

Relatório Anual
Execução Técnica e
Orçamentária
Exercício 2020
Período de janeiro a dezembro

Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde
CROSS

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 OBJETIVO	4
3 PRODUÇÃO	4
4 REALIZAÇÕES	6
4.1 Regulação Médica das Urgências Inter Hospitalares	6
4.1.1 Regulação Médica em Saúde Mental	7
4.1.2 Regulação Microrregional	8
4.2 Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia	10
4.3 Regulação de Reabilitação	10
4.4. Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS	12
4.5 Atendimento e agendamento conforme demandas específicas da SES – SP	16
4.6 Regulação do transporte inter-hospitalar e TRS – Móvel	17
4.7 Monitoramento da operação do transporte ao SVOC	17
4.8 Gestão de Pessoas	17
4.9 Monitoramento Ambulatorial	19
4.10 Monitoramento Hospitalar.....	20
4.11 Gestão Administrativa e de Infraestrutura	21
4.12 Gerenciamento de Informação	21
4.13 Ações COVID-19	22
4.14 Demonstrações Contábeis e resultados	24
4.14.1 Demonstrativo Contábil Operacional – 1º semestre de 2020.....	26
4.14.2 Demonstrativo Contábil Operacional – 2º semestre de 2020.....	27
4.14.3 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 1º semestre de 2020.....	28
4.14.4 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 2º semestre de 2020.....	29
5. CONCLUSÃO	30

1 INTRODUÇÃO

Em 02 de agosto de 2010 a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde foi criada por meio do Decreto 56.061.

Em 03 de agosto de 2015, decorrente da convocação pública no Diário Oficial do Estado de São Paulo, Resolução SS-48 de 20/05/2015, foi firmado contrato renovando a parceria entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo - Seconci-SP, publicado no D.O.E. – Poder Executivo – Seção I – pág. 74, de 05 de agosto de 2015, para o gerenciamento da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS, com vigência de cinco anos, dando continuidade à operacionalização das atividades relacionadas à disponibilização monitorada dos agendamentos de consultas, exames, procedimentos e regulação dos atendimentos às urgências médicas inter-hospitalares, entre outros serviços de saúde.

Em conformidade com os Termos de Retirratificação nº 01 e 02 de 2020, a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS operacionalizou as regulações médicas das urgências inter-hospitalares no estado e deu suporte para onze Centrais de Regulação, disponibilizando o sistema informatizado, Portal CROSS, como ferramenta para a regulação em suas respectivas regiões de saúde. Treinou unidades executantes e solicitantes, capacitando usuários para utilização do Portal CROSS e ofereceu suporte técnico 24 horas a esses usuários.

Tendo como missão - *“Viabilizar o acesso do cidadão ao serviço de saúde mais adequado à sua necessidade, no tempo oportuno, assegurando a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo”* - na centralidade de seu planejamento e ação, a CROSS em 2020 participou ativamente das estratégias de enfrentamento da pandemia, operacionalizando o fluxo de regulação de pacientes com síndrome gripal, garantindo o acesso do cidadão sem comprometer a rede de saúde.

Focada em sua visão – *“Ser reconhecida como a central de regulação de acesso de total abrangência no estado de São Paulo, com qualidade e resolubilidade”* - a CROSS implantou a regulação inter-hospitalar na CIR de Bragança Paulista, disponibilizando o Portal CROSS, capacitando a equipe e fornecendo suporte técnico



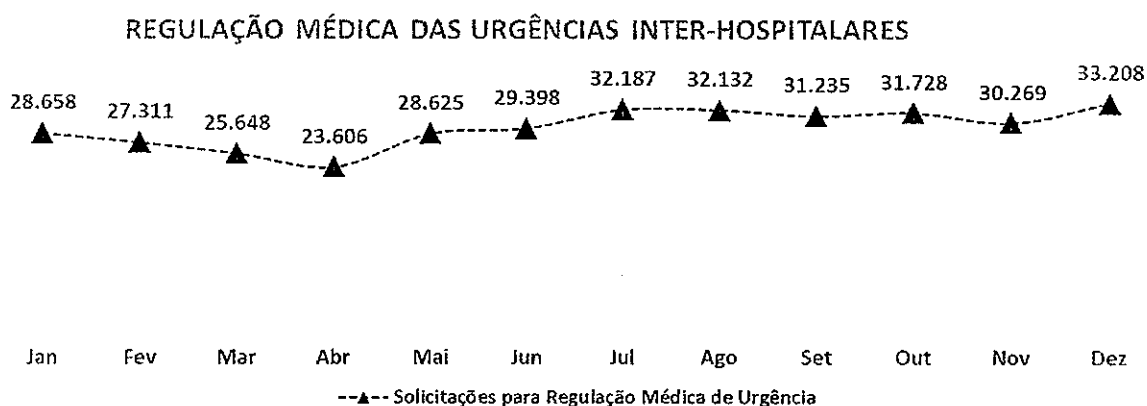
ao SAMU regional de Bragança. Também deu início à regulação dos recursos da Rede de Reabilitação Lucy Montoro em 8 das 17 unidades do Estado.

Trilhando um caminho pautado na ética, confiabilidade, transparência, humanização, inovação e equidade, a CROSS completou em 2020, sua primeira década, consolidando o papel desta central, como ferramenta estratégica para a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

2 OBJETIVO

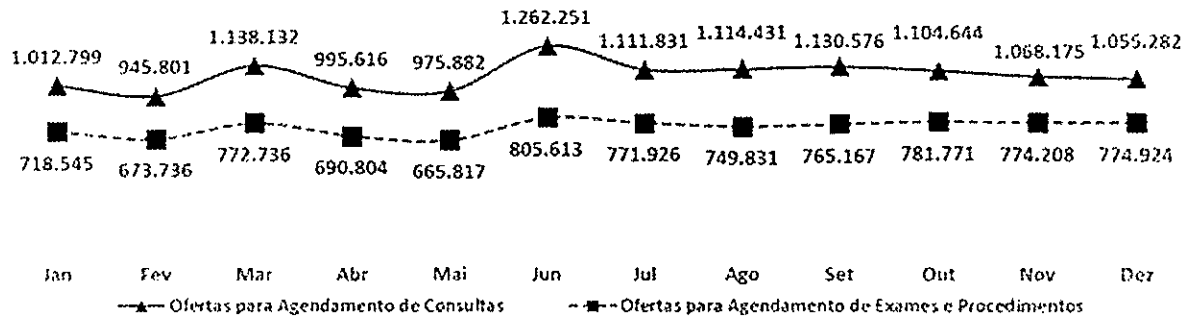
Este relatório tem como objetivo demonstrar a produção da Regulação Médica das Urgências inter-hospitalares, do Monitoramento Ambulatorial e das demais atividades realizadas na CROSS, no período de janeiro a dezembro de 2020.

