

SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades – Exercício 2020

Ambulatório Médico de Especialidades

AME CARAGUATATUBA

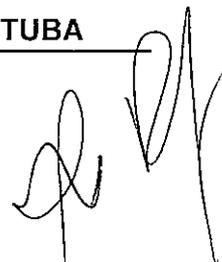
**SECONCI - OSS
Caraguatubá
2021**

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

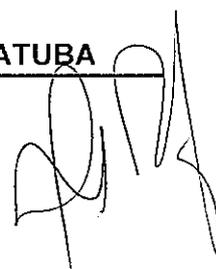
TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 1 de 46



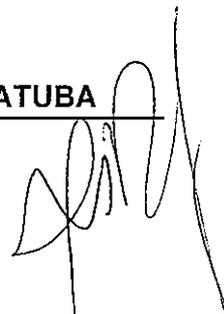
LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Especialidades Médicas	14
Tabela 2: Especialidades Não Médicas.....	15
Tabela 3: Especialidades cirúrgicas.....	15
Tabela 4: Exames diagnósticos	16
Tabela 5: Gráfico Aplicativo/Site 01/01/2020 a 31/12/2020	17
Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/01/2020 até 31/12/2020	17
Tabela 7: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/01/2020 até 31/12/2020	18
Tabela 8: Produção Ambulatorial Consultas (COM TELEMEDICINA) - Período: Janeiro a dezembro de 2020.....	19
Tabela 9: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo – Período: janeiro a dezembro de 2020	19
Tabela 10: Produção Ambulatorial Consultas Médicas (Com Telemedicina) - Período: 1º semestre de 2020	20
Tabela 11: Produção Ambulatorial Consultas Não Médicas (Com Telemedicina) - Período: 1º semestre de 2020	20
Tabela 12: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo - Período: 1º semestre de 2020	20
Tabela 13: Produção Ambulatorial – Consultas Médicas (Com Telemedicina) – Período: 2º semestre de 2020	21
Tabela 14: Produção Ambulatorial – Consultas Não Médicas (Com Telemedicina) –Período 2º semestre de 2020	21
Tabela 15: Produção Ambulatorial – Cirurgias ambulatoriais e SADT Externo – Período: 2º semestre de 2020	21
Tabela 16: Matriciamento	27
Tabela 17: Política Humanização	27
Tabela 18: Qualidade da Informação.....	28
Tabela 19: Acompanhamento CMA / Hospital Dia	28
Tabela 20: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários.....	39
Tabela 21: Demonstrativo Contábil Operacional janeiro a junho de 2020.....	43
Tabela 22: Demonstrativo Contábil Operacional julho a dezembro de 2020	44
Tabela 23: Fluxo de Caixa janeiro a junho de 2020	45
Tabela 24: Fluxo de Caixa Julho a dezembro de 2020	46



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVO DOS AMES.....	6
3. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP.....	7
4. BREVE HISTÓRICO DO AME CARAGUATATUBA.....	8
4.1. MISSÃO.....	9
4.2. VISÃO.....	9
4.3. VALORES.....	9
5. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO.....	9
6. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO.....	10
6.1. REDE DE REFERÊNCIA.....	11
6.2. ESTRUTURA FÍSICA.....	12
6.3. AÇÕES DE MELHORIA.....	13
7. OFERTA DE SERVIÇOS.....	13
8. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO.....	17
9. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS).....	18
9.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO.....	18
9.2. JUSTIFICATIVA.....	22
9.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS.....	22
9.2.1.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS.....	22
9.2.1.2. METAS CONSULTAS NÃO MEDICAS.....	22
9.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS.....	23
9.2.1.4. METAS SADT EXTERNO.....	23
10. PANDEMIA COVID-9.....	23
10.1. AÇÕES PAUTADAS PARA CONTROLE À COVID-19 – OSS-SECONCI-SP.....	24
10.1.1. INTRODUÇÃO.....	24
10.1.2. OBJETIVO GERAL.....	24
10.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	25
11. CONSIDERAÇÕES.....	25



12. INDICADORES PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)	26
12.1. INTRODUÇÃO	26
12.2. PRÉ-REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL	26
12.3. INDICADORES VALORADOS PARA 2020	26
12.3.1. MATRICIAMENTO	27
12.3.2. POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO	27
12.3.3. QUALIDADE NA INFORMAÇÃO	27
12.3.4. ACOMPANHAMENTO PARA C.M.A / HOSPITAL DIA	28
12.4. JUSTIFICATIVA.....	28
12.4.1. METAS QUALITATIVAS	28
12.4.2. ATENDIMENTO CIRURGICO.....	29
12.4.3. SISTEMAS INFORMATIZADOS	29
12.4.4. PROJETOS FINALIZADOS	31
12.4.5. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO.....	31
12.5. PROCESSOS DE QUALIDADE	32
12.6. MATRICIAMENTO	33
12.7. HUMANIZAÇÃO.....	34
12.8. SERVIÇO SOCIAL	37
12.8.1. OUVIDORIA / SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	37
12.8.2. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS	38
12.9. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO	40
12.10. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM	40
12.11. RESULTADOS FINANCEIROS	42



1. INTRODUÇÃO

O Governo Federal, por meio da Lei nº 9.637/1998, criou a possibilidade de qualificar uma instituição do terceiro setor - entidade privada sem fins lucrativos - como Organização Social, de modo a atuar em parceria formal com o Estado e colaborar na provisão de serviços públicos previstos na Constituição Federal.

Em 1998, à exemplo da União o Governo do Estado de São Paulo sancionou uma norma específica para a qualificação de Organizações Sociais - Lei Complementar nº 846/1998 - com atividades que especifica. No caso das Organizações Sociais da área da Saúde (OSS), a Lei Complementar estadual define, dentre outras características, que a organização sem fins lucrativos comprove possuir serviço de saúde há mais de 5 (cinco) anos.

O crescimento vertiginoso dos custos de assistência à saúde tem gerado diversas propostas de mudança na organização de equipamentos financiados com recursos públicos. A parceria com OSS é uma alternativa concreta para obtenção de maior qualidade e produtividade, uma vez que atuam em prol do Sistema Único de Saúde, conforme previsto em sua Lei orgânica - Lei Federal nº 8080/1990.

No modelo de gestão em parceria com OSS, a Coordenadoria de Gestão e Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) da Secretaria de Estado da Saúde é responsável pela contratação, avaliação e controle de serviços de saúde. O projeto assistencial é elaborado pelas áreas de planejamento dos Departamentos Regionais de Saúde ligados a Coordenadoria de Regiões de Saúde da SES, que a partir das necessidades regionais em saúde define as metas e o perfil assistencial para cada contrato de gestão. Por meio de indicadores de qualidade, produtividade e avaliação econômico-financeira, a CGCSS gerencia e monitora o cumprimento das metas e pactuações previamente definidas em contrato de gestão. Assim, a responsabilidade direta pela administração da unidade é das Organizações Sociais de Saúde, mas o serviço de saúde continua sendo público - bens, mobiliários e equipamentos pertencem ao Estado - cabendo a ele o papel de planejador, administrador e fiscalizador das atividades.

Os resultados alcançados são supervisionados e avaliados por uma comissão específica, integrada dentre outros, por representantes da Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa e representantes do Conselho Estadual de Saúde. Além disso, as Unidades de Saúde sob gerenciamento de OSS são submetidas a auditoria do SUS e a avaliação da contratualização de



resultados pela Secretaria da Fazenda, bem como o controle externo exercido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP), completando o quadro de avaliação e controle.

Os serviços de saúde gerenciados por OSS em São Paulo, por meio de contrato de gestão, incluem Hospitais, Ambulatórios Médicos de Especialidade (AME), Centros de Referência do Idoso (CRI), Unidades da Rede de Reabilitação Lucy Montoro, Centros Estaduais de Análises Clínicas (CEAC), Serviços de Diagnóstico por Imagem (SEDI), Centro de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS) e a operacionalização da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS).

Fonte: Portal da Transparência do Governo do Estado de São Paulo – 3º setor – OSS
<http://www.portaldatransparencia.saude.sp.gov.br/filtro.php>

2. OBJETIVO DOS AMES

Os AMES tem como 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 - SP.

Atendendo as diretrizes da SES-SP, 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-SP 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.



3. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP

O Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – SECONCI-SP 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, 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.

Na rede pública estadual, o SECONCI-SP é responsável pela gestão do Hospital Geral de Itapeverica da Serra (HGIS), do Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), do Hospital Regional de Cotia (HRC), do Hospital Estadual de Sapopemba (HESAP), do Hospital Local de Sapopemba e do Conjunto Hospitalar de Sorocaba (CHS). O SECONCI-SP também faz a gestão de cinco Ambulatórios Médicos de Especialidades (AMEs): “Dr. Luiz Roberto Barradas Barata”, Dr. Geraldo Bourroul, Caraguatatuba, Lorena e São Vicente, além do Serviço Estadual de Diagnóstico por Imagem (SEDI) II e do Centro Estadual de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS).

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 dos Territórios Penha e Ermelino Matarazzo, que abrangem mais de 60 equipamentos de saúde.



4. BREVE HISTÓRICO DO AME CARAGUATATUBA

O Ambulatório Médico de Especialidades Caraguatatuba – AME Caraguatatuba teve suas atividades iniciadas em 2008 e passou a ser gerido pelo SECONCI-OSS em 2014 através de um contrato de gestão com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Tem como atribuição realizar atendimentos assistenciais na área de consultas ambulatoriais especializadas, exames de apoio e diagnóstico e procedimentos cirúrgicos ambulatoriais e de hospital dia.

O AME Caraguatatuba tem por objetivo atender ao déficit da oferta de serviços em regime ambulatorial, sendo referência loco – regional de alta resolatividade e tendo 100% de sua oferta de serviços regulada conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde - SP. Atendendo as diretrizes da SES, os fluxos de referência e contra referência tem como objetivo a otimização dos recursos disponíveis na assistência primária, nos ambulatórios de especialidades 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 Caraguatatuba oferece atendimento médico de alta resolução, ou seja, atendemos protocolos clínicos previamente definidos e acordados com a Secretaria da Saúde, os pacientes são atendidos na sua integralidade e dentro do possível em um único dia, sendo o foco do atendimento voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos, e para a resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos.

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, Ilhabela e Natividade da Serra.

