

SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades – Exercício 2021

Refrente 01.01.2021 a 31.03.2021

Ambulatório Médico de Especialidades

AME LORENA

SECONCI - OSS

**Lorena
2021**

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Especialidades Médicas.....	10
Tabela 2: Especialidades Não Médicas	10
Tabela 3: Especialidades Cirúrgicas.....	10
Tabela 4: Exames Diagnósticos.....	11
Tabela 5: Produção Ambulatorial 1º Trim. 2021 – Consultas Médicas (com Telemedicina) .	13
Tabela 6: Produção Ambulatorial 1º Trim. 2021 – Cirurgias Ambulatoriais e SADT Externo	13
Tabela 7: Produção Ambulatorial 1º Trimestre de 2021 – Consultas Médicas	14
Tabela 8: Produção Ambulatorial 1º Trimestre de 2021 – Consultas Não Médicas/Sesões .	14
Tabela 9: Produção Ambulatorial 1º Trimestre 2021 – Cirurgias Ambulatoriais.....	14
Tabela 10: Produção Ambulatorial 1º Trimestre 2021 – SADT Externo	15
Tabela 11: Indicadores Qualitativos.....	18
Tabela 12: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários.....	25
Tabela 13: Demonstrativo Contábil Operacional 1º Trimestre de 2021	33
Tabela 14: Demonstrativo de Fluxo de Caixa 1º Trimestre de 2021.....	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – PSAT – Índice de Pesquisa de Satisfação dos Usuários	26
------------------------------------------------------------------------	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP	5
3. BREVE HISTÓRICO DO AME LORENA	6
4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO	7
4.1. MISSÃO	8
4.2. VISÃO	8
4.3. VALORES	8
5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	8
5.1. ESTRUTURA FÍSICA	9
6. OFERTA DE SERVIÇOS	10
7. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS)	11
7.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO	11
7.2. JUSTIFICATIVA METAS QUANTITATIVAS	15
7.2.1. METAS MÉDICAS	15
7.2.2. METAS NÃO MEDICAS	15
7.2.3. METAS CIRÚRGICAS	16
7.2.4. METAS SADT EXTERNO	16
8. INDICADORES VALORADOS PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)	17
8.1 INDICADORES VALORADOS PARA 1º TRIMESTRE DE 2021	17
8.2. JUSTIFICATIVAS METAS QUALITATIVAS	18
9. SISTEMAS INFORMATIZADOS	18
9.1. PROJETOS FINALIZADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2021	20
9.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO	20
10. PROCESSOS DE QUALIDADE	20
11. HUMANIZAÇÃO	21
12. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL	24
13. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO / OUVIDORIA	24
14. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO	26

15. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM.....	27
16. MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA.....	28
17. AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA PELA COVID-19	29
18. RESULTADOS FINANCEIROS.....	32

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP

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

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

3. BREVE HISTÓRICO DO AME LORENA

O Ambulatório Médico de Especialidades de Lorena foi inaugurado em julho de 2016 a partir de um contrato de gestão assinado entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e o Seconci – Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo, com o objetivo de sanar alguns problemas no âmbito da saúde na região do Vale Histórico e Circuito da Fé e suprir uma necessidade da região quanto aos atendimentos especializados.

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

Em 2018 o AME LORENA começou um intenso e complexo trabalho em busca da Certificação pela metodologia ONA (Organização Nacional de Acreditação) e em 2020 passou por avaliação para certificação ONA, sendo acreditado ONA nível 1 em outubro – como resultado do aperfeiçoamento dos

processos de procedimentos e segurança.

Buscamos padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão para a região do Vale Histórico e Circuito da Fé.

4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO

Desde a inauguração do AME de Lorena, buscamos o aprimoramento de uma instituição de atendimento especializado e resolutivo, sendo voltado ao atendimento clínico e ao cirúrgico de pequeno e médio porte, em Salas de Pequenos Procedimentos 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 está sempre presente. Por definição, resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos. O modelo de atendimento médico especializado preconizado para os AMEs busca exatamente a resolutividade, ou seja, atender em sua plenitude as necessidades do paciente naquele momento, se possível em um único local e em um único dia.

Neste contexto encontra-se o grande diferencial do AME Lorena, 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 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.

4.1. MISSÃO

Oferecer atendimento de qualidade, resolutivo e Humanizado aos pacientes, priorizando diagnóstico preciso e orientação de conduta.

4.2. VISÃO

Ser referência em processo de certificação de qualidade para o Vale Histórico e Circuito da Fé.

4.3. VALORES

- Qualidade e Segurança;
- Capacitação;
- Ética;
- Sustentabilidade;
- Resolutividade;

5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

O AME Lorena é referência para uma população de aproximadamente 452.424 mil habitantes, distribuídos em 17 municípios do Vale Histórico e Circuito da Fé, sendo eles: Aparecida, Arapeí, Areias, Bananal, Cachoeira Paulista, Canas, Cruzeiro, Cunha, Guaratinguetá, Lavrinhas, Lorena, Piquete, Potim, Queluz, Roseira, São José do Barreiro e Silveiras.

5.1. ESTRUTURA FÍSICA

Localiza-se no centro da cidade de Lorena e ocupa uma área total de aproximadamente de 3.000,00m² sendo que o ambulatório possui uma área construída de 2.404,72m². Sua área construída é composta de pavimento térreo, primeiro e segundo pavimento e barrilete/casa de máquinas. Os pavimentos possuem paredes em alvenarias com pé direito igual a 3 metros, piso de cerâmica ou granito e forro de gesso, escada e elevador para acesso.