3 PRODUÇÃO



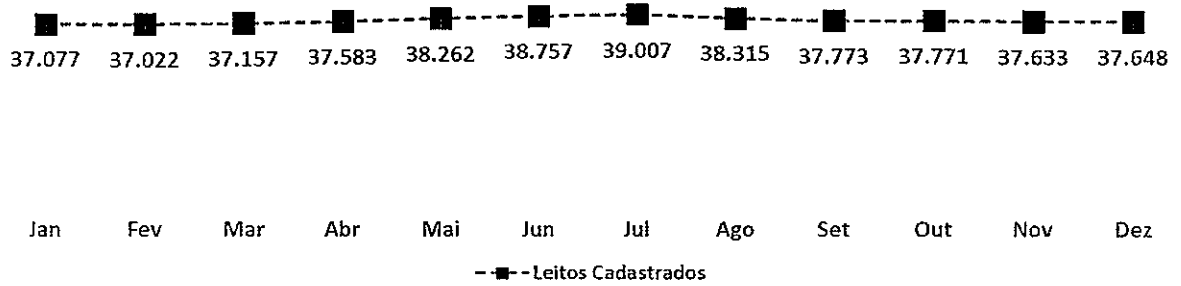
Fonte: Portal CROSS - MRU

OFERTA DE CONSULTAS E EXAMES/PROCEDIMENTOS



Fonte: Portal CROSS - MRA

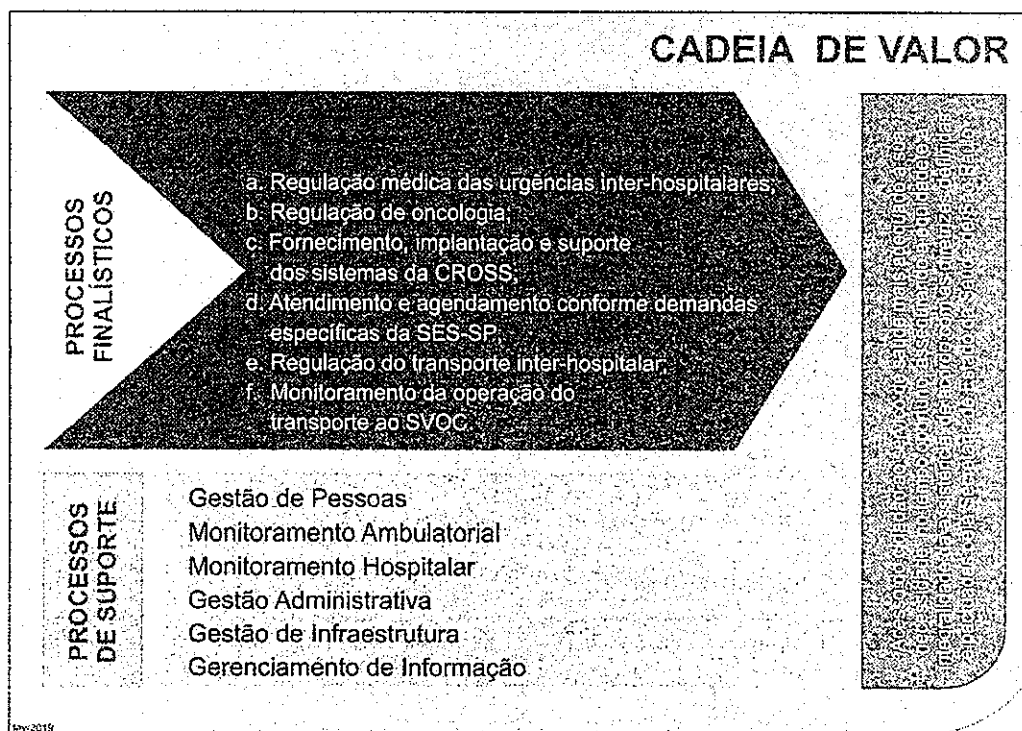
LEITOS CADASTRADOS NO PORTAL CROSS



Fonte: Portal CROSS - MRL e MRL-AIH

4 REALIZAÇÕES

Todo trabalho realizado pela equipe CROSS, na busca pela concretização da sua missão, está estruturado em sua cadeia de valor, representada graficamente:



As realizações do período serão apresentadas sob essa estrutura, a começar pelos seus processos finalísticos:

4.1 Regulação Médica das Urgências Inter Hospitalares

A ampliação da abrangência do Portal CROSS, ano a ano, se reflete no volume de regulações médicas das urgências registradas no sistema, com aumento no mesmo período, janeiro a dezembro, de 319.687 regulações em 2019 para 354.005 em 2020, incremento de 11,9%.

O aprimoramento do processo de regulação é uma busca constante da equipe CROSS para qualificar as solicitações recebidas e definir os fluxos para a regulação médica das urgências inter-hospitalares relativas, nas especialidades de ortopedia, cardiopatia congênita, saúde mental, entre outras.

Essas regulações têm como premissa: pacientes internados, que receberam o primeiro atendimento, estão estabilizados e não se encontram em risco iminente de morte, mas o local não dispõe dos recursos necessários para a conclusão do tratamento. O volume de casos regulados em 2020 com essas características foi de 29.788, com média mensal de 2.482 casos.

Desse total, foram recebidas 1.029 solicitações para cirurgia cardíaca infantil decorrentes de cardiopatia congênita, com média mensal de 86 regulações. O processo de regulação desses casos passa por aprimoramento constante, o que tem aumentado a integração da rede e, conseqüentemente, a efetividade do processo com melhoria na qualidade e redução do tempo médio de regulação, de 17,6 dias em 2016, para 6,6 dias em 2020.

A regulação dos casos de síndrome gripal, realizado em ficha específica, permitiu o monitoramento da evolução da doença no estado, o que contribuiu na geração de informações para subsidiar os gestores para tomada de decisões, no que se refere à disponibilização de recursos assistenciais, seja no âmbito do SUS, na iniciativa privada ou mesmo para estabelecer os hospitais de campanha para o atendimento à população acometida.

A CROSS regulou 50.763 solicitações de casos da COVID-19 de março a dezembro, com média mensal de 5.076 e pico no mês de julho, com 7.636 regulações.