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.

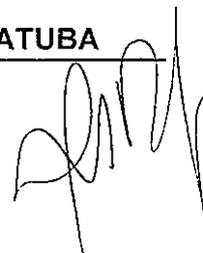
Além disso, o AME Caraguatatuba é acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), com ONA II, acreditado Pleno e está na fase de manutenção deste nível e na preparação dos processos para ser contemplado com o ONA III. Para tal, estamos sempre em

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 8 de 46



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

4.1. MISSÃO

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

4.2. VISÃO

Priorizar a investigação diagnóstica e terapêutica (ambulatório de alta resolutividade), promovendo ações de saúde, educação, assistência com responsabilidade social.

4.3. VALORES

- Ética;
- Dignidade;
- Humanização;
- Pioneirismo e Inovação;
- Resolutividade;
- Economicidade

5. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO

O AME de Caraguatatuba, está sempre em busca do aprimoramento de uma instituição de atendimento especializado e resolutivo, sendo voltado ao atendimento clínico e ao cirúrgico de pequeno e média 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.

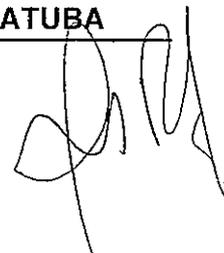
Quando buscamos o sistema ideal de atendimento médico nos AMEs, a palavra resolutividade sempre vem à tona. Por definição, resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos. O modelo de atendimento médico especializado preconizado para os AMEs busca exatamente a resolutividade, ou seja,

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 9 de 46



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 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.

6. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

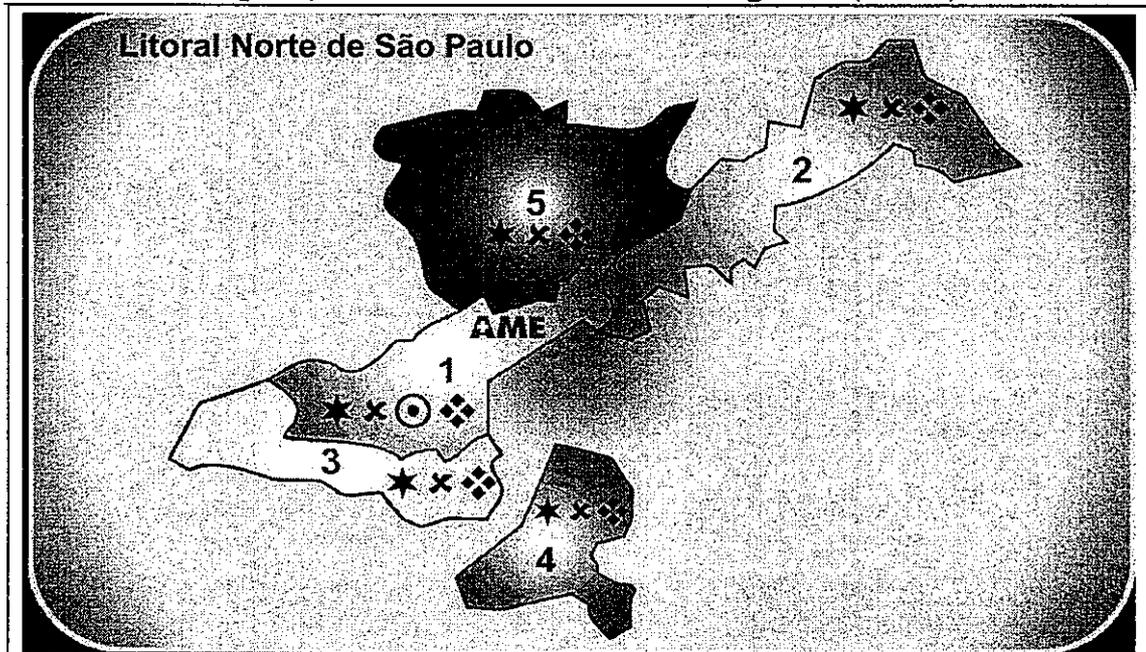
Com modernas instalações o AME Caraguatatuba está localizado à avenida Acre, no bairro Indaiá – Caraguatatuba - SP, ocupa 4.728 m² de área total e 2.970,78 m² de área construída e serve de referência para uma população de mais de 300.000 mil habitantes, distribuídos em cinco municípios da região, sendo eles: Caraguatatuba, Ubatuba, São Sebastiao, Ilhabela e Natividade da Serra.

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 21 especialidades médicas, 05 especialidades em atendimento multiprofissional, além de exames e cirurgias de pequena e média complexidade a nível de Hospital Dia.



6.1. REDE DE REFERÊNCIA

População e Taxa de Crescimento segundo (IBGE)



ID	IBGE	População Censo	População estimada	Taxa
		2010	2020	
1	Caraguatubá	100.840	123.389	22,36%
2	Ubatuba	78.801	91.824	16,53%
3	São Sebastião	73.942	90.327	22,16%
4	Ilhabela	28.196	35.591	26,23%
5	Natividade da Serra	6.678	6.642	- 0,54%
	Total	288.457	374.774	20,6%

6.2. ESTRUTURA FÍSICA

- 1º Pavimento Térreo – 05 recepções (01 recepção central; 02 recepções de SADT/Consultas e 03 recepções de agendamento); 01 sala laboratorial; 02 salas de endoscopia; 03 salas SEDI II; 01 centro cirúrgico (sendo 03 salas de procedimento cirúrgico, 01 sala de agendamento cirúrgico, 01 RPA e 01 posto de enfermagem); 03 salas de farmácia/suprimentos; 02 salas de higienização; 03 salas de recursos humanos (01 sala administrativa + 02 sala de arquivos); 03 copas (01 para funcionários, 01 para hospital dia e 01 centro cirúrgico); 01 sala de controle de acesso; 01 sala da rouparia, 01 sala de tomografia + 01 sala de controle, 01 sala de Radiologia + 01 sala de controle, 02 salas de ultrassonografia, 01 sala de mamografia + 01 sala de Controle, 22 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 SAU/Ouvidoria, 02 salas do Serviço Social, 01 sala do SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, 01 sala de Humanização - Matriciamento, 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 – 01 sala de Gerência Administrativa, 01 sala de Gerência Médica, 03 salas de informática; 01 sala de reunião; 01 sala de Supervisão de Atendimento, 01 sala de Coordenação de Enfermagem; 01 sala central de agendamento; 01 sala de Coordenação Administrativa; 01 sala administrativa



(Secretaria - Financeiro – Custos – Patrimônio – Contas Médicas); 01 sala de Qualidade; 01 sala administrativa SEDI II e 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.

6.3. AÇÕES DE MELHORIA

Obtenção do Selo de Nível 2 e a aprovação da Manutenção em Nível 2 de Qualidade da ONA - Organização Nacional de Acreditação, mantendo o nível de Acreditação Pleno, com Gestão Integrada do Processos, no que diz respeito à confiabilidade e credibilidade nos processos ambulatoriais voltadas à Assistência em Saúde de forma a garantir a segurança do paciente na instituição.

Durante todo o ano de 2020, mesmo diante da pandemia, mantivemos nossos atendimentos respeitando nosso Plano de Enfrentamento ao COVID 19 com a implantação de novos Processos para a segurança do paciente e colaboradores.

Mantivemos os processos de qualidade funcionando, respeitando as metas de segurança do paciente conforme preconizado na RDC nº 36/2013, realizando os ajustes de fluxos de atendimento para garantir a segurança e o funcionamento dos processos.

Para o ano de 2021, estaremos implementando os processos de melhoria contínua, buscando a acreditação nível ONA III com excelência no atendimento, aprimorando os processos implantados em toda a unidade.

7. OFERTA DE SERVIÇOS

O ambulatório dispõe de 26 salas disponíveis para atendimento médico, multidisciplinar e realização de exames e procedimentos cirúrgicos, além de Centro Cirúrgico com salas operatórias e leitos de RPA, hospital dia com 08 leitos, SADT com 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.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 13 de 46



Atualmente a unidade conta com 21 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
Neurologia Infantil
Oftalmologia
Otorrinolaringologia
Ortopedia
Pneumologia
Pneumologia Infantil
Proctologia
Urologia

Fonte: Termo de Aditamento nº 01/20



Tabela 2: Especialidades Não Médicas

ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS
Enfermeiro
Farmacêutico
Fonoaudiólogo
Nutricionista
Serviço Social

Fonte: Termo de Aditamento nº 01/20

Tabela 3: Especialidades cirúrgicas

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

Fonte: Termo de Aditamento nº 01/20



Tabela 4: Exames diagnósticos

EXAMES DIAGNÓSTICOS			
ANGIOFLUORESCENOGRRAFIA	ELETROENCEFALOGRAMA	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	

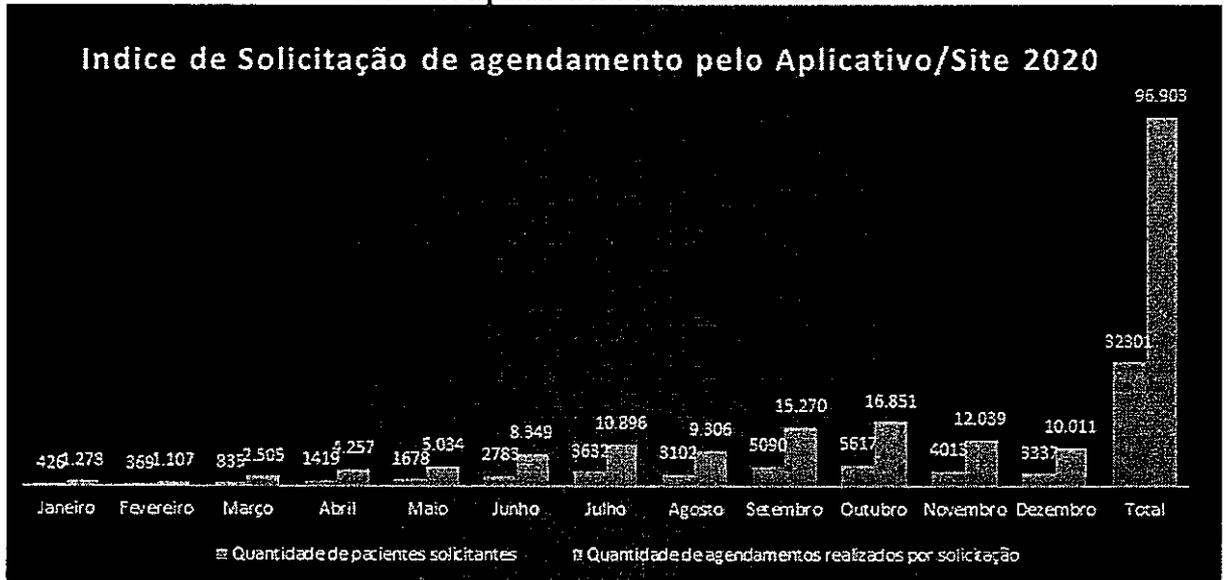
Fonte: CROSS – Módulo de Regulação Ambulatorial

Um dos grandes problemas enfrentados no atendimento ambulatorial no Litoral Norte do Estado de São Paulo são os altos índices de absenteísmo, principalmente nos exames diagnósticos externos. Visando minimizar este problema, buscamos estratégias para reduzir esta taxa iniciando um trabalho de confirmação dos exames através de ligações telefônicas além de que, mais recentemente, melhoramos o recurso dos sistemas que proporcionam marcação de consultas e exames remotamente com implementação do site do AME e criação do aplicativo para celulares, evitando assim o deslocamento do cliente até a Unidade. Com o surto de COVID-19 desde o início do primeiro trimestre de 2020, inúmeros pacientes optaram por este recurso para facilitar a comunicação e marcação de suas consultas, exames e cirurgias.

