AME
Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo
FRANCA

GRUPO SANTA CASA de Franca

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES - AME FRANCA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2022

Franca
2023

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

Sumário

1. INTRODUÇÃO *4*

2. APRESENTAÇÃO DA OSS *4*

2.1 Identificação da Instituição OSS – Santa Casa de Franca **5**

2.2 Estabelecimentos de Assistência à Saúde na Matriz: **6**

2.3 Estabelecimentos de Assistência à Saúde Filiais: **6**

3. UNIDADE AME FRANCA *7*

4. RELATÓRIO QUANTITATIVO *8*

5. DEMONSTRATIVO FINANCEIRO *10*

6. RELATÓRIO QUALITATIVO *11*

6.1 PRÉ REQUISITOS *11*

6.1.1 Perda primária – consulta médica **12**

6.1.2 Taxa de absenteísmo – Consulta médica **12**

6.1.3 Taxa de cancelamento de cirurgia **13**

6.1.4 Índice de retorno – consultas médicas **14**

6.1.5 Registro de alta global **14**

7.2 INDICADORES VALORADOS *15*

7.2.1 Projeto Matriciamento *15*

7.2.2 Política De Humanização *16*

7.2.2.1 Pesquisa de Satisfação (fonte - HumanizaSES) **16**

7.2.2.2 Plano Institucional De Humanização (PIH) **17**

7.2.2.3 Ouvidoria/SAU (Serviço de Atenção ao Usuário) **17**

7.3 Qualidade na Informação *18*

7.4 Acompanhamento para C.M.A / Hospital Dia *18*

7.4.1 Controle De Infecção Hospitalar *18*

7.4.2 Monitoramento Da Execução De Procedimentos Selecionados *19*

8 PROGRAMAS *20*

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

8.1 Teste Do Reflexo Vermelho 20

8.2 Rede Hebe Camargo – Oncologia 20

8.3 Mulheres De Peito 21

9 ATIVIDADES 21

9.1 Educação Continuada 21

9.2 Prêmio Amigo Meio Ambiente 22

10 CONCLUSÃO 22

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve as atividades e desempenho do Hospital Estadual Covid 19 - AME Franca no exercício de 2021, estabelecido em Termo de Aditamento do Contrato de Gestão PROCESSO SPDOC no 2036508/ 2019, entre a Organização Social de Saúde - Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca e a Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde.

2. APRESENTAÇÃO DA OSS

A Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca, é um complexo hospitalar de 125 anos, fundada em junho de 1897, sendo hoje referência de atendimento médico hospitalar em Franca e região, com o compromisso de atender essencialmente a população usuária do SUS – Sistema Único de Saúde.

Caracteriza- se como um Hospital de natureza Filantrópica e de Hospital de Ensino, mantenedora de um Complexo Hospitalar que compreende Hospital Geral, Unidade Cardiológica (Hospital do Coração de Franca), Oncologia (Hospital do Câncer de Franca) e Reabilitação Física, conveniada junto ao SUS – Sistema Único de Saúde, através da Secretaria Estadual de Saúde – SES, visando à prestação de assistência em saúde para média e alta complexidade em cirurgias, internação, exames e ambulatório.

Em 2009 a Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca qualificou-se como Organização Social de Saúde – OSS junto ao governo do Estado de São Paulo, como consta em publicação do diário oficial do dia 09/07/2009 – processo SS 001/0001/003.886/2007, destacando assim o seu perfil de parceria e cooperação técnica com poder público para melhorar as condições de saúde da população através da promoção de atividades e finalidades de relevância pública e social, focada em um atendimento de qualidade e otimização dos recursos recebidos a fim de atingir metas qualitativas e quantitativas de atendimentos na

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

área da saúde. Com essa qualificação, participou do processo de Convocação Pública e passou a gerir os AME's (Ambulatório Médico de Especialidades) de Franca, Taquaritinga, Casa Branca, Campinas, Vale do Jurumirim e São Carlos.

A Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca vem evoluindo e se reinventando continuamente, atende hoje mais de 82 municípios, atuando junto a 5 departamentos regionais de saúde - DRS e é referência para mais de 5 milhões. Tem em seu quadro de colaboradores mais 2.800 profissionais e mais de 700 médicos no corpo clínico.