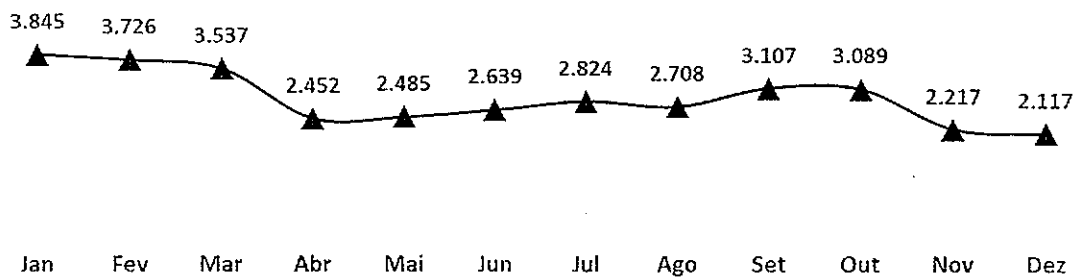
4.1.1 Regulação Médica em Saúde Mental

O processo de regulação médica em saúde mental, iniciado no segundo semestre de 2016, se consolidou em 2019 abrangendo todo o estado, com exceção da RRAS 6 - município de São Paulo, que é regulada pelo Complexo Regulador Municipal.

Com equipe de médicos psiquiatras exclusivamente dedicada a analisar a demanda e buscar os recursos mais adequados, o volume de solicitações recebidas atingiu seu pico no mês de janeiro, com o total de 3.845 regulações.

Ao todo, 34.746 regulações foram realizadas, com média mensal de 2.896 regulações.

REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS INTER-HOSPITALARES SAÚDE MENTAL



Fonte: Portal CROSS, MRU.

4.1.2 Regulação Microrregional

Considerando que cada região de saúde do estado é composta por uma ou mais microrregiões, que por sua vez são compostas por unidades de saúde ligadas em rede para fins de referência e contrarreferência, foi criada a regulação microrregional, em todo o estado, para fortalecer as redes regionais, oferecendo suporte na relação das unidades de menor complexidade com suas respectivas referências regionais imediatas, visando total transparência por meio do registro das regulações no Portal CROSS.

No período de janeiro a dezembro, foram reguladas 204.618 solicitações da microrregião.

Locais implantados:

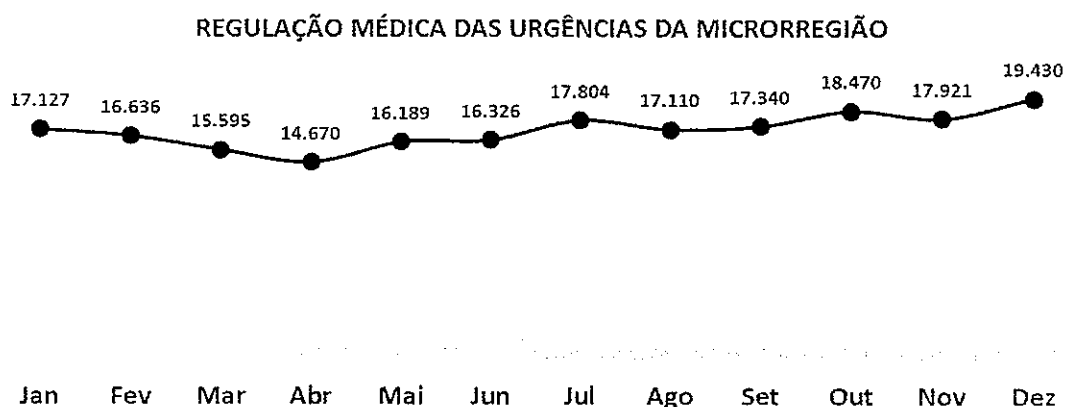
- DRS I – Grande São Paulo
 1. CIR Rota dos Bandeirantes;
 2. CIR Alto do Tietê;
 3. CIR São Paulo;
 4. CIR Mananciais;
 5. CIR Franco da Rocha;
 6. Município de Diadema.

- DRS III – Araraquara
 1. CIR Central do DRS III;
 2. CIR Central Oeste do DRS III;

3. CIR Coração do DRS III;
 4. CIR Norte do DRS III.
- DRS IV – Baixada Santista
 1. Litoral Sul (Itanhaém, Mongaguá e Peruíbe).
 - DRS VI – Bauru
 1. CIR Polo Cuesta.
 - DRS VII – Campinas
 1. CIR Jundiaí;
 2. CIR Bragança Paulista.
 - DRS VIII – Franca
 1. CIR Alta Mogiana;
 2. CIR Alta Anhanguera;
 3. CIR Três Colinas.
 - DRS IX– Marília
 1. CIR Marília.
 - DRS X – Piracicaba
 1. CIR Rio Claro;
 2. CIR Piracicaba.
 - DRS XI – Presidente Prudente
 1. CIR Alta Paulista;
 2. CIR Alta Sorocabana;
 3. CIR Alto Capivari;
 4. CIR Extremo Oeste Paulista;
 5. CIR Pontal do Paranapanema.

- DRS XII – Registro
 1. CIR Vale do Ribeira.

- DRS XVII – Taubaté
 1. CIR Circuito da Fé - Vale histórico;
 2. CIR Alto Vale e Vale do Paraíba;
 3. Vale Paraíba – Região Serrana.



Fonte: Portal CROSS - MRU

4.2 Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia

A Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia foi implantada em novembro de 2013, iniciando suas atividades no mês de fevereiro de 2014. O serviço tem como objetivo dar acesso, à rede do SUS, para pacientes com diagnóstico confirmado de neoplasias.

Em 2020, no período de janeiro a dezembro, foram regulados 80.430 casos, dos quais 66.236 foram agendados.

4.3 Regulação de Reabilitação

Em novembro de 2019 a regulação da especialidade “Fisioterapia – Reabilitação Física” da Rede de Reabilitação Lucy Montoro passou a ser realizada pela “Regulação

Reabilitação – CROSS”. No ano de 2020 foi ampliada a rede de unidades com ofertas reguladas, a saber:

- Lucy Montoro – Marília
- Lucy Montoro - Mogi Mirim;
- Lucy Montoro - Parquera-Açu;
- Lucy Montoro - São José dos Campos.

Possuem, também, agendas reguladas as seguintes unidades:

- Lucy Montoro – Clínicas;
- Lucy Montoro – Lapa;
- Lucy Montoro – Morumbi;
- Lucy Montoro – Umarizal;
- Lucy Montoro - Vila Mariana.
- Lucy Montoro – Santos.
- Lucy Montoro – Botucatu.
- Lucy Montoro – Sorocaba.

As unidades supracitadas realizam assistência multiprofissional e interdisciplinar especializada na área da medicina de reabilitação, com o objetivo de desenvolver o potencial físico, psicológico, social, profissional e educacional do paciente, a fim de possibilitar o maior nível possível de independência física e funcional, considerando as características e grau de deficiência apresentadas.