- **Pavimento Térreo** – 03 recepções (balcão de informação; recepção de SADT e recepção de agendamento); 02 salas laboratoriais; 03 salas de endoscopia; 08 salas SEDI II; 09 salas de SPP (sendo 03 sala de procedimento cirúrgico); 01 sala de SAU/ouvidoria; 03 salas de farmácia/suprimentos; 01 sala de higienização; 01 sala de recursos humanos; 01 copa; 01 sala de controle de acesso; 01 sala de manutenção; 01 sala de engenharia clínica; 01 vestiário masculino; 01 vestiário feminino e 07 banheiros (masculino/feminino), manutenção, 01 sala de faturamento; 01 salas de prontuários/documentos, 01 sala de inservíveis e 02 banheiros.
- **Pavimento 1ª andar** – 01 recepção; 35 consultórios (médicos, não médicos e exames SADT); 01 sala de bem estar; 09 banheiros; 01 trocador; 02 DML e 06 salas de utilidades.
- **Pavimento 2ª andar** – 01 sala de SAME; 02 salas de informática; 01 sala de reunião; ; 01 sala de Gerência Administrativa; 01 sala de Coordenação de Enfermagem; 01 Sala de Supervisão de Atendimento; 01 sala central de agendamento; 01 sala administrativa com Coordenação; 01 sala de secretaria; 01 sala de Gerência Médica; 01 copa e 03 banheiros.

6. OFERTA DE SERVIÇOS

O AME Lorena oferece atendimento médico em 18 especialidades diferentes, atendimento multiprofissional em mais 5 áreas do conhecimento da saúde, além de uma gama de exames diagnósticos referência para toda a região.

Tabela 1: Especialidades Médicas

Anestesiologia
Cardiologia
Cirurgia Plástica
Dermatologia
Endocrinologia
Gastroclínica
Ginecologia
Hematologia
Mastologia
Nefrologia
Neurologia
Neurologia Pediátrica
Oftalmologia
Ortopedia
Otorrinolaringologia
Pneumologia
Reumatologia
Urologia

Fonte: Sistema CROSS

Tabela 2: Especialidades Não Médicas

Enfermagem
Nutrição
Fisioterapia
Farmácia

Fonte: Sistema CROSS

Tabela 3: Especialidades Cirúrgicas

Plastica
Dermatologia
Ortopedia
Oftalmologia
Mastologia
Urologia
Outras

Fonte: Sistema CROSS

Tabela 4: Exames Diagnósticos

Audiometria
Avaliação Urodinâmica Completa
Biópsia de Tireóide
Biopsia De Mama (Punção De Mama Por Agulha Grossa)
Biopsia De Próstata
Campimetria Computadorizada
Colonoscopia (Coloscopia)
Colposcopia
Densitometria
Ecocardiograma
Eletrocardiograma
Eletroencefalograma (EEG)
Endoscopia
Gonioscopia
Holter
Laboratório Clínico e Patológico, Curva Glicêmica
Mamografia
MAPA
Mapeamento De Retina
Nasofibroscopia
Otoneurologico / Testes Vestibulares
Paquimetria
Prova De Função Pulmonar Simples (Espirometria)
Raio-X
Teste Ergométrico
Tomografia
Ultrassonografia
Ultrassonografia Doppler
Ultrassonografia Ocular

Fonte: Sistema CROSS

7. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS)

7.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO

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

monitorada mensalmente pela Coordenação da SES e pelas Gerências Médica e Administrativa da Unidade.

No 1º Trimestre do ano de 2021 foram realizadas um total de 16.995 consultas médicas (contratado 18.000) e 7.875 consultas não medicas/procedimentos terapêuticos (contratado 7.500). Foram realizados 1.223 procedimentos cirúrgicos (contratado 990), sendo 625 cirurgias maiores (CMA) e 598 cirurgias menores (cma).

Foram realizados exames de SADT, sendo 7.462 internos, ou seja, pacientes do próprio AME Lorena, e 2.452 exames de SADT externos (contratado 2.400). Dentre os exames de SADT externos, 828 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia (Ecocardiograma), 729 foram exames de diagnóstico por Endoscopia (Colonoscopia, Endoscopia Digestiva Alta e Nasofibrosopia) e 895 foram exames do grupo Métodos diagnósticos em especialidades (Audiometria, Estudo Urodinamico, Colposcopia, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Holter, Mapa, Espirometria, Teste Ergométrico). (Fonte: Relatório Atividade Assistencial Mensal – Ambulatorial/Consolidado 2021).

Esclarecemos que as consultas através da 1ª Telemedicina 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 e autorizadas pela Secretaria de Saúde no TA 01/2021, Anexo I, item 1.8, exceção para a especialidade de Oftalmologia.

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

Tabela 5: Produção Ambulatorial 1º Trim. 2021 – Consultas Médicas (com Telemedicina)

Consultas Médicas			
	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	7.200	5.561	77%
Interconsultas	1500	2312	154%
Consultas Subseqüentes	9.300	9.122	98%
Total	18.000	16.995	94%
Consultas Não Médicas e Procedimentos Terapêuticos			
	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	6.750	7.340	109%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	750	535	71%
Total	7.500	7.875	105%

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 6: Produção Ambulatorial 1º Trim. 2021 – Cirurgias Ambulatoriais e SADT Externo

Cirurgias Maiores			
	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	450	625	139%
Total	450	625	139%

Cirurgias Menores			
Cirurgias Menores	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	540	598	111%
Total	540	598	111%

Métodos Diagnósticos em Especialidades			
SADT Externo	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	600	828	138%
Diagnóstico por Endoscopia	1.020	729	71%
Métodos Diagnósticos em	780	895	115%
Total	2.400	2.452	102%

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 7: Produção Ambulatorial 1º Trimestre de 2021 – Consultas Médicas (com Telemedicina)

Consultas Médicas									
	Janeiro		Fevereiro		Março		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.400	1.550	2.400	1.861	2.400	2.150	7.200	5.561	77%
Interconsultas	500	658	500	688	500	966	1500	2.312	154%
Consultas Subseqüentes	3.100	2.600	3.100	2.848	3.100	3.674	9.300	9.122	98%
Total	6.000	4.808	6.000	5.397	6.000	6.790	18.000	16.995	94%

Tabela 8: Produção Ambulatorial 1º Trimestre de 2021 – Consultas Não Médicas/Sessões