Outro fator determinante para a redução do absenteísmo deve-se a reuniões realizadas com a DRS-XVII, de forma que esta exerceu um forte trabalho com os municípios da região que utilizam o AME Caraguatatuba otimizando as ofertas de consultas e cirurgias.



Tabela 5: Gráfico Aplicativo/Site 01/01/2020 a 31/12/2020



Fonte: sistema próprio

8. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/01/2020 até 31/12/2020

CID Geral	Qtde
H53.9 - DISTÚRBIO VISUAL (PRESBIOPIA / CATARATA / HIPERMETROPIA / PTERIGIO / ASTIGMATISMO / MIOPIA / RETINA / BLEFAROCALASIA)	19.981
I10 - HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	5.102
I83.9 - VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ÚLCERA OU INFLAMAÇÃO	4.312
N40 - HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	4.177
R06 - ANORMALIDADES DA RESPIRAÇÃO / ASMA MISTA	3.585
N63 - NÓDULO MAMÁRIO	2.545
E14 - DIABETES MELLITUS DIVERSOS	2.442
D04.9 - CARCINOMA IN SITU DA PELE / OUTROS CARCINOMAS	2.156
L72.9 - CISTO FOLICULAR DA PELE / OUTROS CISTOS	1.925
Qtde Total de CIDs: 09	46.225

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 17 de 46

Tabela 7: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/01/2020 até 31/12/2020

CID POR FAIXA ETÁRIA	Qtde	0 a 18	19 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	Acima de 70
H53.9 - DISTÚRPIO VISUAL (PRESBIOPIA / CATARATA / HIPERMETROPIA / PTERIGIO / ASTIGMATISMO / MIOPIA / RETINA / BLEFAROCALASIA)	19.981	1.532	1.095	1.375	2.567	3.644	4.692	5.076
I10 - HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	5.102	6	51	176	486	1.109	1.721	1.553
I83.9 - VARIZES DOS MEMBRÓS INFERIORES SEM ÚLCERA OU INFLAMAÇÃO	4.312	6	234	724	1.140	1.051	716	441
N40 - HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	4.177	2	4	26	252	777	1.538	1.578
R06 - ANORMALIDADES DA RESPIRAÇÃO / ASMA	3.585	133	217	360	534	687	858	796
N63 - NÓDULO MAMÁRIO NÃO ESPECIFICADO	2.545	65	391	436	771	480	262	140
E14 - DIABETES MELLITUS DIVERSOS	2.442	12	51	118	313	526	833	589
D04.9 - CARCINOMA IN SITU DA PELE / OUTROS CARCINOMAS	2.156	6	12	48	162	429	541	958
L72.9 - CISTO FOLICULAR DA PELE / OUTROS CISTOS	1.925	67	188	271	443	402	367	187
Qtde Total de CID: 09	46.225	1.829	2.243	3.534	6.668	9.105	11.528	11.318

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

9. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS)

9.1. 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-XVII (Diretoria Regional de Saúde de Taubaté) e a Unidade Gerenciada, visando acompanhar as metas estabelecidas no Contrato de Gestão, além de ser, a produção do ambulatório monitorada também mensalmente pelo Grupo Técnico da CGCSS.

No período de janeiro a dezembro de 2020 foram realizadas um total de 112.091 consultas médicas, sendo que deste total, 7.342 foram feitas através de Telemedicina (contratado 122.000) e 28.852 consultas não médicas/procedimentos terapêuticos, sendo que somente 23 foram por telemedicina, (contratado 25.560). Foram realizados 8.083 procedimentos cirúrgicos (contratado 8.225), sendo 4.655 cirurgias maiores (CMA) e 3.570 cirurgias menores (cma). Foram realizados 8.430 exames de SADT externos (contratado 8.560). Dentre os exames de SADT externos, 2.341 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia (ecocardiograma), 2.086 foram exames de diagnóstico por Endoscopia (colonoscopia, endoscopia digestiva alta e nasofibrosopia) e 4.003 foram exames do grupo Métodos diagnósticos em especialidades (diversos).

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 18 de 46

Vale esclarecer que as consultas através da ¹Telemedicina foram autorizadas pelo Ministério da Saúde em março de 2020 em caráter excepcional e temporário, com o objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional previstas no art. 3º da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

¹Fonte: DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO Publicado em: 23/03/2020 | Edição: 56-B | Seção: 1 - Extra | Página: 1 Órgão: Ministério da Saúde/Gabinete do Ministro.

Tabela 8: Produção Ambulatorial Consultas (COM TELEMEDICINA) - Período: Janeiro a dezembro de 2020

Consultas Médicas (COM TELEMEDICINA)	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	38.056	37.367	-1,81
Interconsultas	11.424	15.366	34,51
Consultas Subsequentes	72.520	59.358	-18,15
Total	122.000	112.091	-8,12
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos (COM TELEMEDICINA)	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	23.400	27.586	17,89
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	2.160	1.266	-41,39
Total	25.560	28.852	12,88

Tabela 9: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo – Período: janeiro a dezembro de 2020

Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	4.655	4.511	-3,09
Total	4.655	4.511	-3,09
Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	3.570	3.572	0,06
Total	3.570	3.572	0,06

SADT Externo	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	1.600	2.341	46,31
Diagnóstico por Endoscopia	2.160	2.086	-3,43
Métodos Diagnósticos em Especialidades	4.800	4.003	-16,6
Total	8.560	8.430	-1,52

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 19 de 46



Tabela 10: Produção Ambulatorial Consultas Médicas (Com Telemedicina) - Período: 1º semestre de 2020

Consultas Médicas (COM TELEMEDICINA)	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	3.338	3.994	3.338	3.649	3.338	2.643	3.338	1.063	3.338	2.048	3.338	1.481	20.028	14.878	-25,71
Interconsultas	952	754	952	715	952	896	952	430	952	554	952	3.119	5.712	6.468	13,24
Consultas Subseqüentes	6.210	5.364	6.210	4.636	6.210	4.277	6.210	3.986	6.210	3.440	6.210	5.709	37.260	27.412	-26,43
Total	10.500	10.112	10.500	9.000	10.500	7.816	10.500	5.479	10.500	6.042	10.500	10.309	63.000	48.758	-22,61

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 11: Produção Ambulatorial Consultas Não Médicas (Com Telemedicina) - Período: 1º semestre de 2020

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos (COM TELEMEDICINA)	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Consultas Não Médicas	1.950	1.802	1.950	2.167	1.950	2.130	1.950	1.169	1.950	1.479	1.950	4.311	11.700	13.058	11,61
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	180	100	180	95	180	103	180	23	180	27	180	86	1.080	434	-59,81
Total	2.130	1.902	2.130	2.262	2.130	2.233	2.130	1.192	2.130	1.506	2.130	4.397	12.780	13.492	5,57

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 12: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo - Período: 1º semestre de 2020

Cirurgias ambulatorial Maior (CMA)	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Cirurgias ambulatoriais CMA	365	360	365	343	365	340	365	267	365	245	365	449	2.190	2.004	-8,49
Total	365	360	365	343	365	340	365	267	365	245	365	449	2.190	2.004	-8,49

Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Cirurgias ambulatoriais cma	260	217	260	259	260	173	260	133	260	222	260	470	1.560	1.474	-5,51
Total	260	217	260	259	260	173	260	133	260	222	260	470	1.560	1.474	-5,51

SADT Externo	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	100	118	100	216	100	115	100	31	100	87	100	363	600	930	55
Diagnóstico por Endoscopia	180	182	180	156	180	89	180	15	180	83	180	172	1.080	697	-35,46
Métodos Diagnósticos em Especialidades	400	304	400	367	400	294	400	51	400	95	400	479	2.400	1.590	-33,75
Total	680	604	680	739	680	498	680	97	680	265	680	1.014	4.080	3.217	-21,15

Fonte: Sistema WEB – SESSP

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 20 de 46

Tabela 13: Produção Ambulatorial – Consultas Médicas (Com Telemedicina) – Período: 2º semestre de 2020

Consultas Médicas (COM TELEMEDICINA)	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	3.338	3.629	2.938	4.088	2.938	4.133	2.938	4.196	2.938	3.237	2.938	3.206	18.028	22.489	24,74
Interconsultas	952	1.725	952	1.705	952	1.336	952	1.592	952	1.312	952	1.228	5.712	8.898	55,78
Consultas Subseqüentes	6.210	5.842	5.810	5.087	5.810	5.301	5.810	5.096	5.810	5.626	5.810	4.994	35.260	31.946	-9,4
Total	10.500	11.196	9.700	10.880	9.700	10.770	9.700	10.884	9.700	10.175	9.700	9.428	59.000	63.333	7,34

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 14: Produção Ambulatorial – Consultas Não Médicas (Com Telemedicina) – Período 2º semestre de 2020