A assistência nas unidades da Rede de Reabilitação Lucy Montoro é dividida em nove macroprocessos. São eles:

- Amputados;
- Lesão encefálica;
- Lesão medular;
- Musculoesqueléticas 1;
- Musculoesqueléticas 2;
- Neuromuscular e neurodegenerativa;
- Hemofilia;
- Doenças congênitas e perinatais;



- Síndrome de Down.

Com o objetivo de aprimorar o processo de regulação de acesso aos leitos de reabilitação intensiva, foram realizadas reuniões com objetivo de implantar fluxo de regulação ao recurso “Reabilitação Intensiva” na unidade Lucy Montoro – Morumbi. Foi realizada a definição dos critérios de elegibilidade, os códigos da CID-10 associados à especialidade, assim como a revisão da ficha para embasar o acesso a essa oferta.

Em 2020 foram regulados 3.035 casos, com média mensal de 253 solicitações, dos quais 2.166 foram agendados.

4.4. Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS

Novas unidades passaram a utilizar o Portal CROSS em 2020, ao todo, 561 foram implantadas no período e, para capacitar e dar suporte às unidades previamente definidas pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP, 1.432 treinamentos foram realizados.

Em função da pandemia COVID-19, os treinamentos que seriam ministrados presencialmente foram realizados por meio de *web* conferência e também disponibilizados em plataforma de Educação à Distância (EAD), o que suscitou rápida adequação deste processo para garantir a sua efetividade. Nesta modalidade foram capacitados 7.350 profissionais, nos seguintes cursos:

- Portal CROSS: Módulo de Leitos com AIH_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo Regulação de Leitos_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências_Perfil Solicitante da Microrregião;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências_Perfil Solicitante.

As principais implantações no Portal CROSS, considerando os diferentes módulos, contemplaram:

- A Central de Regulação de Urgências do município de Ribeirão Preto, composta por uma unidade reguladora, 38 unidades solicitantes e 09 unidades executantes;

- A CIR de Marília para regulação na Microrregião, com 20 unidades solicitantes e 03 unidades de referência;
- A implantação do município de Diadema na microrregião, com 2 unidades executantes e 7 unidades solicitantes;
- A implantação de 35 hospitais de campanha para atendimento de pacientes COVID-19, além da capacitação das unidades solicitantes e executantes para acessar e disponibilizar recursos relacionados à COVID-19, nos Módulos Regulação de Leitos (MRL) e Módulo de Regulação de Urgências (MRU);
- As 40 unidades de gestão estadual contratualizadas, para acesso ao Módulo Indicadores;
- A implantação, no que se refere à Rede Hebe Camargo de Combate ao Câncer:
 - a) No DRS XIII – Ribeirão Preto, com disponibilização de consultas em 03 unidades executantes;
 - b) No DRS IV – Baixada Santista, com implantação de unidades de gestão municipal, a fim de otimizar a rede de serviços oncológicos da região;
 - c) No DRS XI – Presidente Prudente, com implantação de nova unidade executante conforme revisão da pactuação regional;
- A regulação de recursos de Terapia Renal Substitutiva (TRS), dos seguintes DRS:
 - a) DRS XIII – Ribeirão Preto, para 07 unidades executantes e 38 solicitantes;
 - b) DRS VII – Campinas, para 06 unidades executantes e 60 solicitantes;
 - c) DRS XIV – São João da Boa Vista, para 04 unidades executantes e 35 solicitantes;
 - d) DRS VIII – Franca, para 04 unidades executantes e 27 unidades solicitantes;
 - e) RRAS 03 – DRS I – Grande São Paulo para 01 unidade executante e 05 solicitantes;
 - f) RRAS 04 – DRS I – Grande São Paulo, para 01 unidade executante e 08 solicitantes;



- g) RRAS 05 – DRS I – Grande São Paulo, para 02 unidades executantes e 7 solicitantes.
- As unidades Lucy Montoro contratualizadas junto à CGCSS, que foram capacitadas para disponibilizar os seus recursos internos por “macroprocesso”, conforme diretrizes estabelecidas;
 - A implantação/reciclagem do fluxo de acesso às ofertas reguladas para acesso à rede Lucy Montoro nas seguintes regiões:
 - a) DRS IV – Baixada Santista;
 - b) DRS IX – Mariliã;
 - c) DRS X – Piracicaba;
 - d) DRS XII – Registro;
 - e) DRS XIV – São João da Boa Vista;
 - f) DRS XVII – Taubaté.
 - As 05 unidades de Farmácia Medex, que disponibilizaram seus atendimentos de dispensação e renovação de medicamentos de alto custo, por meio do Módulo Ambulatorial, sendo elas:
 - a) Farmácia Medex Várzea do Carmo;
 - b) Farmácia Medex Vila Mariana;
 - c) Farmácia Medex Mogi das Cruzes;
 - d) Farmácia Medex Ribeirão Preto;
 - e) Farmácia Medex Campinas.
 - A implantação de unidades executantes, sendo 03 no município de Capivari e 02 no município de Limeira, para disponibilização dos recursos ambulatoriais;
 - A equipe do projeto *Big Data*, que recebeu capacitação para o Portal CROSS - Módulo Ambulatorial;
 - A divulgação do Manual de Nomenclaturas Padronizadas dos exames de Ressonância Magnética e de Ultrassonografia;
 - A implantação de fluxo regulado exclusivo para acesso aos exames de Ressonância Magnética no DRS I, já com a padronização de exames preconizada no Manual supracitado, com treinamento das unidades executantes e solicitantes para tal.

Visando otimizar o cadastro no Portal CROSS, foi criado um grupo técnico de trabalho para analisar e padronizar as nomenclaturas.

Devido à pandemia COVID-19, foram cadastrados e revertidos cerca de 7.500 leitos no Módulo de Leitos.

Por meio do Portal CROSS, de janeiro a dezembro de 2020 foram enviadas mensagens automatizadas, do tipo SMS, para pacientes com agendamento para primeira consulta, exames e procedimentos em unidades executantes.

A equipe de *Help Desk* realizou 52.037 atendimentos aos usuários do Portal CROSS.

Toda a infraestrutura para a operacionalização do Portal CROSS demanda melhoria contínua para aprimoramento do sistema, sempre em consonância com as definições da SES-SP e por isso foram implementados alguns desenvolvimentos no Portal CROSS, envolvendo todos os módulos.