Consultas Não Médicas e Procedimentos Terapêuticos									
	Janeiro		Fevereiro		Março		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	2.250	2.193	2.250	2.522	2.250	2.625	6.750	7.340	109%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	250	166	250	157	250	212	750	535	71%
Total	2.500	2.359	2.500	2.679	2.500	2.837	7.500	7.875	105%

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 9: Produção Ambulatorial 1º Trimestre 2021 – Cirurgias Ambulatoriais

Cirurgias Maiores									
	Janeiro		Fevereiro		Março		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	150	186	150	230	150	209	450	625	139%
Total	150	186	150	230	150	209	450	625	139%

Cirurgias Menores									
Cirurgias Menores	Janeiro		Fevereiro		Março		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	180	193	180	231	180	174	540	598	111%
Total	180	193	180	231	180	174	540	598	111%

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Handwritten mark

Tabela 10: Produção Ambulatorial 1º Trimestre 2021 – SADT Externo

Métodos Diagnósticos em Especialidades									
SADT Externo	Janeiro		Fevereiro		Março		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	200	267	200	269	200	292	600	828	138%
Diagnóstico por Endoscopia	340	227	340	264	340	238	1.020	729	71%
Métodos Diagnósticos em	260	302	260	307	260	286	780	895	115%
Total	800	796	800	840	800	816	2.400	2.452	102%

7.2. JUSTIFICATIVA METAS QUANTITATIVAS

Todas as metas quantitativas foram cumpridas integralmente de acordo com o Contrato de Gestão TA 01/2021.

7.2.1. METAS MÉDICAS

Considerando o desempenho do período de janeiro a março de 2021, uma vez que a contratação foi de 18.000 consultas e foram realizadas 16.995, relativas a de 94% do volume contratado neste período. É importante destacar que foi disponibilizado para a rede básica como primeira consulta, através da CROSS (Central de Regulação de Ofertar de Serviços de Saúde), um volume acima da meta contratada na ordem de 10%, em virtude do histórico de absenteísmo da unidade, uma vez que a meta era de 7.200 novas vagas e a oferta foi de 7.941.

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

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

7.2.2. METAS NÃO MÉDICAS

No período de janeiro a março de 2021, as consultas não médicas e procedimentos terapêuticos superaram a meta contratada em torno de 5% e justifica-se, pois, a equipe de enfermagem realiza orientação para exames de Colonoscopia,

procedimentos terapêuticos superaram a meta contratada em torno de 5% e justificase, pois, a equipe de enfermagem realiza orientação para exames de Colonoscopia, Avaliação Urodinâmica, reduzindo significativamente o cancelamento dos exames por falta de preparo ou condições para realização, orientações cirúrgicas e biópsias, além das multiorientações a fim de minimizar o absenteísmo, por desconhecer o procedimento, possuir dúvidas, inclusive em relação à data agendada.

Observa-se que o absenteísmo maior se dá nos procedimentos terapêuticos/sessões, uma vez que muitas vezes o paciente pode ter considerado uma melhora no seu quadro, optando por não comparecer à consulta, ratificando que o retorno é exclusivamente do querer do paciente, além disso, a grande maioria deles mora em regiões geograficamente longe da unidade, o que os leva a depender ou de recursos próprios ou do município.

7.2.3. METAS CIRÚRGICAS

Considerando o desempenho do período de janeiro a março de 2021, uma vez que foram realizados 1.223 procedimentos cirúrgicos (contratado 990), sendo 625 (CMA) cirurgias maiores (Contratado 450) e 598 (cma) cirurgias menores (contratado 540). É importante destacar que foi realizado um volume acima da meta contratada na ordem de 23,24%, uma vez que a meta era de 990, devido demanda reprimida de pacientes por procedimentos cirurgicos e menor absenteísmo observado historicamente para procedimentos cirúrgicos.

7.2.4. METAS SADT EXTERNO

Considerando o desempenho do período de janeiro a março de 2021, uma vez que foram realizados 2.452 exames de SADT externos (contratado 2.400). Dentre os exames de SADT externos, 828 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia, 729 foram exames de diagnóstico por Endoscopia e 895 foram exames Métodos diagnósticos em especialidade. É importante destacar que foi realizado um volume acima da meta contratada na ordem de 2,17%, mesmo com alto absenteísmo de pacientes do periodo que ultrapassou 40% em algumas especialidades.

8. INDICADORES VALORADOS PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)

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

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

8.1 INDICADORES VALORADOS PARA 1º TRIMESTRE DE 2021

Matriciamento: Com o objetivo de 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.

A avaliação do indicador iniciou em 2020, com ações implementadas durante todo o ano, com continuidade em 2021 e mesmo durante a pandemia COVID 19, as ações continuaram acontecendo. A avaliação das ações são realizadas por meio do impacto na perda primária, absenteísmo, qualidade no encaminhamento de pacientes, entre outros, evidenciadas por meio de relatórios trimestrais enviados à Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo.

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,

unidade, é fundamental que as informações inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e agendamento (CROSS) sejam precisas e de qualidade.

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

Tabela 11: Indicadores Qualitativos

Indicador	
1 Matrciamento	15%
2 Política de Humanização	20%
2.1 Pesquisa de Satisfação	10%
2.2 S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	10%
3 Acompanhamento para CMA/HD (Monitoramento)	35%
3.1 CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	10%
3.2 Monitoramento da Execução de Procedimentos Selecionados	25%
4 Qualidade da Informação	30%
4.1 Inserção de dados (Gestão em Saúde)	5%
4.2 Alteração de dados (Gestão em Saúde)	2%
4.3 Entrega de Documentos	3%
4.4 Cancelamento / inserção de agendas (CROSS)	5%
4.5 Relatório Gestão x CROSS	3%
4.6 CEP Correto	2%
4.7 Acompanhamento da Oferta do SADT Externo	4%
4.8 Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	2%
4.9 Acompanhamento da Oferta de Primeira consulta médica	4%

Fonte: Incadores para a parte variável convênio/contrato de gestão-Descrição e metodologia de cálculo para 2021

8.2. JUSTIFICATIVAS METAS QUALITATIVAS

Todas as metas relativas aos indicadores qualitativos foram cumpridas integralmente no 1.º trimestre de 2021.