Consultas Não Médicas/Procedimentos terapêuticos (COM TELEMEDICINA)	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Consultas Não Médicas	1.950	2.417	1.950	2.055	1.950	2.298	1.950	2.815	1.950	2.759	1.950	2.184	11.700	14.528	24,17
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	180	111	180	135	180	154	180	131	180	133	180	168	1.080	832	-22,96
Total	2.130	2.528	2.130	2.190	2.130	2.452	2.130	2.946	2.130	2.892	2.130	2.352	12.780	15.360	20,19

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 15: Produção Ambulatorial – Cirurgias ambulatoriais e SADT Externo – Período: 2º semestre de 2020

Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Cirurgias ambulatoriais CMA	365	417	420	427	420	456	420	463	420	448	420	296	2.465	2.507	1,7
Total	365	417	420	427	420	456	420	463	420	448	420	296	2.465	2.507	1,7

Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Cirurgias ambulatoriais cma	260	276	350	353	350	376	350	425	350	382	350	286	2.010	2.098	4,38
Total	260	276	350	353	350	376	350	425	350	382	350	286	2.010	2.098	4,38

SADT Externo	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	100	110	180	171	180	268	180	238	180	328	180	296	1.000	1.411	41,1
Diagnóstico por Endoscopia	180	171	180	175	180	243	180	325	180	261	180	214	1.080	1.389	28,61
Métodos Diagnósticos em Especialidades	400	310	400	326	400	413	400	446	400	414	400	504	2.400	2.413	0,54
Total	680	591	760	672	760	924	760	1.009	760	1.003	760	1.014	4.480	5.213	16,36

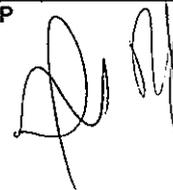
Fonte: Sistema WEB – SESSP

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 21 de 46



9.2. JUSTIFICATIVA

9.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS

9.2.1.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS

Avaliando o período de janeiro a dezembro de 2020 na produção de consultas médicas, a média geral de absenteísmo, considerando consultas da rede básica (primeiras consultas), interconsultas e consultas subsequentes (retornos) foi de 8,12%, sendo que foram contratadas 122.000 consultas e foram realizadas 112.091. Desta forma o aproveitamento anual foi de 91,9%.

Destacamos que apesar de disponibilizarmos para a rede básica como primeira consulta, através da CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde), um volume acima da meta contratada na ordem de 50%, sendo a meta contratada 38.056 consultas e a oferta ter sido de 57.463, há uma perda primária no aproveitamento das vagas de 5,6%, pois das 57.463 primeiras consultas disponibilizadas, foram agendadas 54.127. Além disto tivemos um absenteísmo de 1,81% nas primeiras consultas (rede básica) e nas consultas de retorno um absenteísmo de 18,15%. Como a realização de interconsultas foi de 34,51% a mais do que a meta, no resultado final tivemos o absenteísmo nas consultas agendadas de 8,12%, como acima descrito.

Lembramos também que as metas de consultas foram repactuadas no segundo semestre, a partir de agosto de 2020, pois devido a pandemia de SARS-Covid19 no início de 2020, o absenteísmo elevou-se radicalmente e sem uma nova pactuação não seria possível atingirem-se as metas. Assim, diminuíram-se as metas de consultas e aumentaram-se as das cirurgias maiores e menores e também as de exames de diagnóstico (SADT) externo.

9.2.1.2. METAS CONSULTAS NÃO MÉDICAS

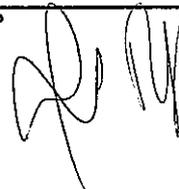
No exercício de 2020 as consultas não médicas e procedimentos terapêuticos superaram a meta contratada em 12,9%. O melhor aproveitamento se deu nas consultas (acima de 17,9%), mas nos procedimentos terapêuticos (sessões com nutricionista) o absenteísmo foi elevado (41,4%). Os resultados ou benefícios destas sessões passam por uma avaliação pessoal e

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRÉ, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 22 de 46



subjéitiva de cada paciente e dependendo desta há maior ou menor estímulo em continuar. Além deste fator, o fato de muitos pacientes dependerem de serviço público de transporte, morarem em regiões distantes associado às mudanças na rotina de vida ocasionadas pela pandemia Covid-19, justificam o absenteísmo elevado.

9.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS

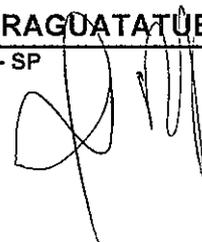
No período de janeiro a dezembro de 2020, as cirurgias maiores (CMA) ficaram abaixo da meta em 3,1%, dentro do limite mínimo permitido em Contrato de Gestão e as cirurgias menores (cma) ficaram acima da meta estabelecida em 0,1%. Assim como nas consultas médicas e não médicas, a pandemia do COVID-19 impactou no absenteísmo das cirurgias que tiveram as metas aumentadas devido à repactuação no segundo semestre com diminuição do número de consultas.

9.2.1.4. METAS SADT EXTERNO

No período de janeiro a dezembro 2020 realizamos os exames de diagnóstico por USG (ecocardiograma) 46,3% acima da meta anual, porém nos grupos de Endoscopia (colonoscopia, endoscopia digestiva alta e nasofibrosopia) e Métodos Diagnósticos houve absenteísmo na ordem de 3,4% e 16,6% respectivamente. Mesmo com todas as orientações oferecidas aos pacientes pelo AME Caraguatatuba em relação aos cuidados implementados em relação ao COVID-19, provavelmente muitos pacientes não sentiram segurança em circular em unidades de saúde. No exercício a média global do absenteísmo ficou em 1,5%. Assim como nas cirurgias ambulatoriais, aqui também houve impacto da pactuação do segundo semestre com aumento do número de exames devido à diminuição do número de consultas médicas.

10. PANDEMIA COVID-9

Em 30/01/2020 a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou o surto de Doença Respiratória Aguda pelo Coronavírus (2019-nCoV) e a sua disseminação como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII). Em decorrência das



orientações dos órgãos oficiais de saúde sobre a necessidade de se evitar aglomerações e de se manter o distanciamento social, grande parte dos indivíduos deixaram de frequentar os locais públicos e conseqüentemente uma grande parte dos pacientes do ambulatório deixaram de dar continuidade ao seu tratamento, o que contribuiu fortemente para elevar o absenteísmo.

Conforme recomendações vigentes da Secretaria de Estado da Saúde, a fim de organizar os atendimentos, com qualidade e segurança, a OSS SECONCI-SP desenvolveu um Plano de Contingência AMEs – COVID-19, demonstrado a seguir:

10.1. AÇÕES PAUTADAS PARA CONTROLE À COVID-19 – OSS-SECONCI-SP

10.1.1. INTRODUÇÃO

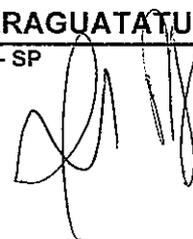
Visando promover ações no combate à pandemia de COVID-19 que estamos vivenciando, os AMEs – SECONCI/OSS-SP adotaram as seguintes medidas em caráter emergencial e em consonância com as recomendações vigentes da Secretaria de Estado da Saúde Resolução SS-28 de 17 de março de 2020, que estabelece as diretrizes e orientações de funcionamento dos serviços de saúde no âmbito do Estado de São Paulo para enfrentamento da pandemia do Covid-19 (doença causada pelo Novo Coronavírus):

Em razão da pandemia do Coronavírus (2019-nCoV), se fez necessário a tomada de decisões em caráter emergencial, seguindo as instruções da Organização Mundial da Saúde e do Ministério da Saúde, com o intuito da redução de sua disseminação e seus agravos.

Fonte: Diário Oficial Poder Executivo Estado de São Paulo Seção I Palácio dos Bandeirantes Nº 54 – DOE – 19/03/20 - seção 1 – p. 24

10.1.2. OBJETIVO GERAL

Orientar a todos os colaboradores das unidades AME – Ambulatório Médico de Especialidades sob gestão do SECONCI/OSS e Rede de Serviços de atenção à saúde do SUS, para atuação na identificação, notificação e manejo oportuno de casos suspeitos de infecção humana pelo Novo Coronavírus, de modo a mitigar os riscos de transmissão.



10.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Atualizar os serviços de saúde através de treinamentos e divulgação de protocolos dos órgãos competentes aos profissionais de saúde (OMS, ANVISA);
- ✓ Elaborar plano de ação embasado no conhecimento técnico atual, fortalecendo as ações relativas ao enfrentamento de casos da COVID-19;
- ✓ Evitar transmissão do vírus para profissionais de saúde e contatos próximos;
- ✓ Orientar sobre a conduta frente aos contatos próximos;
- ✓ Disseminar informações sobre precauções de contágio;

11. CONSIDERAÇÕES

A Unidade encerrou o primeiro semestre de 2020 com atividades médicas (consultas) 22,6% abaixo do pactuado, atividade não médica 5,6% acima do pactuado, cirurgia ambulatorial maior (CMA) 8,5% abaixo do pactuado, cirurgia ambulatorial menor 5,5% abaixo do pactuado e SADT Externo 21,2% abaixo do volume pactuado.

Embora a Unidade não tenha cumprido o mínimo estabelecido em contrato na linha de atividade médica e SADT Externo, para não haver desconto de recurso de custeio, com base na Resolução SS (SP) Nº 106, de 17.07.2020, foi feita nova pactuação e através do Termo de Aditamento ao Contrato de Gestão nº 02/20, a Unidade cumprirá no 2º semestre de 2020 o déficit correspondente ao 1º semestre de 2020, além das metas já pactuadas para o período. Desta forma, neste momento, não haverá o desconto na importância de R\$ 710.220,00.

O exercício de 2020 foi encerrado com algumas metas abaixo do pactuado, porém dentro do limite mínimo estabelecido no Termo de Aditamento nº 02/20, sendo certo que a atividade médica nas consultas foi de 8,1% abaixo da meta, consultas não médicas em 12,9% acima da meta, cirurgias maiores (CMA) 3,1% abaixo da meta, cirurgias menores acima da meta em 0,1% e SADT Externo EM 1,5% abaixo da meta.