Os principais desenvolvimentos foram:

- Comprovante de inserção do paciente no Cadastro de Demanda por Recurso ou na Regulação Ambulatorial;
- Melhoria na exibição de dados no histórico de pacientes em regulação ou no Cadastro de Demanda por Recurso - CDR;
- Criação de novas regras para cancelamento de agendamentos e inclusão de pacientes no CDR, devido à pandemia COVID-19;
- Possibilidade de criação de horários em dias previamente configurados como feriado;
- Registro da forma como o paciente foi atendido: se presencial ou por teleconsulta;
- Filtros na tela de agendamento, como busca por CID, por unidade executante, por município do paciente ou por unidade solicitante;
- Atualização de CID durante a internação do paciente;
- Filtro para pesquisa de paciente internado por determinado CID;
- Ficha para regulação de urgências de casos de síndrome gripal;
- Novos campos para indicar se paciente possui sintomas de síndrome gripal nas fichas Gestante, Cardiologia, Pediatria, Ortopedia, Psiquiatria, Neurocirurgia /Neurologia e Queimados;
- Adequação das formas de resolução das fichas de regulação das urgências;

- Parametrização para que uma Unidade de Referência também seja micro solicitante de outra unidade.

4.5 Atendimento e agendamento conforme demandas específicas da SES – SP

Na CROSS uma equipe qualificada e permanentemente treinada recebe ligações de usuários para orientação e agendamentos de programas específicos do Governo. Foram atendidas 47.889 ligações, que resultaram em 8.600 agendamentos para exame de mamografia, referente ao Programa Mulheres de Peito, além de 21.842 agendamentos para consultas de enfermagem, visando a avaliação da saúde do homem, referente ao Programa Filho que ama leva o pai ao AME, totalizando 30.442 agendamentos.

Os agendamentos de exames para pacientes internados e outros recursos regulados pelo Grupo Técnico de Regulação da CRS, foram realizados pela equipe da Central de Atendimento, totalizando 27.281 agendamentos: 4.512 para pacientes internados e 22.769 para pacientes ambulatoriais.

Em função da pandemia COVID-19, os atendimentos aos Programa Mulheres de Peito e Filho que ama, foram suspensos respectivamente nos períodos de 20/03 a 28/04/2020 e 20/03 a 01/06/2020. As unidades do Complexo IC-HC não realizaram atendimentos ambulatoriais, desta forma, os 1.739 pacientes agendados foram informados pela equipe da Central de Atendimento da CROSS para não comparecerem às consultas no período de abril a agosto.

Em 2020 foram agendados 3.198 exames de mamografia a partir das informações de 9.755 mulheres inseridas no CDR no período de 2013 a 2020, com atualização do cadastro.

De acordo com a solicitação do Grupo Técnico de Regulação da CRS, no ano de 2020 foi dada continuidade à demanda de Polissonografia dos pacientes que aguardavam agendamento no CDR das unidades pertencentes ao DRS I, foram realizadas 2.127 ligações, totalizando 440 agendamentos.

4.6 Regulação do transporte inter-hospitalar e TRS – Móvel

Foram reguladas 3.508 solicitações para o transporte inter-hospitalar em ambulâncias UTI e monitoradas 7.597 solicitações para Terapia Renal Substitutiva Móvel, para os hospitais estaduais da gestão direta, situados na região metropolitana de São Paulo.

4.7 Monitoramento da operação do transporte ao SVOC

O monitoramento do transporte ao Serviço de Verificação de Óbitos da Capital teve início na CROSS em 1º de janeiro de 2016, com o objetivo de atender demandas oriundas do CEPOL - Centro de Comunicações e Operações da Polícia Civil, estrutura pertencente ao Departamento de Inteligência da Polícia Civil – DIPOL, exclusivamente no município de São Paulo e em regime ininterrupto.

O transporte é executado por veículos apropriados para esse fim, contratado e administrado diretamente pela Secretaria de Estado da Saúde.

A atuação da equipe CROSS consiste no recebimento das solicitações do CEPOL, acionamento do transporte, monitoramento do percurso da saída da base até a recolha do corpo na origem e a entrega ao SVOC. Todo o processo é controlado por sistema informatizado e operacionalizado por auxiliares administrativos, sob supervisão.

Foram atendidas 7.449 solicitações de transporte ao SVOC no período de janeiro a dezembro de 2020.

4.8 Gestão de Pessoas

A CROSS contou, em média, com 306 colaboradores, nas funções técnicas, operacionais e administrativas, conforme o quadro abaixo:

Colaboradores	
Descrição	Quantidade
Médicos	136
Não médicos	170
Total	306

Fonte: Seção de Recursos Humanos (ref. dezembro 2020)

A Seção de Recursos Humanos é responsável pelo suporte à gestão de pessoas, por meio de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento e administração de pessoal, conforme o alinhamento das competências à estratégia institucional.

Ainda, visando o desenvolvimento de seus profissionais, a instituição criou, em 2018, e vem consolidando ao longo de 2020, o Núcleo de Educação Permanente - NEP, para promover e potencializar conhecimentos e habilidades voltados aos processos dos serviços prestados pela instituição, lançando mão da educação continuada convencional, do ensino à distância, da revisão de documentos, dentre outras estratégias alinhadas à missão e visão da CROSS.

Os objetivos específicos do NEP são:

- Planejar, implementar e gerar oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho dos colaboradores;
- Promover o aprimoramento, atualizações e reciclagens técnicas específicas para os profissionais considerando suas vivências profissionais e as especificidades de cada setor;
- Difundir entre os profissionais as melhores práticas vigentes;
- Desenvolver uma cultura organizacional de construção do conhecimento;
- Desenvolver um novo modo de pensar e fazer, crítico e reflexivo, que promova mudanças nos processos e relações de trabalho;
- Estimular a participação dos profissionais em cursos, jornadas, simpósios e congressos, com apresentação de trabalhos;

- Disseminar os conceitos normativos, com base na Legislação vigente e nas diretrizes técnicas recebidas da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Tendo em vista tais objetivos e responsabilidades, porém levando-se em conta o cenário atual de pandemia e mudanças institucionais, as ações do NEP, ao longo do ano de 2020, foram restringidas aos limites de segurança para proteção e preservação da saúde dos colaboradores. Assim, foi intensificado o uso da plataforma de ensino à distância, para o público interno e externo.

4.9 Monitoramento Ambulatorial

Para manter as informações atualizadas no Módulo de Regulação Ambulatorial do Portal CROSS, foram monitoradas 530 unidades executantes, dentro dos parâmetros definidos pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP.

Há 521 unidades executantes ativas, que foram acompanhadas em diversas atividades, tais como: disponibilidade das ofertas, configurações e bloqueios das agendas, pendência na distribuição das cotas, recepção dos pacientes, lançamento dos resultados dos exames e divulgação de consultas com especialistas e exames.