9. SISTEMAS INFORMATIZADOS

O AME Lorena conta com um Sistema de Gestão, o qual otimiza todos os processos relacionados ao atendimento do paciente, armazenamento de todas as

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

Este sistema está preparado para integração das agendas do ambulatório com o CROSS, propiciando à SES total visibilidade dos agendamentos, tanto dos usuários externos como dos usuários internos.

No setor de SADT contamos com sistema de Métodos Gráficos e PACS, propiciando a digitalização, armazenamento e visualização das imagens, agilizando o atendimento aos pacientes. Permitindo também a guarda de todas as imagens, para comparação de exames realizados em períodos distintos e a integração com a WEB disponibilizando a todos os pacientes atendidos no AME LORENA, os resultados de seus exames de forma rápida e segura, sem necessidade de retornar ao ambulatório para retirá-lo.

Além disso, o ERP (Enterprise Resourcing Planning) traz a facilidade da busca do histórico do paciente, através do desenvolvimento do prontuário eletrônico (PEP), é um dos temas mais discutidos nos dias de hoje na área de informática médica, transformando uma plataforma manual em informatizada, eliminando processos lentos, uso de papéis e documentos por escrito, agilizando o atendimento, oferecendo maior segurança e a facilidade no acesso à informação, para decisões rápidas e importantes.

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

Tudo isso contando com sistema de armazenamento com tecnologia de ponta assegurando a proteção dos dados dos pacientes, além de termos um sistema avançado para backup dos dados, onde os dados estão seguros em nosso DATACENTER com redundância de 10 dias e além disso, os dados são transferidos para sistema da Microsoft (AZURE) para o armazenamento em nuvem no DATACENTER que está fisicamente localizado fora da Instituição.

Com o cenário acima podemos garantir em caso de falha de algum servidor, a restauração dos dados com a máxima velocidade, com isso minimizando ao máximo o

impacto ao paciente.

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

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

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

9.1. PROJETOS FINALIZADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2021

- Adequação de diversos processos da área de agendamento;
- Adequação do espurgo da Sala de Endoscopia;
- Adequação da rede de gases medicinais da Sala de Endoscopia e Salas de pequenos procedimentos.

9.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO

- Desenvolvimento da Ficha Eletrônica de encaminhamento à Rede Lucy Montouro por meio do P.E.P.(Prontuário Eletrônico do Paciente);
- Desenvolvimento da Ficha de transferência intra-hospitalar do paciente no P.E.P.;
- Desenvolvimento do Sistema para avaliação 360º dos colaboradores do AME Lorena.
- Implantação de Software para interação com pacientes por meio de chat;

10. PROCESSOS DE QUALIDADE

A Política de Qualidade do AME Lorena está fundamentada em sua Missão

Institucional que busca oferecer aos pacientes SUS um atendimento de qualidade, resolutivo e humanizado, priorizando diagnóstico preciso e orientação de conduta. Nossa equipe de funcionários 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 qualidade e segurança, capacitação, ética, humanização, sustentabilidade e resolutividade.

Em relação ao processo de Acreditação pela ONA, implantamos um sistema de gerenciamento da qualidade (DocNix), que permite o monitoramento de documentos administrativos e assistenciais, contribuindo para melhoria da comunicação e gerenciamento das atividades relacionadas ao processo de Acreditação. Mais importante que a obtenção do selo de Acreditação é a premissa de que pacientes e médicos podem contar com serviços ambulatoriais norteados por um Sistema permanente de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente. Esse Sistema promove a melhoria contínua dos serviços prestados, dissemina as melhores práticas assistenciais e incentiva suas equipes interdisciplinares a adotá-las, monitorando-as constantemente por meio de indicadores.

Em 2020 o AME Lorena passou por avaliação para certificação ONA, sendo acreditado ONA nível 1 em outubro – como resultado do aperfeiçoamento dos processos de procedimentos e segurança. Buscamos padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão para a região do Vale Histórico e Circuito da Fé.

Em 2021 continuamos com a adequação e melhoramento dos processos, pois teremos uma visita de manutenção no mês de julho.

11. 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.

No ano de 2016 foi criado o Grupo de Trabalho de Humanização do AME LORENA, com intuito de desenvolver ações que possam ir de encontro com os objetivos da PEH.

Em 2018 foi implementado o 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 e colaboradores.

A pesquisa de satisfação permite avaliar as condições de atendimento dos serviços de saúde, como também oferece informações relevantes para que o Grupo de Trabalho de Humanização do Ambulatório Médico de Especialidades proponha e promova melhorias no atendimento.

O PIH é elaborado e revisado conforme as normativas do Núcleo Técnico de Humanização com apoio e orientação de nossa articuladora e as ações e projetos desenvolvidos seguem as diretrizes estabelecidas pelo Plano Estadual de Humanização e são alinhados com as normativas institucionais do AME Lorena.

- 1 - Clínica Ampliada - Projeto Onco Acolher
- 2 - Voz do Usuário e Valorização do Trabalho e do Trabalhador - Projeto Qualificar para Cuidar;
- 3 - Voz do Usuário e Valorização do Trabalho e do Trabalhador - Projeto Compartilhando Boas Ideias;
- 4 - Voz do Usuário - Projeto Paciente bem acompanhado;
- 5- Acolhimento - Projeto Sinal de Alerta - Neoplasia Maligna;
- 6 - Acolhimento - Projeto Saúde Nutricional;
- 7 - Redes - Projeto Gestão do Absenteísmo;

O AME Lorena realiza outras atividades que estão direcionadas ao seu processo de trabalho, e que tem como intuito oferecer aos pacientes um serviço de qualidade.

Ações e programas desenvolvidos e/ou apoiados pelo CIH AME LORENA

Linhas de Cuidado/ Programas

- Reflexo Vermelho;
- Mulheres de Peito.

Fluxos Assistenciais

- Consulta farmacêutica;
- Consulta de Enfermagem - Orientação Colonoscopia;
- Consulta de Enfermagem - Orientação Biópsia de Próstata;
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cistoscopia;
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia de Catarata;
- Cópia de Prontuário;
- Notificação de Incidentes e Não conformidades;
- Gerenciamento de Riscos.