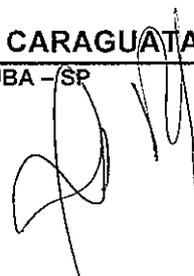
É importante esclarecer que, diante do cenário da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), no exercício de 2020 o AME Caraguatubá manteve uma estrutura adequada, organizada e respeitando todas as normas de segurança para atender as consultas médicas e não médicas, cirurgias maiores e menores, exames SADT externos e internos, porém atuou com

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 25 de 46



quadro reduzido, tanto dos profissionais médicos quanto dos técnicos e administrativos, uma vez que, alternadamente ou até ao mesmo tempo, alguns setores ficaram desfalcados, pois seus colaboradores foram afastados de suas funções por suspeita ou confirmação de COVID-19 conforme os protocolos das Unidades de Saúde Municipais atuantes no enfrentamento ao COVID-19 que preconizam afastamentos de 14 dias.

12. INDICADORES PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)

12.1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve os indicadores que serão avaliados pela Secretaria de Estado da Saúde vinculados ao repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão/Convênios Análogos em seus respectivos **trimestres** de avaliação. A análise de cada indicador será **mensal** e a valoração financeira trimestral, conforme definido em contrato.

12.2. PRÉ-REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL

Para a avaliação dos indicadores referentes à parte variável do contrato, o AME deverá atingir as metas definidas para os seguintes indicadores:

- ✓ Perda Primária – Consulta Médica
- ✓ Taxa de Absenteísmo – Consulta Médica
- ✓ Taxa de Cancelamento de Cirurgia
- ✓ Índice de Retorno
- ✓ Alta Global
- ✓ Comissão de Revisão de Prontuários

12.3. INDICADORES VALORADOS PARA 2020

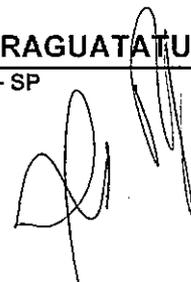
- ✓ Matriciamento
- ✓ Política de Humanização
- ✓ Qualidade na Informação
- ✓ Acompanhamento para CMA / Hospital Dia

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 26 de 46



12.3.1. MATRICIAMENTO

O AME pode contribuir para a qualificação da assistência à saúde e desenvolvimento da atenção básica na região e, com isso, integrar os processos na busca da melhoria do acesso pela efetiva organização dos fluxos. Trimestralmente a SES fará a avaliação do impacto da ação no município no que se refere a perda primária/absenteísmo/qualidade nos encaminhamentos entre outras. O não cumprimento acarretará no desconto de 15% do valor ponderal do indicador.

Tabela 16: Matriciamento

INDICADOR	TOTAL
Matriciamento	15%
TOTAL (Matriciamento)	15%

12.3.2. 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 que terá como representatividade 20% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria, conforme descrito:

Tabela 17: Política Humanização

INDICADOR	PERCENTUAL %
1.Ouvidoria / S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	10%
2.Pesquisa de Satisfação	10%
Total (Política de Humanização)	20%

12.3.3. QUALIDADE NA INFORMAÇÃO

Para uma melhor avaliação do desempenho das unidades, é fundamental que as informações inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e agendamento (CROSS) sejam precisas e de qualidade. Com esta finalidade, este indicador é composto por nove itens, que terá como representatividade 30% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria.

Tabela 18: Qualidade da Informação

INDICADOR	PERCENTUAL %
1.Inserção de Dados (Gestão em Saúde)	5%
2.Alteração de Dados (Gestão em Saúde)	2%
3.Entrega de Documentos (Relatórios por e-mail)	3%
4.Cancelamento/inserção de Agenda (CROSS)	5%
5.Relatório Gestão x CROSS	3%
6.CEP Correto	2%
7.Acompanhamento oferta de SADT Externo	4%
8.Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	2%
9.Acompanhamento da Oferta de 1ª consulta Médica	4%
Total (Qualidade na Informação)	30%

12.3.4. ACOMPANHAMENTO PARA C.M.A / HOSPITAL DIA

Com o intuito de acompanhar as unidades que são Hospital Dia, bem como, as unidades que realizam Cirurgia Maior Ambulatorial (C.M.A), este indicador tem como finalidade acompanhar os percentuais de infecção e o cumprimento do volume pactuado dos procedimentos cirúrgicos.

Para tanto, ele é composto por (02) dois itens, que terá como representatividade 35% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria e estão divididos da seguinte forma.

Tabela 19: Acompanhamento CMA / Hospital Dia

INDICADOR	TOTAL
CCIH – Comissão de Controle de infecção Hospitalar	10%
Monitoramento da Execução de Procedimentos Seleccionados (CMA)	25%
Total (Acompanhamento para CMA / Hospital Dia)	35%

Fonte: Indicadores para a parte variável Convênio/Contrato de gestão – descrição e metodologia de cálculo exercício 2020

12.4. JUSTIFICATIVA

12.4.1. METAS QUALITATIVAS

Todas as metas Qualitativas dos indicadores valorados foram cumpridas integralmente neste exercício.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 28 de 46

12.4.2. ATENDIMENTO CIRURGICO

A produção cirúrgica atual do AME Caraguatubá é composta por procedimentos cirúrgicos maiores, e procedimentos cirúrgicos menores. Em contrato de Gestão foi pactuado com a SES 770 procedimentos cirúrgicos/mês, sendo 420 cirurgias maiores (CMA) e 350 cirurgias menores (cma). 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.

12.4.3. SISTEMAS INFORMATIZADOS

O AME CARAGUATATUBA conta com um Sistema de Gestão que otimiza todos os processos relacionados ao atendimento do paciente, ao armazenamento das 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 um sistema de Métodos Gráficos e PACS, propiciando a digitalização, armazenamento e visualização de imagens, agilizando o atendimento aos pacientes e permitindo a guarda de todas as imagens para comparação de exames realizados quando necessário. Com integração com a WEB, todos os pacientes atendidos no AME CARAGUATATUBA podem acessar os resultados de seus exames de forma rápida e segura sem a 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 papéis e documentos por escrito, agilizando o atendimento e oferecendo maior segurança e facilidade no acesso à informação para decisões rápidas e importantes.

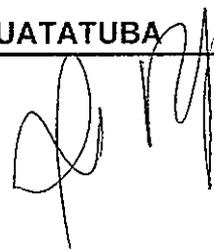
Por fim, este sistema resulta em agilidade no atendimento ao paciente, diminuição no tempo de preparação das agendas e redução de custos de armazenamento (pastas, plásticos, etiquetas) e recursos humanos.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 29 de 46



Estamos em desenvolvimento do sistema de registro médico computadorizado, isto é, prontuário eletrônico (PEP), 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 dos cuidados de saúde, a produtividade dos profissionais de saúde, facilitar o acesso aos serviços disponíveis e reduzir custos administrativos associados à prestação de serviços.

Os resultados da automação do prontuário médico são promissores na melhoria da qualidade do tratamento de saúde, na redução de custos e avanço do conhecimento, melhorando a integração de informações clínicas e administrativas.

Assim, a importância da tecnologia da informação na área da saúde está diretamente relacionada à busca da excelência no atendimento e a rapidez nos diagnósticos.

Sistema de INTRANET está sempre em aperfeiçoamento e foram implantados os sistemas abaixo relacionados que integram esta melhoria.

- ✓ Melhoria no sistema de notificações da Qualidade;
- ✓ Desenvolvimento do sistema de notificações SESMT;
- ✓ Melhoria do sistema de agendamento da sala de reuniões;
- ✓ Desenvolvimento do sistema de AIH;
- ✓ Desenvolvimento do sistema de Solicitação de Exames;
- ✓ Desenvolvimento do sistema de Retirada de Prontuário;
- ✓ Reformulação do site;
- ✓ Implantação do sistema Questionário Audit;
- ✓ Implantação do sistema Programa VivaBem;
- ✓ Implantação do sistema de controle de contratos;
- ✓ Desenvolvimento do sistema de controle de lista de presença;
- ✓ Implantação do sistema de Avaliação de Experiência;
- ✓ Melhoria no Site e App nas funções de agendamento de consultas/exames;
- ✓ Atualização do sistema AFIP e sua integração com o Salux;
- ✓ Implantação do sistema de Pesquisa de Cultura de Segurança do Paciente.
- ✓ Sistema de Avaliação de desempenho (nova versão)
- ✓ Sistema de comunicação de ocorrência.



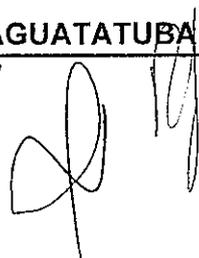
- ✓ Sistema de Gestão de abertura de chamado Engenharia Clínica V.3
- ✓ Sistema de alta administrativa (nova versão).
- ✓ Sistema de Gestão e Abertura de Chamados de Manutenção V.3

12.4.4. PROJETOS FINALIZADOS

- ✓ Migração dos servidores para Windows Server 2012
- ✓ Implantação do Zabbix
- ✓ Troca do Sonicwall
- ✓ Painel Laboratório
- ✓ TV informativa
- ✓ Upgrade velocidade de internet
- ✓ Câmeras acesso externo
- ✓ Escala médica
- ✓ Melhoria site.

12.4.5. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO

- ✓ TV para chamada de paciente laboratório (AFIP).
- ✓ Migração das tabelas dos bancos de dados do ACCESS para ORACLE;
- ✓ Mudança sistema GED troca de fornecedor
- ✓ Implantação sistema Prontuário Eletrônico.
- ✓ Encaminhamento de senhas pacientes.
- ✓ Link de redundância INTERNET.
- ✓ Atualização vSphere versão 6.0
- ✓ Mudança fornecedor de outsourcing impressoras.
- ✓ Adaptação LGPD.
- ✓ Implantação do Novo Antivírus Kaspersky
- ✓ Implantação do novo AntiSpam (KSMG)



12.5. PROCESSOS DE QUALIDADE

O AME Caraguatubá 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, o 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. Em fevereiro de 2018 foi conferido ao ambulatório o Certificado de Acreditado com validade de 02 anos.

Em dezembro de 2018, o AME passou pela primeira avaliação de manutenção do selo de certificação, mantendo o nível ONA I, que atende ao princípio de segurança em todos os processos organizacionais. A partir da acreditação, o AME continuou o processo de melhoria, adequando seus processos, em busca do alcance da certificação ONA II, melhorando os resultados assistenciais por meio da definição de políticas e diretrizes, gestão por processos (administrativos e assistenciais), mapeando os riscos, fazendo a gestão de protocolos clínicos e dos programas de melhoria contínua.