Foi realizado o monitoramento das agendas bloqueadas e dos pacientes inseridos no CDR devido à pandemia COVID-19 e foram fornecidas orientações para configuração de agendas de Teleatendimento, além dos monitoramentos previamente estabelecidos em anos anteriores para os programas: Vale a Pena Ver, Programa Nacional de Triagem Ocular, Reflexo Vermelho (teste do olhinho), Mulheres de Peito, Filho que Ama Leva o Pai ao AME, Telerretinografia, Terapia Renal Substitutiva e as Regulações da Rede Hebe Camargo, Cateterismo, Ressonância Magnética, Rede de Reabilitação, Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica - CPRE, PET-CT e Cirurgia Bariátrica.

Dando continuidade à qualificação do monitoramento, foram ajustados fluxos do processo de trabalho conforme definição do Grupo de Regulação da CRS-SES-SP. Foram realizadas reuniões com as unidades executantes para esclarecimento de

dúvidas e sugestões referentes ao processo de trabalho, às funcionalidades e às melhorias do Portal CROSS - Módulo Ambulatorial, sendo elas:

- Ame Idoso Sudeste;
- AE Várzea do Carmo;
- HC da Unicamp;
- DRS de Ribeirão Preto;
- Hospital Grajaú.


4.10 Monitoramento Hospitalar

Ao Monitoramento Hospitalar cabem as ações de acompanhamento, análise técnica e suporte à regulação médica das urgências, o que possibilita a tomada de decisões. Foram analisados 127.502 casos relacionados à pandemia COVID-19.

Foram analisados, ainda:

- As regulações finalizadas como óbito, tanto nas fichas reguladas na CROSS (5.209), quanto em outras centrais de regulação do estado (janeiro a abril, total de 890), totalizando 6.099 casos;
- As solicitações de transferências inter-hospitalares inseridas no portal CROSS, totalizando 3.584 casos;
- A amostragem de 30% dos casos finalizados como vaga zero, em que a análise é realizada por meio de pesquisa junto aos usuários das unidades solicitantes e executantes, totalizando, no período de janeiro a abril, 1.858 casos;
- Os casos finalizados como não pertinentes, no total de 2.609 regulações;
- As atualizações dos recursos pré-hospitalares via sistema, para suporte ao SAMU e COBOM;
- Os casos de apoio online para a Regulação das Urgências, em 4 horários, até o mês de maio e em 1 horário até o final de 2020, totalizado 1.428 casos;
- A monitorização da microrregião de Franca, com foco nos casos de respostas acima de 01 hora por parte da Santa Casa de Franca, sendo apontados 173 casos.

Foram encaminhados 923 casos para a Central de Transplantes da SES/SP.

 20

4.11 Gestão Administrativa e de Infraestrutura

O Departamento Administrativo é responsável pela gestão dos recursos, compartilhando responsabilidades com as áreas técnicas, segundo as diretrizes da Superintendência e da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

A CROSS conta com estrutura física que acomoda 166 posições de trabalho, disponibilizando suporte 24 horas para atendimento à operação, fornecendo PABX, gravador de ligações, software para monitoramento das ligações, controladoras de acesso, sistemas de gravação e monitoramento por imagens, registro de ponto digital, rede de dados, elétrica, telefonia fixa e móvel, com redundância para os itens de utilidade pública, por meio de nobreak e gerador.

Em julho de 2019 a Central de Transplantes Estadual passou a ocupar 24 posições no primeiro andar do novo prédio da CROSS e passou a contar com infraestrutura e suporte, conforme especificado no Termo de Retirratificação nº 02/2019 e posteriores.

4.12 Gerenciamento de Informação

A Seção de Informação tem como objetivo dar suporte à gestão, disponibilizando informações que apoiem a operação e a tomada de decisão, alinhada à cultura organizacional e aos objetivos estratégicos da CROSS e da SES-SP.

Tem como atividades: coleta, recepção, classificação, processamento, armazenamento e distribuição da informação, com o objetivo de disponibilização de *dashboards*, utilizando ferramentas de *Business Intelligence – B.I* e elaboração de relatórios periódicos ou pontuais sob demanda, atendendo as solicitações dos gestores da CROSS e do Grupo de Regulação da CRS-SES.

Dentre os produtos, disponibilizou painéis para análise do Projeto Corujão da Saúde, Regulação por Microrregião (Urgência e Emergência), oferta e utilização de vagas de consultas e exames no Módulo de Regulação Ambulatorial, acompanhamento da Central de Atendimento, além de relatórios gerenciais vinculados ao contrato de gestão. Também foram disponibilizados relatórios desenvolvidos sob demanda, que subsidiaram a gestão junto aos programas estratégicos da Secretaria, tais como acompanhamento do Cadastro de Demanda por

Recurso - CDR, relatórios de disponibilização de cotas de consultas e exames, “Reflexo Vermelho”, “Mulheres de Peito” e “Filho que ama leva o pai ao AME”, entre outros.

A partir de março, com o avanço da COVID-19, a Seção de Informação passou a processar e tratar os dados dos diferentes módulos do Portal CROSS, de forma a se obterem informações a respeito das ações, visando:

- Avaliação e acompanhamento das regulações de urgência e emergência nos casos suspeitos e/ou confirmados;
- Avaliação das buscas de recursos para os casos da COVID-19 na regulação de urgência;
- Avaliação e acompanhamento da ocupação de leitos das unidades cadastradas e que disponibilizam seus leitos nos Módulos de Regulação de Leitos e Leitos com AIH;
- Acompanhamento do CDR para identificação dos pacientes que tiveram suas consultas e exames suspensos.

Todas essas informações foram disponibilizadas no formato de extrações de dados brutos, tabelas, painéis interativos e em relatórios diários (incluindo fins de semana e feriados).

As rotinas de trabalho envolvidas na obtenção, processamento e disponibilização dos dados foram aperfeiçoadas com a implantação de tarefas que automatizam o tratamento dos dados, permitindo que grandes volumes possam ser analisados e as informações disponibilizadas em tempo oportuno. Tais rotinas permitiram que as análises das informações sejam enriquecidas com o cruzamento entre várias bases de dados com a do Portal CROSS, tornando a análise mais completa e segura.

4.13 Ações COVID-19

Durante a pandemia mais uma vez a CROSS mostrou a sua capacidade de resposta ágil e efetiva na operacionalização das demandas da Secretaria de Estado da Saúde no que tange a articulação em rede do sistema de saúde de São Paulo. Diversas ações foram desencadeadas na CROSS ao longo de 2020 como estratégias para fazer frente à pandemia por Coronavírus.



Foi criado um processo específico para a regulação inter-hospitalar de pacientes com síndrome gripal a partir de março de 2020. A regulação desses casos, realizado em ficha específica, permitiu o monitoramento da evolução da doença no estado, o que contribuiu na geração de informações para subsidiar a tomada de decisões, no que se refere à disponibilização de recursos assistenciais, seja no âmbito do SUS, na iniciativa privada ou mesmo para estabelecer os hospitais de campanha para o atendimento à população acometida. A CROSS regulou 50.763 solicitações de casos da COVID-19, com média mensal de 5.076 e pico no mês de julho, com 7.636 regulações.