Atendimento a Usuários Específicos;

- Idosos (incluindo 80 anos ou mais);
- Acolhimento para Pacientes Vítimas de violência;
- Pacientes Privados de Liberdade;
- Situação de Perigo Iminente ou Real com ou sem evidenciação de armas;
- Nome Social.

Segurança do Paciente

- Núcleo de Segurança do Paciente;
- Queda;
- Procedimento Seguro;
- Identificação do Paciente;
- Procedimento Cirurgia Segura.

Gestão do Absenteísmo

- Placas informativas do número de absenteísmo;
- Pesquisa principais motivos do absenteísmo.

Enfrentamento Pandemia Covid-19

- O CIH apoia a Comissão de Enfrentamento à Pandemia Covid-19 em diversas ações.

12. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

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

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

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

No primeiro trimestre de 2021 foram realizados 589 atendimentos pelo Serviço Social.

13. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO / OUVIDORIA

O Serviço de Atendimento ao Usuário/ Ouvidoria é um setor que visa assegurar ao usuário um fluxo de comunicação segura e assertiva com os gestores da unidade AME Lorena.

A sala de atendimento do S.A.U esta localizada em uma área de fácil acesso a todos, e sua divulgação é feita através de banners distribuídos dentro da unidade. O tem como principal atividade os registros de elogios, sugestões, solicitações e reclamações dos usuários, além de prestar informações e esclarecer dúvidas dos mesmos, a fim de orientá-los de acordo com suas necessidades. O objetivo deste serviço é zelar pela qualidade do atendimento oferecido aos pacientes.

Para apresentação das demandas do S.A.U, foi implantada pela gerência AME Lorena a Comissão de Ouvidoria que mensalmente avalia relatórios do índice de satisfação dos usuários, bem como, discute ações a serem adotadas a partir das suas

colaborador mais elogiado, que recebe um botton o identificando como o mais elogiado do trimestre.

Em 2018 houve a implantação do Sistema Ouvidor SES/SP online, o qual possibilita o acesso em tempo real as informações obtidas nos Serviços de Atendimento ao Usuário das unidades vinculadas à Ouvidoria Central SES/SP.

A pesquisa de satisfação dos usuários do AME LORENA, iniciou em 2018 e em 2019 foi criada a Comissão de Ouvidoria, onde são apresentados os índices de satisfação dos usuários, principais queixas e discutidos ações de melhoria.

Em dezembro de 2019 o Sistema Ouvidor foi atualizado, sendo incorporado a ele novos modelos de relatórios e um Help Desk para resolução de problemas.

A Ouvidoria Central SES/SP é a responsável pela manutenção do Sistema Ouvidor e pelo suporte e instruções necessárias para alimentação do mesmo de acordo com suas diretrizes.

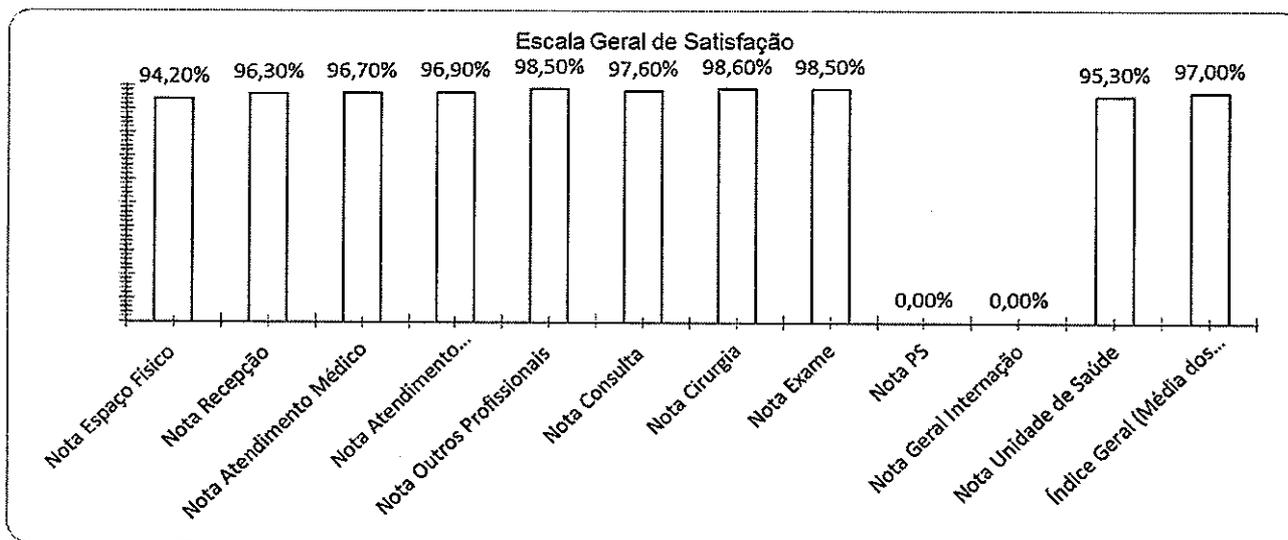
Pesquisa de Satisfação – PSAT

Período: 01/01/2021 a 31/03/2021 – 273 pacientes Responderam à Pesquisa

Tabela 12: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Subitem	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Nota Espaço Físico	2572	2730	94,20%
Nota Recepção	2630	2730	96,30%
Nota Atendimento Médico	2254	2330	96,70%
Nota Atendimento Enfermagem	2247	2320	96,90%
Nota Outros Profissionais	128	130	98,50%
Nota Consulta	937	960	97,60%
Nota Cirurgia	848	860	98,60%
Nota Exame	896	910	98,50%
Nota PS	0	0	0,00%
Nota Geral Internação	0	0	0,00%
Nota Unidade de Saúde	2602	2730	95,30%
Índice Geral (Média dos índices)			97,00%

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



Fonte: Site Pesquisa de Satisfação Humaniza SES. Disponível em: <<http://www.pesquisadesatisfacao.saude.sp.gov.br/>>

14. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO

O AME Lorena, com o intuito de oferecer atendimento multiprofissional com qualidade e humanização, priorizando a segurança dos pacientes atendidos, oferece orientação farmacêutica, atuando diretamente com os pacientes e médicos do ambulatório.