Desde 2005 tem implantado uma gestão inovadora, administração com presidentes e diretores voluntários. Em 2014 foi pioneira implantando o LeanHealthcare evitando gastos desnecessários como forma de melhoria contínua. Essa administração participativa visando transparência abre espaço para municípios, estado e promotoria acompanhar e auxiliar nas decisões administrativas. Em 2020 criou a marca *Grupo Santa Casa Mais* mantendo alto nível de tecnologia, qualidade nos atendimentos e busca de inovações.

Definitivamente uma instituição com mais de um século de experiência acumulada em atendimento à saúde – e com visão aguçada para a contínua evolução em UM NOVO TEMPO!

2.1 Identificação da Instituição OSS – Santa Casa de Franca

- Razão Social: Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca;
- Nome Fantasia: Santa Casa de Franca
- CNPJ: 47.969.134/0001-89
- CNES: n.º 2705982
- Endereço: Praça Dom Pedro II, n.º 1826, Centro, Franca/SP, CEP: 14.400-730
- Telefone: (16) 3711 4000 / (16) 3711 4180 / (16) 3707 4430

- E-mail: provedoria@santacasadefranca.com.br
- Natureza Jurídica: Fundação Privada / Entidade Sem Fins Lucrativos

2.2 Estabelecimentos de Assistência à Saúde na Matriz:

- **Hospital Geral Santa Casa de Franca**

  Praça Dom Pedro II, 1826, Centro, Franca/SP

- **Hospital do Coração Octávio Quércia**

  Avenida Presidente Vargas, n.º 2953, Jardim Petráglia, Franca/SP

- **Hospital do Câncer de Franca**

  Avenida Presidente Vargas, n.º 2953, Fundos, Jardim Petráglia, Franca/SP

2.3 Estabelecimentos de Assistência à Saúde Filiais:

- **Ambulatório Médico de Especialidades Dr. "Cirilo Barcellos" AME Franca**

  Rua Doutor Alcindo Ribeiro Conrado, n.1395, Centro, Franca/SP

- **Ambulatório Médico de Especialidades "Dr. Fued Simão" AME Taquaritinga**

  Avenida João de Jorge, n.°221, Vila Rosa, Taquaritinga/SP

- **Ambulatório Médico de Especialidades "Eliana Natalina Zonta Merli Giantomassi" - AME Casa Branca**

  Rua Pedro de Toledo, nº 48, Centro, Casa Branca – SP.

- **Ambulatório Médico de Especialidades DE Campinas – AME Campinas**

  Av. Pref. Faria Lima, 580 - Vl Industrial, Campinas/SP, 13.036-220

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

- **Ambulatório Médico de Especialidades Vale do Jurumirim – AME Vale do Jurumirim**

  Rua Júlio Bellucci, 390 - Jardim Brabancia, Avaré - SP, 18704-300

- **Ambulatório Médico de Especialidades São Carlos – AME São Carlos**

  Avenida Sallum, 1587 - Vila Prado, São Carlos - SP, 13574-040

3. UNIDADE AME FRANCA

O Ambulatório Médico de Especialidades "Dr. Cirilo Barcelos" – AME Franca é gerenciado pela OSS - Santa Casa de Franca, através de Contrato de Gestão firmado com a Secretaria do Estado de Saúde (SES) – SP sob processo SPDOC no 2036508/ 2019.

Iniciou suas atividades em 13 de dezembro de 2010 e foi inaugurado oficialmente em 28 de fevereiro de 2011. Em fevereiro de 2015 foi inaugurado o novo centro cirúrgico, com a implantação do Hospital Dia – 1º AME Mais do Estado de São Paulo. É referência clínica para a Região de Saúde Três Colinas, integrada pelos municípios de Cristais Paulista, Franca, Itirapuã, Jeriquara, Patrocínio Paulista, Pedregulho, Restinga, Ribeirão Corrente, Rifaina e São José da Bela Vista e é referência cirúrgica para 23 municípios da DRS VIII.

Atua com 20 especialidades médicas e 7 especialidades não médicas, com uma média de 600 pacientes por dia, entre atendimentos de consultas, exames de diagnósticos e cirurgias ambulatoriais. Realiza por mês 6.610 consultas médicas, 3.000 consultas não médicas, 600 cirurgias e 1.200 exames externos.