No que se refere à Regulação de Reabilitação, foi ampliada a oferta da especialidade “Fisioterapia - Reabilitação Pós COVID -19”, para atender o fluxo de solicitações específico de pacientes que desenvolveram incapacidades após a infecção pelo COVID-19, nas seguintes unidades:

- Lucy Montoro – Santos;
- Lucy Montoro – Botucatu;
- Lucy Montoro – Marília;
- Lucy Montoro – Pariquera-Açu;
- Lucy Montoro – Mogi Mirim;
- Lucy Montoro – Sorocaba;
- Lucy Montoro – São José dos Campos.

Também em função da pandemia COVID-19, os treinamentos que seriam ministrados presencialmente foram realizados por meio de *web* conferência e também disponibilizados em plataforma de Educação à Distância (EAD), o que suscitou rápida adequação deste processo para garantir a sua efetividade. Nesta modalidade foram capacitados 7.350 profissionais, nos seguintes cursos:

- Portal CROSS: Módulo de Leitos com AIH_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo Regulação de Leitos_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências_Perfil Solicitante da Microrregião;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências_Perfil Solicitante.

Foram implantados os 35 hospitais de campanha para atendimento de pacientes COVID-19, além da capacitação das unidades solicitantes e executantes



para acessar e disponibilizar recursos relacionados à COVID-19, nos Módulos Regulação de Leitos (MRL) e Módulo de Regulação de Urgências (MRU).

Foram, ainda, cadastrados e revertidos cerca de 7.500 leitos no Módulo de Leitos e desenvolvidas, no Portal CROSS, novas regras para cancelamento de agendamentos e inclusão de pacientes no CDR, criada a ficha para regulação de urgências de casos de síndrome gripal e, ainda, novos campos para indicar se o paciente possui sintomas de síndrome gripal nas fichas Gestante, Cardiologia, Pediatra, Ortopedia, Psiquiatria, Neurocirurgia /Neurologia e Queimados;

Às ações do Monitoramento Ambulatorial couberam o monitoramento das agendas bloqueadas e dos pacientes inseridos no CDR devido à pandemia e o fornecimento das orientações para configuração de agendas de Teleatendimento.

No ano de 2020, o Monitoramento Hospitalar analisou 127.502 casos relacionados à pandemia.

A partir do mês de março, com o avanço da COVID-19, a Seção de Informação passou a processar e tratar os dados dos diferentes módulos do Portal CROSS, de forma a se obterem informações a respeito das ações tomadas, visando:

- Avaliação e acompanhamento das regulações de urgência e emergência nos casos suspeitos e/ou confirmados;
- Avaliação das buscas de recursos para os casos da COVID-19 na regulação de urgência;
- Avaliação e acompanhamento da ocupação de leitos das unidades cadastradas e que disponibilizam seus leitos nos Módulos de Regulação de Leitos e Leitos com AIH;
- Acompanhamento do CDR para identificação dos pacientes que tiveram suas consultas e exames suspensos.

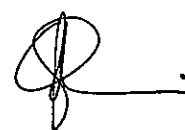
Todas essas informações foram disponibilizadas no formato de extrações de dados brutos, tabelas, painéis interativos e em relatórios diários (incluindo fins de semana e feriados).

4.14 Demonstrações Contábeis e resultados

O contrato de gestão nº 001/0500/000.027/2015, celebrado em 03 de agosto de 2015, entre o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Estado da



Saúde de São Paulo e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI – SP, qualificada como Organização Social de Saúde, para implantação e operacionalização da gestão e execução das atividades na Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, com repasse de recursos no valor global estimado de 306.642.392,40 (trezentos e seis milhões e seiscentos e quarenta e dois mil e trezentos e noventa e dois reais e quarenta centavos). Do montante global, o valor de R\$ 84.363.396,00 (oitenta e quatro milhões e trezentos e sessenta e três mil e trezentos e noventa e seis reais) corresponde ao custeio do exercício financeiro de janeiro a dezembro de 2020, conforme Termos de Retirratificação nº 01 e 02/2020.

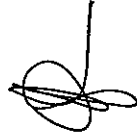
A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive initial followed by a horizontal line ending in a small dot.

4.14.1 Demonstrativo Contábil Operacional – 1º semestre de 2020

Demonstrativo Contábil Operacional janeiro a junho de 2020	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total 1º semestre
RECEITAS OPERACIONAIS							
Repasso Contrato de Gestão	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	42.181.698,00
Total (1)	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	42.181.698,00
Resultado de Aplicação Financeira	30.356,62	23.683,41	28.802,42	26.092,63	23.156,82	21.357,07	153.448,97
Reembolso de Despesas	0	252,98	0	0	0	281,2	534,18
'Receitas Extras'	1.467,90	354,19	-1.002,89	3.729,47	2.921,57	2.792,21	10.262,45
Total (2)	31.824,52	24.290,58	27.799,53	29.822,10	26.078,39	24.430,48	164.245,60
Total das Receitas (1) + (2)	7.062.107,52	7.054.573,58	7.058.082,53	7.060.105,10	7.056.361,39	7.054.713,48	42.345.943,60
DESPESAS OPERACIONAIS							
Pessoal	3.889.113,69	3.831.321,49	3.676.830,16	4.049.870,41	4.415.090,40	3.845.805,77	23.708.031,92
Serviços terceirizados	2.637.404,43	2.597.043,32	2.588.377,91	2.497.389,48	2.415.954,17	2.439.504,53	15.175.673,84
Materiais	28.032,45	28.036,02	47.921,86	60.147,82	111.092,96	54.698,38	329.929,49
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	26.574,77	32.580,38	80.767,61	73.802,41	20.096,30	14.772,13	248.593,60
Outras despesas	12.336,38	18.154,08	22.844,97	7.315,87	8.633,19	5.686,75	74.971,24
Ressarcimento por rateio	135.165,42	142.135,77	137.620,72	118.374,13	139.227,15	128.992,96	801.516,15
Tributárias/Financeiras	2.639,23	135,06	641,64	147,62	95,91	313,45	3972,91
Total das Despesas Operacionais (3)	6.731.266,37	6.649.406,12	6.555.004,87	6.807.047,74	7.110.190,08	6.489.773,97	40.342.689,15
INVESTIMENTO							
Equipamentos	0	0	4.370,00	0	4.769,86	26.875,00	36014,86
Móveis e Utensílios	0	0	0	0	0	1.200,00	1200
Total Investimento (4)	0	0	4.370,00	0	4.769,86	28.075,00	37214,86
TOTAL GERAL (3 + 4)	6.731.266,37	6.649.406,12	6.559.374,87	6.807.047,74	7.114.959,94	6.517.848,97	40.379.904,01
RESULTADO (total receitas - total geral)	330.841,15	405.167,46	498.707,66	253.057,36	-58.598,55	536.864,51	1.966.039,59