O serviço de assistência farmacêutica trabalha em equipe com os médicos, principalmente das especialidades de: Oftalmologia, Urologia e Endocrinologia, para desenvolver mecanismos e assegurar que o paciente realize adequadamente o preparo e/ou uso correto da medicação prescrita.

Para realização da cirurgia de facoemulsificação e biópsia de próstata, são atendidos os pacientes polimedicamentados, diabéticos e pacientes que fazem uso de anticoagulantes, orientando-os quanto ao preparo correto, e possíveis intervenções nos medicamentos já utilizados, seguindo as diretrizes existentes na unidade para tais procedimentos. O farmacêutico também é responsável por orientar os pacientes encaminhados pelos médicos endocrinologistas, que estão iniciando tratamento com insulina e/ou apresentam dificuldade em se adaptar ao tratamento indicado, garantindo o uso correto da medicação prescrita.

Todo atendimento realizado ao paciente respeita os princípios éticos e profissionais com o intuito de promover o uso racional de medicamentos. O modelo de

Todo atendimento realizado ao paciente respeita os princípios éticos e profissionais com o intuito de promover o uso racional de medicamentos. O modelo de atuação da farmácia no AME Lorena é realizado de acordo com a Política de Qualidade, que visa a segurança do paciente.

No primeiro trimestre de 2021 foram realizados 105 orientações farmacêuticas.

15. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM

A Enfermagem do AME Lorena presta serviços assistenciais a saúde da população do Vale histórico e Circuito da Fé, com intuito de oferecer o melhor serviço de saúde, com qualidade e Humanização, visando o cuidado ao ser humano individual e a família.

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

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

Os enfermeiros do AME Lorena, realizam consulta de enfermagem nos pacientes que são atendidos em nossa Instituição, sendo realizada uma média de 2.800 consultas por mês.

Realizamos consulta de enfermagem para os seguintes processos:

- Catarata. Procedimentos Oftalmológicos, Implante Secundário de LIO, Reposicionamento de LIO, Reconstrução da câmara anterior: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto aos cuidados pré e pós-operatórios, buscando minimizar possíveis complicações no pós-operatório.
- Biopsia de Próstata e Cistoscopias: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame/procedimento de biopsia de próstata, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as faltas no exame por falta de preparo ou desconhecimento.
- Multiorientações: A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame de colonoscopia e avaliação urodinâmica, explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as perdas do exame por falta de preparo.
- Ortopedia, Hematologia, Cirurgia Plástica, Mastologia e Urologia (todos os procedimentos que utilizam sedação) A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto aos cuidados pré e pós-operatórios, buscando minimizar possíveis complicações no pós-operatório.

A atuação da Equipe de enfermagem do AME Lorena é realizada de acordo com a Política de Qualidade, que está voltada à prestação de cuidados visando sempre a segurança do paciente. No primeiro trimestre de 2021 foram realizados 7.090 orientações de enfermagem.

16. MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA

A qualidade na Assistência precisa de todo um suporte no que diz respeito ao acompanhamento e manutenções corretivas e preventivas necessárias que garantam a segurança e proporcionem a todos os Stakeholders a confiança de oferecermos um serviço de qualidade em local adequado e devidamente equipado. No primeiro trimestre de 2021, o AME Lorena passou por algumas adequações, como as abaixo relacionadas:

- Conclusão dos trabalhos de adequação do telhado da unidade, solucionando problemas de gotejamento, infiltração e alagamentos;
- Adequação do espaço físico para passagem de lixo infectante, atendendo a recomendação ONA;

17. AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA PELA COVID-19

O AME Lorena, trabalhou muito fortemente questões estratégicas relacionadas às medidas de prevenção do Coronavírus, mesmo antes da declaração de pandemia pela Organização Mundial de saúde em 11/03/2020. Todas as ações tomadas foram norteadas pela SES-Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e OMS-Organização Mundial de Saúde desde então e se estendem em 2021, conforme abaixo relacionadas:

- Em 05/03/2020, iniciamos Campanha de prevenção do Coronavírus com disponibilização de cartazes informativos por toda unidade, Intranet, além de exibição de filme informativo sobre o Coronavírus, com transmissão em todos os monitores da Unidade;
- Reforçamos a Campanha de higienização das mãos com ampla adesão, evidenciada por meio do aumento no consumo de álcool a 70% e sabão líquido, disponibilizado em dispensers por toda a unidade;
- Estabelecemos maior criticidade para os processos de limpeza dos ambientes, considerando o novo cenário do Coronavírus;
- Em 13/03/2020, realizamos uma reunião com as lideranças da Unidade, quando foi criado um Comitê interno de enfrentamento ao Coronavírus, presidido por médico infectologista e enfermeira do CIA-Controle de Infecção Ambulatorial, com a participação de equipe multidisciplinar;
- Em 17/03/2020, o CIA e SESMT da Unidade, participaram de reunião com a Secretaria Municipal de saúde de Lorena, onde foram abordados assuntos relacionados a prevenção da transmissão do Coronavírus, a partir do decreto do Governo do Estado (643.862 de 13 de março de 2020) sobre o tema;
- No mesmo dia implantamos a triagem de pacientes por enfermeiros devidamente paramentados com EPI's indicadas pela SES, antes da entrada dos pacientes no

AME Lorena, a fim de identificarmos os pacientes com sinais e sintomas de gripe, para que todas as medidas de segurança fossem tomadas durante o atendimento do paciente na Unidade. Assim como orientação de quando buscar atendimento médico em unidade básica de saúde, a partir de seus sintomas ou seu agravamento posterior ao atendimento no AME Lorena;