Foi implantado um sistema de gerenciamento da qualidade, que permite o monitoramento dos indicadores estratégicos e operacionais, facilitando a análise, e tomadas de decisões, contribuindo para a melhoria da comunicação e o gerenciamento das atividades.

Em agosto de 2019, a instituição passou pela segunda avaliação de manutenção do certificado ONA I, onde apresentou excelentes resultados no âmbito de gestão, mantendo o nível de acreditação, com indicativos de alcance do selo ONA II. Ainda em 2019, especificamente no mês de dezembro, a instituição solicitou nova avaliação ao IBES, onde foi novamente avaliado, atendendo aos princípios que dispõe de um sistema de planejamento e organização focado na gestão integrada, recebendo então o certificado de ONA II. Foi realizada a primeira manutenção da certificação ONA II em setembro de 2020, onde fomos avaliados de forma remota pelo IBES devido a pandemia, respeitando os novos protocolos implantados, mantendo a acreditação ONA II.

Para o ano de 2021, a nossa meta é realizar a segunda manutenção do certificado ONA II, já caminhando os processos de melhoria contínua buscando a certificação de Excelência com ONA III.



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.

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 do Paciente permanente, buscando a identificação de riscos assistenciais de forma a criar barreiras com os processos de gerenciamento e melhoria contínua. 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.

12.6. MATRICIAMENTO

A ação de Matriciamento tem por objetivo acontecer de forma contínua estabelecendo uma educação continuada em saúde. Promovendo a integração entre os atores espera-se obter melhora na qualidade do atendimento e prognóstico do paciente assistido.

Iniciados os trabalhos em 2018 junto aos municípios, estes foram retomados em 2019 com a realização de treinamentos no próprio AME e com a criação e entrega de protocolo que orientava o encaminhamento dos pacientes ao AME de Caraguatatuba. Com isto esperávamos atingir alguns resultados, tais como:

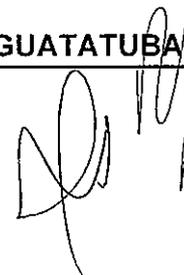
- ✓ Maior número de pacientes atendidos em primeira consulta;
- ✓ Retornos apenas até diagnóstico e adesão ao tratamento;
- ✓ Aumento de rotatividade por parte dos pacientes/municípios.
- ✓ Aumento nas altas;
- ✓ Melhoria no conteúdo das referências realizadas pelos municípios;
- ✓ Redução de 15% no absenteísmo geral;
- ✓ Melhora na comunicação entre atores;

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 33 de 46



No início de janeiro de 2020, o Matriciamento tornou-se um indicador valorado, com metas determinadas, foi então realizado o planejamento com a realização do diagnóstico situacional com os gestores dos municípios para melhor interlocução com os mesmos.

Com o início da pandemia COVID-19, os trabalhos *in loco* foram suspensos, contudo foi mantido o vínculo com os serviços sanando dúvidas remotamente e buscando a resolutividade dos casos.

Em agosto/2020 os trabalhos foram retomados com o intuito de se reavaliar o diagnóstico situacional da rede de atenção primária dos municípios pela perspectiva dos profissionais atuantes diretamente na assistência ao usuário. Aplicou-se então um questionário com perguntas abertas para que os atores pudessem expor, sem necessidade de identificação, quais as maiores dificuldades encontradas pelos mesmos na atenção primária. Realizamos 4 encontros com as equipes atuantes na Atenção Básica do município de Ubatuba, divididos em 04 grupos distintos. Foram apontados alguns problemas sendo um deles a demora no acesso à contra referência e problemas com a logística interna do município. Muitos desconhecem o Projeto AME e acreditam que o paciente deva ser assistido única e integralmente no nível secundário, não retornando para seguimento e acompanhamento no programa de saúde da família.

Já no município de Ilhabela participaram profissionais ligados ao NASF, ESF, MELHOR EM CASA e SAÚDE BUCAL em um único encontro. Ao contrário do observado no outro município, foi nítida a constatação de apropriação dos enfermeiros à realização das consultas de enfermagem. Propuseram trabalhar ações conjuntas quanto ao absenteísmo, pois também sofrem com esta questão dentro do município.

Encerramos 2020 com algumas pautas a serem discutidas e propostas de resolução, que deverão ser retomadas em 2021.

12.7. 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.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 34 de 46



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 proponha e promova melhorias no atendimento.

O PIH foi revisado e reformulado de acordo com as normativas do Núcleo Técnico de Humanização conforme orientação da articuladora de humanização da DRS-XVII.

Sendo estes relacionados a seguir de acordo com seu eixo:

➤ **Ambiência**

- ✓ Espaço Kids (desativado em 2020 devido à pandemia)
- ✓ Sala de Mamografia
- ✓ Placas indicativas de absenteísmo

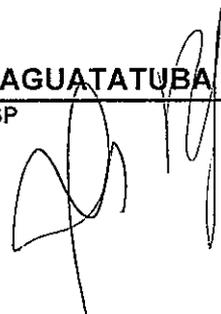
➤ **Linhas de Cuidado/ Programas**

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

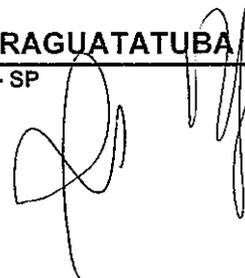
➤ **Fluxos Assistenciais**

- ✓ Consulta farmacêutica

➤ **Consultas de Enfermagem para:** Orientação Cirurgia Geral / Terapia de Anticoagulação Oral / Orientação Colonoscopia / Orientação Biópsia de Próstata / Orientação Cistoscopia / Orientação Vasectomia / Orientação Cirurgia de Catarata / Orientação Cirurgia de Glaucoma / Orientação Procedimentos de Estrabismo, Pterígio e Calázio



- ✓ Fluxos de: Intercorrências Internas / Emergências / Cópias de Prontuários / envio de Anatomopatológico ao Laboratório / Envio de Anatomia com Sinalização de Alerta / 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
 - ✓ Protocolos de Risco de Queda e Exame Seguro
 - ✓ Políticas de Gerenciamento de Riscos
 - ✓ Política de Identificação do Paciente, Invasão e Evasão do paciente
 - ✓ Check List Cirurgia Segura
- **Gestão do Absenteísmo**



Dentro das diretrizes da Humanização está inserido, através do Matriciamento nos municípios, a redução do absenteísmo e perda primária, ou seja, educação continuada em saúde, promovendo integração entre os atores (gestores das secretarias de saúde dos municípios).

O comitê de Humanização realiza mensalmente reuniões internas, com os cuidados em relação a aglomerações e também reuniões remotas com a articuladora de humanização da DRS-XVII, conforme cronograma anual estabelecido.

12.8. 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 aos serviços públicos. Como objetivo principal temos a melhoria do atendimento, tornando-o mais ágil e acolhedor.

Procura-se também melhorar a comunicação entre o usuário e a unidade de serviço e ofertar um trabalho mais articulado visando o melhor atendimento.

No primeiro semestre de 2020 o Serviço Social atendeu 3.076 pacientes.

12.8.1. OUVIDORIA / SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Em 2018 foi implementado o 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. Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão. O S.A.U é um canal PERMANENTE de comunicação com os clientes.

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.



12.8.2. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS

Em agosto de 2018 a convite da Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo o setor de Ouvidoria/S.A.U do AME Caraguatatuba participou do II Encontro de Experiências Exitosas em Ouvidoria da Saúde Estaduais e recebeu o Certificado de Participação como Expositor de Projeto, onde a Unidade apresentou o projeto de “Reestruturação no Trabalho do S.A.U” e através de slides divulgou o trabalho realizado como: a mudança da Sala do setor de atendimento do S.A.U para um local de fácil acesso, a criação da Comissão de Ouvidoria, 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, que orienta aos usuários a exercer sua cidadania.

Em dezembro de 2019, o AME de Caraguatatuba recebeu certificado por participar do III Encontro de Experiência Exitosas em Ouvidoria da Saúde Estaduais, onde o setor do – S.A.U/Ouvidoria apresentou o trabalho de: “Experiência do Paciente”, onde mostramos que através do olhar, e percepção do usuário podemos melhorar fluxo de atendimento na unidade. Com a disseminação do COVID-19 em 2020, a SES informou, via web conferência, que não haveria Experiências Exitosas no ano 2020.

Ocorreram em 2020 várias atividades à distância, através do link de transmissão Zoom com os temas:

- ✓ Sistema Ouvidor SES SP
- ✓ Qualidade nas respostas
- ✓ Fechamento e relatórios
- ✓ Novo Coronavírus
- ✓ Demandas não protocoladas
- ✓ Help SES
- ✓ LAI – Lei de acesso à informação
- ✓ Sigilo
- ✓ Atendimento e perfil do Ouvidor
- ✓ Processos de trabalho
- ✓ Relatório Semestral
- ✓ Informativos do Estado