Atende programas estaduais de saúde como: Programa Estadual de Saúde "Filho que Ama, leva o Pai no AME", que tem como objetivo a prevenção precoce do câncer de próstata e das doenças cardiovasculares, o qual o

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

agendamento é realizado pelo telefone 0800-779-0000, desde 2014. A campanha de prevenção e promoção de saúde incentiva os filhos dos pacientes a levarem os pais ao médico, as consultas são agendadas pelos próprios pacientes, não sendo necessário encaminhamento médico.

Participa do Programa "Mulheres de Peito" da Secretaria de Saúde de São Paulo, agendado via *call-center* - 0800-779-0000 ou pelas Secretarias Municipais de Saúde, programa esse, voltado para mulheres com idade entre 50 e 69 anos, assegurando para as mulheres com alteração da mamografia com Bi-rads 0 o Ultrassom de mama. Caso apresente alteração no seu exame de ultrassonografia, ela é agendada pelo serviço social do AME no mastologista que atende na rede.

O AME de Franca é referência cirúrgica para os três colegiados, Alta Anhanguera, Alta Mogiana e Três Colinas, em referência para mais de 700 mil habitantes.

4. RELATÓRIO QUANTITATIVO

CONTRATADO X REALIZADO – 1º SEMESTRE

271 - Consultas Médicas	Contratado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	13.080	14.388	10
Interconsultas	4.500	4.640	3,11
Consultas Subseqüentes	22.080	19.911	-9,82
Total	**39.660**	**38.939**	**-1,82**

272 - Consultas Não Médicas/Sessões	Contratado	Realizado	%
Consultas Não Médicas	10.200	12.322	20,8
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	7.800	4.884	-37,38
Total	**18.000**	**17.206**	**-4,41**

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

571 - Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.160	2.187	1,25
Total	**2.160**	**2.187**	**1,25**

Cirurgias ambulatoriais cma	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais cma	1.440	1.837	27,57
Total	**1.440**	**1.837**	**27,57**

275 - SADT Externo	Contratado	Realizado	%
Diagnóstico por Radiologia	1.398	1.388	**-0,72**
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.916	3.183	9,16
Diagnóstico por Endoscopia	1.206	1.062	-11,94
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.680	1.535	-8,63
Total	**7200**	**7168**	**-0,44**

654 - Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Oftalmologia'	Contratado	Realizado	%
Cirurgias Oftalmológicas	210	220	4,76
Tratamento Cirúrgico de Pterígio	60	62	3,33
Facoemulsificação c/ Implante de Lente	150	158	5,33
Total	**210**	**220**	**4,76**

2º SEMESTRE 2022 – CONTRATADO X REALIZADO

271 - Consultas Médicas	Contratado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	13.080	13.310	1,76
Interconsultas	4.500	4.629	2,87
Consultas Subsequentes	22.080	20.688	-6,3
Total	**39.660**	**38.627**	**-2,6**

272 - Consultas Não Médicas/Sessões	Contratado	Realizado	%
Consultas Não Médicas	10.200	13.055	27,99
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	7.800	4.881	-37,42
Total	**18.000**	**17.936**	**-0,36**

571 - Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.160	2.183	1,06
Total	**2.160**	**2.183**	**1,06**

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

Cirurgias ambulatoriais cma	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais cma	1.440	3.113	116,18
Total	**1.440**	**3.113**	**116,18**

275 - SADT Externo	Contratado	Realizado	%
Diagnóstico por Radiologia	1.398	1.448	3,58
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.916	3.095	6,14
Diagnóstico por Endoscopia	1.206	1.054	-12,6
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.680	2.016	20
Total	**7.200**	**7.613**	**5,74**

654 - Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Oftalmologia'	Contratado	Realizado	%
Cirurgias Oftalmológicas	210	219	4,29
Tratamento Cirúrgico de Pterígio	60	66	10
Facoemulsificação c/ Implante de Lente Intra-Ocular Dobrável	150	153	2
Total	**210**	**219**	**4,29**

675 - Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Cirurgias Eletivas'	Contratado	Realizado	%
Colecistectomia	50	50	0
Hernioplastia inguinal	125	127	1,6
Tratamento Cirúrgico De Varizes	50	57	14
Total	**225**	**234**	**4**

5. DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

5.1 RECEITAS	
Repasse Contrato de Gestão / Termos de Aditamento	19.658.217,20
Receitas Financeiras	251.305,85
* Outras Receitas	1.088,00
Total de Receitas	**19.910.611,05**

5.2 DESPESAS	
Pessoal (CLT)	5.896.172,97
Serviços Terceirizados	11.253.625,88
Materiais	2.749.486,31
Ações Judiciais	23.631,37

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

Utilidade Pública	331.328,24
Tributárias	2.841,65
Financeiras	12.738,79
Investimentos	195.218,70
Ressarcimento por Rateio	900.150,40
Total de Despesas	**21.365.194,31**

5.3 CUSTO POR META	
Consulta Médica	R$ 140,00
Consulta Não Médica	R$ 43,00
CMA – Cirurgia Maiores Ambulatoriais	R$ 932,00
cma – cirurgia menor ambulatorial	R$ 415,00
SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico	
• Radiologia	R$ 96,00
• Ultrassons	R$ 95,00
• Endoscopia	R$ 437,00
• Método de Diagnóstico de Especialidade	R$ 184,00

6. RELATÓRIO QUALITATIVO

A unidade segue as diretrizes do Manual dos Indicadores da Qualidade, este documento descreve os indicadores de qualidade que serão avaliados pela Secretaria de Estado da Saúde vinculados ao repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão/Convênios análogos em seus respectivos trimestres de avaliação. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral, conforme definido em contrato.

O Contrato de Gestão prevê, além das metas quantitativas assistenciais, o cumprimento dos Indicadores de Qualidade. A falha em seu cumprimento pode ensejar descontos nos repasses de custeio, de acordo com os pesos e regras estipulados tanto no contrato de gestão, quanto no manual de indicadores que os específica.

6.1 PRÉ REQUISITOS

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

6.1.1 Perda primária – consulta médica

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada.

Em 2022 foram disponibilizadas 32.348 primeiras consultas, sendo agendadas 32.008, com uma média de Taxa de Perda Primeira em 1,05%.

A unidade trabalha o índice de perda primária junto com a DRS VIII responsável pelas distribuições das ofertas e aos municípios para conhecer a demanda e adequar a oferta à necessidade. Outra adversidade foi referente ao CDR – Cadastro de demanda por recurso, alguns municípios relatam dificuldade em mantê-lo atualizado, o que impossibilita a nível de sistematização organizar as agendas frente as demandas. Sendo assim e com apoio da DRS, o AME realizou uma apresentação na Câmara Técnica, para todos os municípios, a importância desta atualização e a disposição em colaborar, também está sendo realizado uma ação junto a equipe de apoio matricial do AME junto as unidades municipais para diagnóstico e treinamento.

6.1.2 Taxa de absenteísmo – Consulta médica

Acompanha a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento no AME decorrente da ausência do paciente.

Em 2022 foram agendadas 32.008 primeiras consultas, sendo realizadas 27.698 consultas, com uma média de Taxa de Absenteísmo em Primeiras Consultas em 13,47%.

Para Interconsultas, em 2022 foram agendadas 10.074 Interconsultas, sendo realizadas 9.269 Interconsultas, com uma média de Absenteísmo em 8,00%.

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

Para consultas de retorno, em 2022 foram agendados 45.243 retornos, sendo realizados 40.599 retornos, com uma média de Absenteísmo em 10,26%.

No total de consultas agendadas (somatória das 1ª Consultas, Interconsultas e Retornos), em 2022, foram agendadas 87.325 consultas, sendo realizadas em 77.566 consultas, gerando uma Taxa de Absenteísmo Global de 11,18%.

Um total de 9.759 pacientes deixaram de comparecer nas consultas o que compromete o uso racional e eficaz dos recursos públicos, desorganiza a gestão da oferta de serviços e limita a garantia de acesso de outros pacientes ao ambulatório.

Citamos abaixo algumas medidas adotadas pelo AME Franca:

- Apoio matricial aos municípios orientando no processo de agendamento e protocolos;
- Estreita relação com os agendadores dos municípios o que contribui com as atualizações de cadastros, trocas de pacientes;
- Confirmação de 100% de consultas/exames/procedimentos via ligações telefônicas realizadas pelo nosso teleatendimento interno e envio de mensagens via WhatsApp;
- Busca ativa dos pacientes que faltam em exames, cujo retorno já está agendado, para reagendamento dos exames;
- Apoio do DRS VIII junto aos municípios nas Câmaras Técnicas e CIR apresentando dados estatísticos por municípios das ausências;
- Envio mensal de relatórios de pacientes faltosos para os municípios.