4.14.3 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 1º semestre de 2020

Demonstrativo de Fluxo de Caixa 1º semestre de 2020		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total 1º semestre
Saldo do Mês Anterior (1)		5.734.591,91	5.389.307,87	5.971.094,29	6.761.324,53	7.475.837,56	7.933.239,25	-
RECEITAS								
Contrato de Gestão / Convênio		7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	42.181.698,00
Receitas Financeiras		30.356,62	23.683,41	28.802,42	26.092,63	23.156,82	21.357,07	153.448,97
Outras Receitas		79.802,92	6.955,24	0	2.000,00	0	16.915,30	105.673,46
Total Receitas (2)		7.140.442,54	7.060.921,65	7.059.085,42	7.058.375,63	7.053.439,82	7.068.555,37	42.440.820,43
DESPESAS								
Pessoal (CLT)		4.417.185,56	3.625.566,27	3.335.170,34	3.499.525,93	3.776.585,71	3.640.334,21	22.294.368,02
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)		2.756.154,77	2.584.175,58	2.602.646,17	2.584.323,35	2.487.058,85	2.412.386,62	15.426.745,34
Materiais		41.393,91	22.727,44	27.698,26	38.329,31	130.420,13	63.655,72	324.224,77
Manutenção Predial		5.584,98	33.554,71	6.477,98	10.330,96	7.428,98	5.322,98	68.700,59
Investimentos		37.674,60	31.248,80	35.618,80	31.248,80	0	24.106,36	159.897,36
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)		29.757,25	21.784,04	27.432,36	25.890,32	15.241,25	15.523,88	135.629,10
Financeiras		319,14	95,05	272,64	132,62	55,69	52,63	927,77
Outras despesas		64.996,81	24.817,92	91.402,86	16.460,59	60.873,39	7.703,68	266.255,25
Ressarcimento por rateio		132.659,56	135.165,42	142.135,77	137.620,72	118.374,13	139.227,15	805.182,75
Total Despesas (3)		7.485.726,58	6.479.135,23	6.268.855,18	6.343.862,60	6.596.038,13	6.308.313,23	39.481.930,95
TOTAL GERAL								
Saldo do mês (2 - 3)		-345.284,04	581.786,42	790.230,24	714.513,03	457.401,69	760.242,14	2.958.889,48
SALDO FINAL (1 + 2 - 3)		5.389.307,87	5.971.094,29	6.761.324,53	7.475.837,56	7.933.239,25	8.693.481,39	-



4.14.4 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 2º semestre de 2020

Demonstrativo de Fluxo de Caixa 2º semestre de 2020	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total 2º semestre	Total 2020
Saldo do Mês Anterior	8.693.481,39	9.649.936,07	10.328.303,60	11.055.172,28	11.610.426,82	11.104.485,38	-	-
RECEITAS								
Contrato de Gestão / Convênio	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	7.030.283,00	42.181.698,00	84.363.396,00
Receitas Financeiras	20.554,30	17.699,38	-5.506,83	-2.861,54	21.865,58	22.517,80	74.268,69	227.717,66
Outras Receitas	0	967,24	899,68	1.944,48	786,13	0,00	4.597,53	110.270,99
Total Receitas (2)	7.050.837,30	7.048.949,62	7.025.675,85	7.029.365,94	7.052.934,71	7.052.800,80	42.260.564,22	84.701.384,65
DESPESAS								
Pessoal (CLT)	3.468.918,34	3.632.513,45	3.677.295,81	3.821.771,96	4.915.552,41	4.755.745,54	24.271.797,51	46.566.165,53
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	2.424.226,35	2.521.116,57	2.422.906,42	2.453.187,12	2.426.128,70	2.426.518,58	14.674.083,74	30.100.829,08
Materiais	28.479,74	31.567,70	27.775,35	28.139,88	35.895,25	29.413,16	181.271,08	505.495,85
Manutenção Predial	14.207,72	5.050,98	5.317,98	5.915,48	5.818,36	7.387,38	43.697,90	112.398,49
Investimentos	9.738,50	0	0	0	0	0	9.738,50	169.635,86
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	9.003,63	29.407,66	20.672,64	21.187,80	34.324,42	38.385,90	152.982,05	288.611,15
Financeiras	46,45	52,61	107,81	125,14	56,00	72,59	460,60	1.388,37
Outras despesas	10.768,93	13.913,66	13.897,70	15.878,47	16.504,57	15.247,12	86.210,45	352.465,70
Ressarcimento por rateio	128.992,96	136.959,46	130.833,46	127.905,55	124.596,44	137.257,19	786.545,06	1.591.727,81
Total Despesas (3)	6.094.382,62	6.370.582,09	6.298.807,17	6.474.111,40	7.558.876,15	7.410.027,46	40.206.786,89	79.688.717,84
TOTAL GERAL								
Saldo do mês (2 - 3)	956.454,68	678.367,53	726.868,68	555.254,54	-505.941,44	-357.226,66	2.053.777,33	5.012.666,81
SALDO FINAL (1 + 2 - 3)	9.649.936,07	10.328.303,60	11.055.172,28	11.610.426,82	11.104.485,38	10.747.258,72	-	-

5. CONCLUSÃO

No período de janeiro a dezembro de 2020 a CROSS atendeu os itens especificados nos anexos técnicos do contrato de gestão, consolidando seu papel na operacionalização e gerenciamento das atividades de apoio à saúde.

Em atendimento ao item III do Anexo Técnico I do Contrato de Gestão, realizamos pesquisa de satisfação do usuário, com os clientes que utilizam o Portal CROSS e conseqüentemente os serviços oferecidos pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde. Essa pesquisa é automatizada, realizada ao longo do ano e com medições semestrais. Após o atendimento telefônico da Central de Atendimento - CAT e do Help Desk, o usuário é direcionado para registrar a sua opinião sobre o atendimento recebido. Na avaliação dos serviços disponibilizados realizada ao longo do ano, do total de entrevistados, 97% atribuíram os conceitos “satisfeito” ou “muito satisfeito”.

Entendemos assim que a CROSS tem cumprido com seu papel social, conforme sua missão: “Viabilizar o acesso do cidadão ao serviço de saúde mais adequado à sua necessidade, no tempo oportuno, assegurando a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo”.

São Paulo, 8 de fevereiro de 2021.


Elodimara Donata Correia
Gerente Executivo