial – Julho/2020 à Dezembro/2020

No período de 01/07/2020 até 31/12/2020 contratou junto a Secretaria de Estado do Governo de São Paulo o total de **31.800 consultas médicas, 9.900 consultas não médicas, 2.400 cirurgias ambulatoriais maiores (CMA), 1.860 cirurgias ambulatoriais menores (cma) e 5.202 de SADT externos.**

Desta forma neste período de julho à dezembro de 2020 foram realizadas o total de **33.735 consultas médicas presenciais e 412 consultas médicas**



por teleconsulta totalizando 34.147 consultas médicas, 9.690 consultas não médicas presenciais e 482 consultas não médicas por teleconsulta totalizando 10.172 consultas não médicas, 2.507 cirurgias ambulatoriais maiores (CMA), 2.626 cirurgias ambulatoriais menores (cma) e 4.557 de SADT externos.

Deste modo, nos meses de julho a dezembro AME de Andradina teve como volume de atividades contratadas junto a Secretaria de Estado da Saúde do Governo de São Paulo com as seguintes quantidades apresentadas abaixo no quadro 4:

**Quadro 4: Contrato e as produções realizadas em consultas médicas**

Linhas de Contratação	Total		
	Contratado	Realizado	%
Consultas Médicas	31.800	34.147	<b>107,38</b>
Consultas Não Médicas/Procedimentos			
Terapêuticos Não Médicos	9.900	10.172	<b>102,75</b>
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.400	2.507	<b>104,46</b>
Cirurgias ambulatoriais cma	1.860	2.626	<b>141,18</b>
SADT Externo	5.202	4.557	<b>87,60</b>

Fonte: Banco de dados WEB/ Gestão –SES/SP

**Análise acerca do porcentual realizado:** a unidade encerrou o semestre com todas as linhas contratadas acima do volume pactuado, sendo atividade médica 7,38%, atividade não médica 2,75%, cirurgia ambulatorial maior 4,46%, cirurgia ambulatorial menor 41,18% com exceção do SADT externo que encerrou 12,40% abaixo do volume pactuado. Em base na Resolução SS-106 de 17-07-2020, a unidade cumpriu as metas proposta no exercício de 2020. Desta forma, não haverá desconto.



Com a finalidade de alcançar o volume de atividades pactuadas no contrato de gestão junto a Secretaria Estadual de Saúde e oferecer atendimento ao usuário do SUS com eficiência e qualidade o AME de Andradina adota práticas e objetivos que levam em consideração os ambientes interno e externo do ambulatório.

### 6.1 Fortalecimentos com a Rede de Atenção à Saúde

São realizadas durante o ano reuniões periódicas com gestores de saúde dos municípios atendidos sempre com a presença de representantes do Departamento Regional de Saúde - DRS II de Araçatuba a fim de se discutir as necessidades da região atendida pelo AME, como: absenteísmo, perda primária, demanda reprimida. Tais reuniões fazem-se necessárias para o estreitamento e fortalecimento da rede de atenção à saúde que envolve as secretarias municipais de saúde, o departamento regional de saúde e o AME.

No ano de 2020 devido a pandemia tivemos que nos readaptar e aderir a modalidade de reunião por WEB CONFERÊNCIA.

### 6.2 Reduções Percentual de Absenteísmo

Implantado o **Serviço de Recall** que consiste no contato telefônico com antecedência de 48 horas com todos os pacientes que possuem consultas médicas agendadas. Dessa maneira, caso o paciente solicite cancelamento ou desista de sua consulta, por qualquer motivo, sua vaga é rapidamente direcionada para outro paciente na fila, diminuindo os índices de absenteísmo.

### 6.3 Centro Integrado de Humanização – CIH

O Centro Integrado de Humanização – CIH – constituídos nas Unidades de Saúde SES e diretamente vinculados à alta direção das unidades têm como principal tarefa disseminar o conceito e as práticas de humanização considerando as diretrizes e os dispositivos da PNH – Política Nacional de Humanização e as linhas de ação e indicadores da PEH – Política Estadual de Humanização. Contribui para a integração entre as diversas áreas e serviços da unidade, e desta com os demais serviços de sua referência, assim como promove a formulação e implementação de plano de intervenção institucional de humanização.