6.1.3 Taxa de cancelamento de cirurgia

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

Avalia o cancelamento das cirurgias previamente agendadas para realização no AME.

Em 2022, 9.971 cirurgias foram agendadas, 9.320 foram realizadas e a taxa de cancelamento foi de 6,53%, destes 381 foi falta do paciente para a cirurgia.

Esse indicador é acompanhado, assim como os demais, mês a mês para que se possa implantar melhorias para reduzir o cancelamento, principalmente em relação as cirurgias que são agendadas pelos municípios, atentando-se ao protocolo de cirurgia segura.

Neste exercício implantou a confirmação das cirurgias maiores pela equipe de enfermagem da unidade, o que vem gerando ótimos resultados. Houve uma redução de 4,00% do cancelamento neste exercício, gerou uma segurança para os pacientes em relação ao procedimento e reduz a dispensa por estarem bem preparados de acordo com o protocolo.

6.1.4 Índice de retorno – consultas médicas

Este pré-requisito mede indiretamente a resolubilidade da unidade, e monitora a relação entre primeiras consultas X retorno.

A média do índice de retornos em 2022 foi de 1,09%, sendo a meta do AME de Franca é ficar menor que 2,0% mostrando se uma unidade não de acompanhamento, mas para fins de diagnóstico e tratamento terapêutico.

6.1.5 Registro de alta global

Dentro do modelo de funcionamento do AME, a "alta ambulatorial" corresponde ao encaminhamento do paciente em contra referência ao serviço de origem ou para continuidade da assistência médica em um nível terciário. Este registro tem o objetivo de monitorar a resolutividade do AME, e a aderência do ambulatório ao modelo de atendimento proposto.

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

A taxa de alta global em 2022 foi de 76,24%, devendo está, ficar no acima de 60,00%. Esse índice está sendo acompanhado pela diretoria médica para que o AME venha a ofertar novas consultas e possibilitar a finalização de diagnósticos contra referenciando-os para o serviço de origem.

6.1.6 Comissão de revisão de prontuários

Com a finalidade de promover a contínua melhoria da qualidade de informação este indicador tem como objetivo acompanhar a qualidade do registro em prontuário da assistência prestada no ambulatório.

Esta comissão analisa um número de prontuários correspondentes a 1% da produção mensal realizada e a estratégia de seleção dos prontuários permiti a inclusão de pacientes que receberam alta do AME. Em 2022 foram avaliados1.660 prontuários e o número de prontuários adequados chegou à **100%**. A meta é que no mínimo 90% dos prontuários revisados sejam satisfatórios.

7.2 INDICADORES VALORADOS

7.2.1 Projeto Matriciamento

O matriciamento estabelece diagnóstico situacional da rede de atenção primária para qual o AME é referência, e realiza projetos conjuntos para tratamento das oportunidades de melhoria identificadas.

Desde 2019 o AME Franca vem realizando o matriciamento junto aos munícipios com o suporte da DRS VIII acompanhado pelas articuladoras da atenção básica e articuladora de humanização.

No ano do exercício 2022 foram realizadas as ações da equipe de apoio matricial, composta por médico, enfermeira e administrativo, junto aos munícipios como reunião com os gestores, agendadores, equipe multidisciplinar,

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

regulação municipal, transporte sanitário e a unidade, e presencial buscando melhorias entre os serviços e suporte a atenção básica. De todas as ações realizadas em 6 municípios podemos destacar uma que foi solicitar aos agendadores o preenchimento por um mês o porque os pacientes agendados por eles não foram. O que os envolveu no processo do absenteísmo, desenvolvimento territorial de planos de ação para atuar.

7.2.2 Política De Humanização

A unidade já tem constituido o Centro Integrado de Humanização (CIH) conforme Resolução SS – 116, de 27/11/2012. Há uma profissional responsável pela CIH que permeia todos os setores, promove espaço de encontro de pessoas interessadas em discutir as dificuldades e potencialidades do trabalho, compartilhar o cotidiano, acolher e debater as diferenças. Buscando por meio do diálogo, da análise e da negociação, propostas que permitam, de fato, melhorias nos processos de trabalho e na qualidade da produção de saúde, legitimadas por gestores e trabalhadores.