- Reforçamos os critérios para acesso ao AME Lorena, restringindo apenas aos pacientes e acompanhantes, respeitando a legislação e quando necessário para realização do atendimento/procedimento, reduzindo o número de pessoas circulando sem necessidade dentro da Unidade;
- Em 18/03/2020, participaram de videoconferência com a Secretaria Estadual de saúde de São Paulo e DRS's, todas as lideranças, CIA e SESMT do AME Lorena, para orientações referentes ao enfrentamento ao Coronavírus nas Instituições de saúde de São Paulo;
- Em 19/03/2020, iniciamos o plano de contingência das agendas com remarcação das consultas e procedimentos eletivos, com prévia avaliação por equipe técnica (médica e de enfermagem), a fim de reduzir o risco de contágio dos pacientes durante todo o processo que envolve o atendimento, desde seu deslocamento, na maioria das vezes em transporte sanitário ou transporte público, até a inevitável proximidade nas salas de espera da Unidade. Os procedimentos de pacientes com investigação de neoplasias ou já em tratamento oncológico foram mantidos;
- Desde 20.03.2020, realizamos reuniões com todos os colaboradores, reforçando informações técnicas sobre o Coronavírus e a COVID-19, apresentando as medidas tomadas pela Instituição, orientações sobre as ações de prevenção e enfrentamento a partir das diretrizes da OMS e SES, informamos sobre a antecipação da campanha de vacinação Influenza e esclarecemos dúvidas e questionamento dos colaboradores. Essas reuniões foram realizadas pelas Gerencias Médica e Administrativa, com o Comitê de enfrentamento ao Coronavírus do AME Lorena;
- Em 23.03.2020 iniciamos a campanha de vacinação contra Influenza, com administração da vacina na própria Unidade para os colaboradores;
- Ainda em 23.03.2020, demarcamos com fitas amarelas a Recepção, mantendo uma distância segura entre recepcionistas e pacientes e reforçamos as orientações de prevenção, tiramos dúvidas dos colaboradores e reforçamos as informações sobre o

uso de EPI's.

- Em 24.03.2020, participaram de videoconferência com a Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo e DRS's, todas as lideranças, Comitê de Controle de Infecção Ambulatorial e SESMT do AME Lorena, para novas orientações referentes ao enfrentamento do Coronavírus nas Instituições de saúde de São Paulo e logo após realizamos reunião com média liderança e pessoal estratégico da Unidade para disseminação das informações em todos os setores.
- No início de abril reformulamos o protocolo de triagem na porta, realizada pela enfermagem a fim de identificarmos pacientes e acompanhantes com febre ou com qualquer outro sintoma de gripe ou da Covid-19, passamos a contar com o auxílio dos controladores de acesso orientando quanto ao distanciamento nas filas para a triagem, pacientes com qualquer sintoma de gripe são impedidos de entrarem no AME, seu atendimento é reagendado e em seguida são orientados a se dirigirem ao posto de atendimento específico para suspeitas da Covid-19 da Santa Casa de Misericórdia, ao lado do AME, para avaliação.
- Instalamos barreiras físicas (painel de vidro) em todas as recepções, controlamos a entrada de acompanhantes, permitida apenas para procedimentos que o exijam ou para pacientes com necessidades especiais, o uso de máscara é obrigatório dentro da Unidade com inspeção visual constante realizada pelos Controladores de acesso, disponibilizamos álcool em gel em todas as dependências do AME, também foram criados novos protocolos de higienização, reforçando o cuidado com a limpeza dos ambientes.
- Por solicitação da SES, passamos a publicar semanalmente no Site do Gestão Saúde, relatório de Estoques de EPI's e materiais utilizados para enfrentamento da Pandemia e acompanhamento dos colaboradores afastados por suspeita e confirmação da doença, assim como seus retornos ao trabalho.

Desde o início da Pandemia pela COVID-19, utilizamos critérios técnicos para o uso dos EPI's, seguindo criteriosamente as recomendações da OMS e SES para o cenário da pandemia do Coronavírus, com acompanhamento direto do Controle de Infecção Ambulatorial e SESMT, ratificadas posteriormente pelo documento da OMS sobre tipos recomendados de EPI's no contexto do COVID-19, de acordo com o tipo de ambiente, pessoa e alvo e tipo de atividade.

18. RESULTADOS FINANCEIROS

Conforme Contrato de Gestão, processo de origem nº 001.0500.000.034/2014 celebrado 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 de Médico de Especialidades Lorena – AME Lorena, fica acrescentado ao contrato, por meio do Termo de Rearratifação 01/2021, que refere-se ao período de 01/01/2021 a 31/03/2021, o somatório dos valores a serem repassados no primeiro trimestre de 2021, estimados em R\$3.546.165,00 (tres milhoes, quinhentos e quarenta e seis mil, cento e sessenta e cinco reais) destinados ao custeio.

Em conformidade com o Contrato de Gestão, o Plano Estratégico do AME Lorena, tem como premissa o cumprimento das metas definidas pela SES e a manutenção do equilíbrio econômico financeiro da Unidade. A gestão do AME Lorena, busca incessantemente racionalizar as despesas e reduzir os custos, sem comprometer as metas pactuadas e mantendo a qualidade no atendimento, otimizando sempre os recursos disponíveis.

No TA 01/2021, houve uma redução da ordem de 12,5% no repasse da verba de custeio, equivalente a R\$ 168.864,00 (cento e sessenta e oito mil, oitocentos e sessenta e quatro reais) mensais, sem nenhuma redução nas metas de atendimento. Todos os esforços foram feitos no intuito de adequar os gastos ao novo valor do repasse, entretanto a unidade apresentou resultado financeiro negativo no trimestre.