### 6.4 Controles de Infecção Ambulatorial

Serviço de Controle de Infecção Ambulatorial – realiza visitas técnicas e reuniões mensais onde são implementadas ações que evitam infecções no ambiente ambulatorial e cumprem as resoluções sanitárias vigentes, além da discussão e elaboração de propostas para a melhoria do ambulatório.

### 6.5 Núcleos de Segurança do Paciente

Segundo a RDC nº 36/2013, o Núcleo de Segurança do Paciente é “a instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente”, consistindo em um componente extremamente importante na busca pela qualidade das atividades desenvolvidas nos serviços de saúde.

## 6.6 Responsabilidade Socioambiental

O AME Andradina se preocupa com a preservação do meio Ambiente com a preservação e com o consumo consciente dos recursos naturais, por isso na frente do ambulatório, no lugar de maior circulação de pessoas, também foram instaladas lixeiras para coleta seletiva.

## 6.7 Matriciamento

O matriciamento surgiu como um arranjo que visa promover encontros entre profissionais das equipes dos diferentes serviços, possibilitando a troca de saberes e práticas para o estabelecimento de parceria entre os profissionais que atuam em diferentes equipes da Atenção Básica (AB) e destes com os profissionais de outros serviços de média ou alta complexidade.

Com isso busca-se ampliar a capacidade de ação de todos os envolvidos e promover a integralidade, a resolutividade e a qualidade da atenção oferecida.

O matriciamento, portanto, trata-se de uma prática essencial para garantir a efetivação do cuidado integral, pois permite a interlocução dos profissionais, promovendo encontros, discussões e trabalho conjunto, elementos necessários para o cuidado de qualidade e para a própria construção e consolidação do SUS.

## 7. Relatórios de Controle e Acompanhamento do Contrato de Gestão

Todas as atividades desenvolvidas pelo AME de Andradina são realizadas em sintonia com o Manual de Indicadores enviados anualmente pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde - CGCSS, que analisa os relatórios de controle e acompanhamento do Contrato de Gestão.

Entre esses relatórios podemos citar:

- ✓ Perda Primária – Consulta Médica
- ✓ Taxa de Absenteísmo – Consulta Médica
- ✓ Taxa de Cancelamento de Cirurgia
- ✓ Alta Global
- ✓ Comissão de Revisão de Prontuários
- ✓ Política de Humanização
- ✓ Qualidade na Informação
  - Inserção de dados (Gestão em Saúde)
  - Alteração de dados (Gestão em Saúde)
  - Entrega de Documentos
  - Cancelamento/inserção de agendas (CROSS)
  - Relatório Gestão x CROSS
  - CEP Correto
  - Acompanhamento de SADT Externo
  - Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor
  - Acompanhamento da Oferta de Primeira Consulta Médica
- ✓ Acompanhamento para Cirurgia Maior Ambulatorial – C.M.A
  - CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospital
  - Monitoramento da Execução de Procedimentos Selecionados

## 8. Compras

As compras e contratações de serviços no exercício de 01 de março a 31 de dezembro de 2020 foram realizadas com base no **REGULAMENTO DE COMPRAS E CONTRATAÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS** da OSS Irmandade da Santa Casa de Andradina.

## 9. Conclusão

De acordo com o descrito neste relatório, observa-se que a OSS Irmandade Santa Casa de Andradina que gerencia do AME de Andradina tem evidenciado todos os esforços possíveis para oferecer ao usuário do sistema um atendimento humanizado e de acordo com as normas e prerrogativas regidas no Contrato de Gestão assinado com a Secretaria de Estado da Saúde do Governo de São Paulo.

Andradina/SP, 30 de Março de 2020.



O.S.S IRMANDADE DA SANTA CASA DE ANDRADINA

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE ANDRADINA

CNPJ (MF) sob o nº 43.535.210/0002-78

FÁBIO ANTÔNIO OBICI

CPF: 092.739.258-55