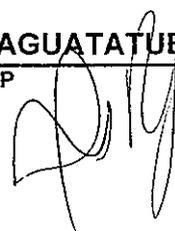
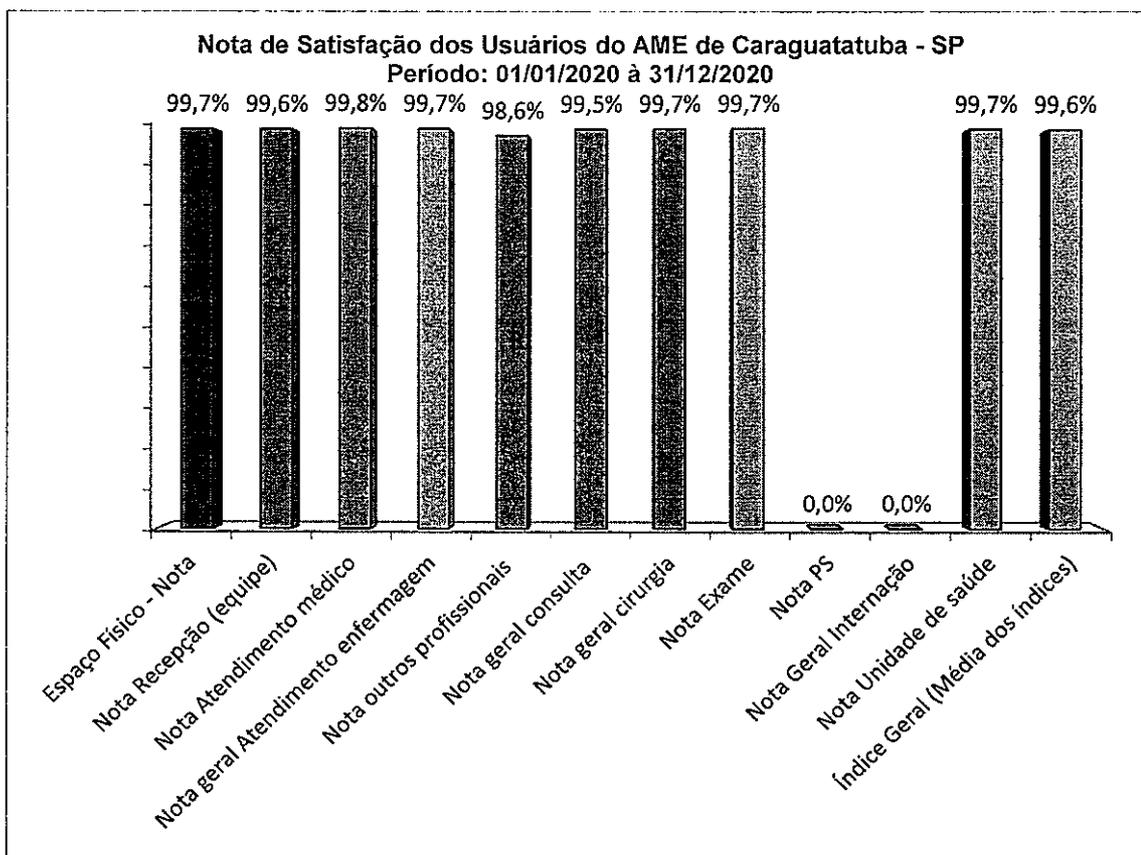


Tabela 20: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários
Período: 01/01/2020 à 31/12/2020 – 1.116 Pacientes responderam à Pesquisa

Subitem	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Espaço Físico – Nota	11.131	11.160	99,7%
Nota Recepção (equipe)	11.120	11.160	99,6%
Nota Atendimento médico	7.332	7.350	99,8%
Nota geral Atendimento enfermagem	4.359	4.370	99,7%
Nota outros profissionais	503	510	98,6%
Nota geral consulta	3.812	3.830	99,5%
Nota geral cirurgia	3.589	3.600	99,7%
Nota Exame	3.710	3.720	99,7%
Nota PS	0	0	0,0%
Nota Geral Internação	0	0	0,0%
Nota Unidade de saúde	11.122	11.160	99,7%
Índice Geral (Média dos índices)			99,6%

Fonte: Sistema de pesquisa de Satisfação PSAT / SES



Fonte: Sistema de pesquisa de Satisfação PSAT / SES

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 39 de 46

Vale salientar que o Índice Geral (Média dos índices) de satisfação está acima de 99%, portanto concluímos que a Unidade oferece grande contribuição para os municípios.

12.9. 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.

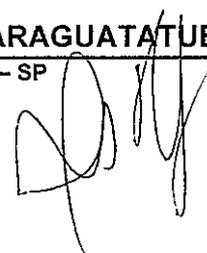
Os farmacêuticos do AME Caraguatatuba atuam também junto com os municípios vizinhos do litoral norte para atualizar anualmente o RENAME e disponibilizar a atualização para os médicos do AME com o propósito de direcionar o melhor tratamento para o paciente com os medicamentos disponíveis em seu município facilitando o acesso a terapêutica.

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

12.10. 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 com o paciente na recuperação 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. Hoje é aplicado 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 biópsia 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 de 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.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 41 de 46



12.11. RESULTADOS FINANCEIROS

Conforme Termo de Aditamento 01/2020 ao Contrato de Gestão, processo 2018 nº 001.0500.000.071/2017, Processo de Origem nº 001.0500.000.031/2014, celebrado em 01/08/2014, 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, fica acrescentado ao presente contrato o somatório dos valores a serem repassados no exercício de 2020, estimado em R\$ 20.292.000,00 (vinte milhões, duzentos e noventa e dois mil reais). Neste período não houve acréscimo no repasse de verba, pois não houve projetos especiais e nem mutirões. 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.

Em razão da pandemia do COVID-19 algumas metas pactuadas foram prejudicadas devido ao absenteísmo dos pacientes com a necessidade de remanejamento de agendas de atendimento médico, exames e cirurgias, além do afastamento de vários profissionais do ambulatório acometidos pela doença.

Uma vez que a Unidade não conseguiu cumprir o mínimo estabelecido em contrato na linha de atividade médica e SADT Externo, para não haver desconto de recurso de custeio na importância de R\$ 710.220,00, em base na Resolução SS (SP) Nº 106, de 17.07.2020, foi realizada nova pactuação através do Termo de Aditamento ao Contrato de Gestão nº 02/20. Assim a Unidade cumpriu, no 2º semestre de 2020 o déficit correspondente ao 1º semestre e as metas pactuadas para o período.

O demonstrativo contábil operacional apresentou no exercício/20 o resultado de R\$ 896.520,32 e o saldo final do caixa no exercício/20 foi de R\$ 2.061.169,59. Apesar das dificuldades enfrentadas durante o ano, mantivemos a característica intrínseca do AME Caraguatatuba e oferecemos à comunidade serviços da maior qualidade.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 - INDAIÁ - CARAGUATATUBA - SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 42 de 46

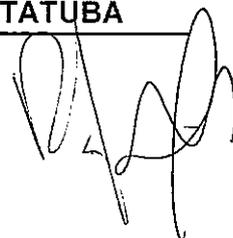


Tabela 21: Demonstrativo Contábil Operacional janeiro a junho de 2020

Receitas e Despesas Operacionais	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maios Valor	Junho Valor	Total 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	1.691.000,00	10.146.000,00
Repasso Termo Aditivo - adicional (Investimento)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total (1)	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	1.691.000,00	10.146.000,00
SUS / AIH	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SUS / Ambulatório	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total (2)	0,00						
Resultado de Aplicação Financeira	7.729,52	6.584,84	7.819,66	6.692,07	6.350,66	6.080,00	41.256,75
Reembolso de Despesas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
'Demais Receitas' (Convênios)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
'Receitas Extras'	655,00	20,00	25,00	2.282,10	2.189,22	2.311,10	7.482,42
Outras Receitas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total (3)	8.384,52	6.604,84	7.844,66	8.974,17	8.539,88	8.391,10	48.739,17
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	1.699.384,52	1.697.604,84	1.698.844,66	1.699.974,17	1.699.539,88	1.699.391,10	10.194.739,17
Despesas Operacionais							
Pessoal	567.348,06	587.263,26	562.258,43	597.390,75	574.125,54	577.231,84	3.465.617,88
Ordenados	467.437,93	430.339,12	425.613,48	399.416,86	419.806,83	404.094,77	2.546.708,99
Encargos Sociais	37.606,16	34.542,13	34.202,32	32.300,69	33.955,02	32.756,59	205.362,91
Provisões	-22.844,72	35.733,75	23.855,03	82.998,92	20.857,49	47.891,99	188.492,46
13º exclusivamente	37.066,85	37.055,91	36.112,20	36.415,07	34.373,34	36.281,45	217.304,82
Férias exclusivamente	-59.911,57	-1.322,16	-12.257,17	46.583,85	-13.515,85	11.610,54	-28.812,36
Outros provisionamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Benefícios	77.356,92	87.926,85	81.901,95	82.183,17	85.598,44	87.800,55	502.767,88
Outras despesas com pessoal	7.791,77	-1.278,59	-3.314,35	491,11	13.907,76	4.687,94	22.285,64
Serviços Terceirizados	559.834,91	910.154,43	868.547,81	458.997,41	641.161,26	756.891,16	4.195.586,98
Assistenciais	501.476,27	815.347,74	804.938,71	394.264,62	560.957,87	688.764,75	3.765.749,96
Pessoa Jurídica	501.476,27	815.347,74	804.938,71	394.264,62	560.957,87	688.764,75	3.765.749,96
Pessoa Física	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Administrativos	58.358,64	94.806,69	63.609,10	64.732,79	80.203,39	68.126,41	429.837,02
Materiais	130.867,82	119.703,28	130.374,94	107.176,05	133.501,61	177.485,07	799.108,77
Materiais e medicamento	90.059,34	82.208,18	87.443,03	72.142,12	95.454,07	137.052,20	564.358,94
Materiais de consumo	40.808,48	37.495,10	42.931,91	35.033,93	38.047,54	40.432,87	234.749,83
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	35.669,51	46.821,84	48.259,04	37.809,02	33.995,79	33.930,87	236.486,07
Outras despesas	3.427,59	3.054,65	5.313,52	3.298,31	3.374,59	2.315,82	20.784,48
Ressarcimento por rateio	35.151,25	37.402,19	36.363,80	31.844,37	37.094,76	33.407,93	211.264,30
Tributárias/Financeiras	366,41	2.539,96	334,64	394,06	306,06	2.332,96	6.274,09
Total das Despesas Operacionais (4)	1.332.665,55	1.706.939,61	1.651.452,18	1.236.909,97	1.423.559,61	1.583.595,65	8.935.122,57
Investimento							
Equipamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Móveis e Utensílios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Obras e Instalações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Intangível (Direito e uso)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Veículos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Investimento (5)	0,00						
TOTAL GERAL (4 + 5)	1.332.665,55	1.706.939,61	1.651.452,18	1.236.909,97	1.423.559,61	1.583.595,65	8.935.122,57
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	366.718,97	-9.334,77	47.392,48	463.064,20	275.980,27	115.795,45	1.259.616,60