Os insumos e EPI's utilizados no enfrentamento da COVID-19 também apresentaram um aumento consideravel em torno de 50%, fora da média história de gastos da unidade. A seguir os Relatórios Contabeis do primeiro trimestre de 2021:

Tabela 13: Demonstrativo Contábil Operacional 1º Trimestre de 2021

Receitas e Despesas Operacionais	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
AME LORENA - Período: De 01 até 03/2021	Valor	Valor	Valor	Valor
Receitas Operacionais	-	-	-	-
Repasse Contrato de Gestão/Convênio/Termo Aditamento do Exercício	1.182.055,00	1.182.055,00	1.182.055,00	3.546.165,00
Total - Repasses (1)	1.182.055,00	1.182.055,00	1.182.055,00	3.546.165,00
Receitas Financeiras	6.666,88	6.057,79	8.933,32	21.657,99
Demais Receitas	1.762,34	1.513,18	2.910,65	6.186,17
Estornos / Reembolso de Despesas	1.762,34	1.513,18	2.910,65	6.186,17
Total - Financeiras, Acessórias, Doações e Demais (3)	8.429,22	7.570,97	11.843,97	27.844,16
TOTAL DAS RECEITAS (1 + 2 + 3)	1.190.484,22	1.189.625,97	1.193.898,97	3.574.009,16
Pessoal	461.393,35	450.331,36	457.122,85	1.368.847,56
Ordenados	288.233,13	282.214,89	285.629,16	856.077,18
Benefícios	58.846,36	79.426,43	76.704,49	214.977,28
Horas Extras	1,2	4,42	0	5,62
Encargos Sociais	27.596,28	27.059,09	27.787,42	82.442,79
Rescisões com Encargos	17.674,48	-2.448,80	352,46	15.578,14
Provisões com Pessoal	69.041,90	64.085,33	66.664,32	199.791,55
13º com Encargos	29.841,91	28.758,33	29.583,99	88.184,23
Férias com Encargos	39.199,99	35.327,00	37.080,33	111.607,32
Serviços Terceirizados	493.109,30	570.074,37	616.864,07	1.680.047,74
Assistenciais	442.380,42	528.066,42	536.809,65	1.507.256,49
Pessoa Jurídica	442.380,42	528.066,42	536.809,65	1.507.256,49
Administrativos	50.728,88	42.007,95	80.054,42	172.791,25
Materiais	115.133,05	129.559,08	114.699,31	359.391,44
Materiais e Medicamentos	92.854,80	106.225,54	86.544,37	285.624,71
Materiais de Consumo	22.278,25	23.333,54	28.154,94	73.766,73
Utilidade Pública	31.675,44	29.723,32	27.831,03	89.229,79
Tributárias	7.600,50	0	0	7.600,50
Financeiras	107,5	148,81	160,72	417,03
Manutenção Predial	11.286,28	28.232,56	39.564,13	79.082,97
Ressarcimento por Rateio	22.796,57	25.840,95	26.375,38	75.012,90
Outras Despesas	2.471,71	2.220,04	3.026,74	7.718,49
Total das Despesas Operacionais (4)	1.145.573,70	1.236.130,49	1.285.644,23	3.667.348,42
Equipamentos	0	0	2.320,50	2.320,50
Total de Despesas com Investimentos (5)	0	0	2.320,50	2.320,50
TOTAL DAS DESPESAS (4 + 5)	1.145.573,70	1.236.130,49	1.287.964,73	3.669.668,92
RESULTADO (Total das Receitas - Total das Despesas)	44.910,52	-46.504,52	-94.065,76	-95.659,76

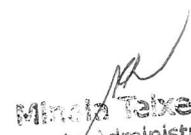
Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Tabela 14: Demonstrativo de Fluxo de Caixa 1º Trimestre de 2021

Fluxo de Caixa	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
AME LORENA - Período: De 01 até 03/2021	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	4.042.735,77	3.986.583,55	3.998.211,30	-
RECEITAS	-	-	-	-
Repasso Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de Aditamento	1.182.055,00	1.182.055,00	1.182.055,00	3.546.165,00
Receitas Financeiras	6.666,88	6.057,79	8.933,32	21.657,99
Demais Receitas	29,1	194,52	3.446,95	3.670,57
Total de Receitas	1.188.750,98	1.188.307,31	1.194.435,27	3.571.493,56
DESPESAS	-	-	-	-
Pessoal (CLT)	463.262,72	422.706,08	438.090,79	1.324.059,59
Ordenados	252.996,90	251.670,83	256.661,54	761.329,27
Benefícios	70.581,64	70.596,89	82.908,43	224.086,96
Encargos Sociais	49.943,58	50.771,06	47.438,61	148.153,25
Rescisões com Encargos	32.015,42	1.671,01	1.982,59	35.669,02
13º	27.528,54	37,63	112,79	27.678,96
Férias	30.196,64	47.958,66	48.986,83	127.142,13
Serviços Terceirizados	456.678,63	541.578,29	570.478,24	1.568.735,16
Assistenciais	408.267,53	496.916,30	513.173,82	1.418.357,65
Pessoa Jurídica	408.267,53	496.916,30	513.173,82	1.418.357,65
Administrativos	48.411,10	44.661,99	57.304,42	150.377,51
Materiais	198.111,36	105.592,31	133.645,32	437.348,99
Materiais e Medicamentos	167.825,32	86.860,91	97.838,30	352.524,53
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	0	0	0	0
Materiais de Consumo	30.286,04	18.731,40	35.807,02	84.824,46
Utilidade Pública	32.557,84	28.187,60	33.420,70	94.166,14
Tributárias	45.202,74	29.831,34	39.466,72	114.500,80
Financeiras	102,5	148,81	155,72	407,03
Manutenção Predial	16.609,26	18.225,03	45.132,68	79.966,97
Investimentos	0	700	0	700
Ressarcimento por Rateio	29.932,93	22.796,57	25.840,95	78.570,45
Outras Despesas	2.445,22	6.913,53	3.298,40	12.657,15
Total de Despesas	1.244.903,20	1.176.679,56	1.289.529,52	3.711.112,28
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	-56.152,22	11.627,75	-95.094,25	-139.618,72
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	3.986.583,55	3.998.211,30	3.903.117,05	-

Fonte: Sistema Gestão Saúde - SESSP

Lorena, São Paulo, 29 de junho de 2021.


Minéia Oliveira Souza Esteves Teixeira
Gerente Administrativo
AME Lorena

Minéia Oliveira Souza Esteves Teixeira
Gerente Administrativo