Fonte: Sistema WEB – SESSP

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 43 de 46

Tabela 22: Demonstrativo Contábil Operacional julho a dezembro de 2020

Receitas e Despesas Operacionais	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	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	1.691.000,00	10.146.000,00
Repasso Termo Aditivo - adicional (Investimento)	0	0	0	0	0	0	0
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0	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	1.691.000,00	10.146.000,00
SUS / AIH	0	0	0	0	0	0	0
SUS / Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0
Total (2)	0						
Resultado de Aplicação Financeira	5.967,40	4.811,01	-1.718,10	-470,71	5.139,42	5.138,26	18.867,28
Reembolso de Despesas	21.125,45	-11.502,92	0	0	0	0	9.622,53
'Demais Receitas' (Convênios)	0	0	0	0	0	0	0
'Receitas Extras'	2.322,61	2.272,69	2.404,39	2.407,36	2.343,03	2.365,51	14.115,59
Outras Receitas	0	0	0	0	0	0	0
Total (3)	29.415,46	-4.419,22	686,29	1.936,65	7.482,45	7.503,77	42.605,40
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	1.720.415,46	1.686.580,78	1.691.686,29	1.692.936,65	1.698.482,45	1.698.503,77	10.188.605,40
Despesas Operacionais							
Pessoal	548.170,24	585.558,05	644.930,16	603.922,98	628.631,26	602.607,23	3.613.819,92
Ordenados	400.518,58	406.242,82	445.511,29	451.531,19	454.318,50	459.024,56	2.617.146,94
Encargos Sociais	33.212,27	33.311,80	36.105,52	36.582,79	50.333,04	52.788,86	242.334,28
Provisões	23.083,49	38.765,60	64.568,88	28.567,39	33.761,10	426,92	189.173,38
13º exclusivamente	32.982,27	33.751,56	38.434,16	40.216,87	24.446,33	12.317,77	182.148,96
Férias exclusivamente	-9.898,78	5.014,04	26.134,72	-11.649,48	9.314,77	-11.890,85	7.024,42
Outros provisionamentos	0	0	0	0	0	0	0
Benefícios	84.888,12	86.859,08	93.037,74	87.296,90	87.422,23	83.623,53	523.127,60
Outras despesas com pessoal	6.467,78	20.378,75	5.706,73	-55,29	2.796,39	6.743,36	42.037,72
Serviços Terceirizados	908.756,61	943.287,60	824.719,07	907.347,18	910.587,25	897.935,80	5.392.633,51
Assistenciais	802.708,64	859.659,68	753.795,14	830.118,59	830.285,56	819.902,46	4.896.470,07
Pessoa Jurídica	802.708,64	859.659,68	753.795,14	830.118,59	830.285,56	819.902,46	4.896.470,07
Pessoa Física	0	0	0	0	0	0	0
Administrativos	106.047,97	83.627,92	70.923,93	77.228,59	80.301,69	78.033,34	496.163,44
Materiais	157.738,63	179.990,03	190.056,31	187.487,68	171.847,06	166.479,78	1.053.599,49
Materiais e medicamento	116.663,60	134.693,50	131.475,61	136.842,50	124.629,96	104.236,49	748.541,66
Materiais de consumo	41.075,03	45.296,53	58.580,70	50.645,18	47.217,10	62.243,29	305.057,83
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	32.866,29	31.904,77	36.315,10	37.346,96	36.145,11	44.727,05	219.305,28
Outras despesas	147,59	2.202,18	2.407,83	8.866,35	3.103,74	3.134,56	19.862,25
Ressarcimento por rateio	36.046,83	34.546,23	34.432,31	32.776,27	36.056,28	37.829,66	211.687,58
Tributárias/Financeiras	1.844,95	877,87	5.324,67	2.664,22	2.640,26	3.167,14	16.519,11
Total das Despesas Operacionais (4)	1.685.571,14	1.778.366,73	1.738.185,45	1.780.411,64	1.789.010,96	1.755.881,22	10.527.427,14
Investimento							
Equipamentos	616,18	0	4.726,16	7.450,00	0	11.482,20	24.274,54
Móveis e Utensílios	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Instalações	0	0	0	0	0	0	0
Intangível (Direito e uso)	0	0	0	0	0	0	0
Veículos	0	0	0	0	0	0	0
Total Investimento (5)	616,18	0	4.726,16	7.450,00	0	11.482,20	24.274,54
TOTAL GERAL (4 + 5)	1.686.187,32	1.778.366,73	1.742.911,61	1.787.861,64	1.789.010,96	1.767.363,42	10.551.701,68
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	34.228,14	-91.785,95	-51.225,32	-94.924,99	-90.528,51	-68.859,65	-363.096,28

Fonte: Sistema WEB – SESSP

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 44 de 46

Tabela 23: Fluxo de Caixa janeiro a junho de 2020

Fluxo de Caixa	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
	Valor						
Saldo do Mês Anterior	1.206.757,14	1.463.293,64	1.547.600,33	1.580.243,42	1.992.333,49	2.275.919,06	
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	1.691.000,00	10.146.000,00
Receitas Financeiras	7.729,52	6.584,84	7.819,66	6.692,07	6.350,66	6.080,00	41.256,75
Outras Receitas	0	375,91	7.582,58	2.681,44	0	0	10.639,93
Total	1.698.729,52	1.697.960,75	1.706.402,24	1.700.373,51	1.697.350,66	1.697.080,00	10.197.896,68
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	682.119,40	554.544,29	537.093,83	555.122,22	538.522,93	533.902,15	3.401.304,82
Salários	547.272,62	503.374,28	492.409,81	504.310,55	479.113,72	485.973,75	3.012.454,73
13º	36.631,73	56,47	652,34	611,74	66,23	680,89	38.699,40
Férias	92.263,27	43.757,62	40.389,58	46.898,07	39.540,41	41.864,95	304.713,90
Outros	5.951,78	7.355,92	3.642,10	3.301,86	19.802,57	5.382,56	45.436,79
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	587.160,34	869.747,87	855.130,32	482.387,65	587.957,53	748.803,14	4.131.186,85
Materiais	70.221,83	78.656,61	160.896,47	138.922,54	199.356,92	146.113,54	794.167,91
Manutenção Predial	21.414,75	18.220,59	23.852,43	23.172,98	19.786,55	35.024,02	141.471,32
Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	35.719,68	47.197,22	43.137,55	37.779,88	29.568,76	27.127,93	220.531,02
Financeiras	363,91	289,91	329,62	374	296,04	346,59	2.000,07
Outras despesas	8.496,73	9.846,32	15.916,74	14.160,37	6.431,99	9.044,44	63.896,59
Ressarcimento por rateio	36.696,38	35.151,25	37.402,19	36.363,80	31.844,37	37.094,76	214.552,75
Total	1.442.193,02	1.613.654,06	1.673.759,15	1.288.283,44	1.413.765,09	1.537.456,57	8.969.111,33
Saldo do mês (Receitas-despesas)	256.536,50	84.306,69	32.643,09	412.090,07	283.585,57	159.623,43	1.228.785,35
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	1.463.293,64	1.547.600,33	1.580.243,42	1.992.333,49	2.275.919,06	2.435.542,49	

Saldo Bancário	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Conta Corrente	5.401,34	5.702,98	4.931,48	4.981,80	5.058,51	5.235,70
Aplicações	1.457.892,30	1.541.897,35	1.575.311,94	1.987.351,69	2.270.860,55	2.430.306,79

Composição de Saldo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Investimento	0	0	0	0	0	0
Custeio	1.463.293,64	1.547.600,33	1.580.243,42	1.992.333,49	2.275.919,06	2.435.542,49

Fonte: Sistema WEB – SESSP

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 45 de 46

Tabela 24: Fluxo de Caixa Julho a dezembro de 2020

Fluxo de Caixa	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor						
Saldo do Mês Anterior	2.435.542,49	2.541.593,62	2.582.131,78	2.613.039,18	2.583.068,01	2.321.205,09	
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	1.691.000,00	10.146.000,00
Receitas Financeiras	5.967,40	4.811,01	-1.718,10	-470,71	5.139,42	5.138,26	18.867,28
Outras Receitas	75.108,77	4.430,64	3.606,68	762,13	0	0	83.908,22
Total	1.772.076,17	1.700.241,65	1.692.888,58	1.691.291,42	1.696.139,42	1.696.138,26	10.248.775,50
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	540.213,31	521.823,41	564.074,52	594.813,10	733.900,05	818.686,99	3.773.511,38
Salários	471.570,45	472.154,56	532.329,75	517.258,02	522.828,86	523.423,62	3.039.565,26
13º	219,13	668,67	881,48	518,28	175.904,23	195.053,96	373.245,75
Férias	63.747,55	24.637,87	23.792,41	76.570,71	32.574,25	92.374,83	313.697,62
Outros	4.676,18	24.362,31	7.070,88	466,09	2.592,71	7.834,58	47.002,75
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	853.865,13	918.829,09	824.557,32	878.200,02	900.210,66	867.009,78	5.242.672,00
Materiais	119.306,74	111.867,66	164.754,81	126.216,92	217.112,67	160.965,23	900.224,03
Manutenção Predial	18.943,12	30.896,15	33.307,90	44.139,54	28.640,57	25.910,39	181.837,67
Investimentos	2.044,04	0	0	0	0	1.971,75	4.015,79
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	26.318,96	27.839,25	26.219,39	29.360,51	30.669,13	31.169,14	171.576,38
Financeiras	319,87	332,34	306,04	365,56	341,39	439,87	2.105,07
Outras despesas	71.605,94	12.068,76	14.214,97	13.734,63	14.351,60	13.964,33	139.940,23
Ressarcimento por rateio	33.407,93	36.046,83	34.546,23	34.432,31	32.776,27	36.056,28	207.265,85
Total	1.666.025,04	1.659.703,49	1.661.981,18	1.721.262,59	1.958.002,34	1.956.173,76	10.623.148,40
Saldo do mês (Receitas-despesas)	106.051,13	40.538,16	30.907,40	-29.971,17	-261.862,92	-260.035,50	-374.372,90
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	2.541.593,62	2.582.131,78	2.613.039,18	2.583.068,01	2.321.205,09	2.061.169,59	

Saldo Bancário	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Conta Corrente	5.096,73	4.886,08	5.263,05	6.927,86	9.548,40	6.933,43
Aplicações	2.536.496,89	2.577.245,70	2.607.776,13	2.576.140,15	2.311.656,69	2.054.236,16

Composição de Saldo	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Investimento	0	0	0	0	0	0
Custeio	2.541.593,62	2.582.131,78	2.613.039,18	2.583.068,01	2.321.205,09	2.061.169,59

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Vania Eli Missiato
Gerente Administrativo

Alexandre Bicudo Mascioto
Gerente Médico

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 46 de 46