7.2.2.1 Pesquisa de Satisfação (fonte - HumanizaSES)

Com objetivo de fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão, a pesquisa é realizada verbalmente, e são preenchidas no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAT através do link: http://pesquisadesatisfacao.saude.sp.gov.br, e apresenta as seguintes características: oferecer dados para avaliação da qualidade dos serviços de saúde; gerar relatórios gerenciais para análise comparativa entre as unidades; apresentar resultados sobre os serviços hospitalares e ambulatoriais.

Ademais, a pesquisa além de fornecer dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, oferece também informações relevantes para que o

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

Centro Integrado de Humanização da unidade proponha e promova melhorias, desenvolvendo essas discussões no PIH.

A avaliação geral do AME foi de 99,63%.

7.2.2.2 Plano Institucional De Humanização (PIH)

PIH é um dos instrumentos que subsidia a avaliação e acompanhamento da Política Estadual de Humanização (PEH) nos serviços de saúde como um dos indicadores de qualidade. O objetivo do PIH é tanto dimensionar a estruturação dos dispositivos e diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), como também, explorar o seu funcionamento efetivo, contemplando informações mais detalhadas e consistentes a serem consideradas no apoio e acompanhamento no período de vigência.

No PIH foi considerado a realização de diagnóstico de necessidades e oportunidades relativas à Humanização dos processos assistenciais e de gestão dos serviços, assim como da avaliação das ações de caráter humanizador já realizadas ou em desenvolvimento na unidade.

Trimestralmente foram enviados todos os relatórios com as ações desenvolvidas pelo CIH.

7.2.2.3 Ouvidoria/SAU (Serviço de Atenção ao Usuário)

De acordo com a Resolução SS – 31, de 06 de abril de 2018, que dispõe sobre a obrigatoriedade do uso do Sistema Ouvidor SES/SP online para gerenciamento das manifestações apresentadas nos serviços de Ouvidoria/S.A.U vinculadas à SES/SP, podendo ser elogios, solicitações, denúncias e reclamações. Está também vinculado a resolução de no mínimo 80% das solicitações, reclamações e denúncias recebidas (IDENTIFICADAS).

Em 2022, nos doze meses de ouvidoria, foram 51 queixas recebidas e 100% resolvidas.

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

7.3 Qualidade na Informação

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

Divididos da seguinte forma:

INDICADOR REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL	
Inserção de dados no sistema Gestão em Saúde	5%
Alteração de dados no sistema Gestão em Saúde	2%
Entrega de Documentos	3%
Cancelamento ou inserção de agendas externas (primeiras consultas médicas ou exames no Portal CROSS)	2%
Ofertado, agendado e realizado em consultas médicas (Sistema Gestão x Portal CROSS)	3%
Acompanhamento da Oferta de consulta médica para a rede	4%
Acompanhamento da Oferta do SADT Externo	4%
Núcleo de segurança do paciente	5%
Percentual de registros com CEP correspondente ao endereço	1%
Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	1%

Em 2022 o AME de Franca cumpriu com todas as metas pactuadas em volume, encaminhou todos os documentos e inseriu todos os dados no portal de gestão da SES/SP, informando-os no prazo estipulado pela CGCSS, não sofrendo nenhuma penalidade de desconto.

7.4 Acompanhamento para C.M.A / Hospital Dia

7.4.1 Controle De Infecção Hospitalar

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

Com o intuito de acompanhar as unidades que realizam Cirurgia Maior Ambulatorial (CMA), este indicador tem como finalidade acompanhar os percentuais de infecção dos procedimentos cirúrgicos realizados.

O Controle de Infecção Hospitalar (HD, CMA e Cataratas) teve como objetivo implantar e acompanhar a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), de acordo com o que determina a Lei nº 9.431, de 6 de janeiro de 1997 e a Portaria nº 2616, de 12 de maio de 1998 a unidade possui uma comissão constituída e atuante na unidade com atuação de uma enfermeira e uma infectologista.

Buscando a segurança do paciente foram implantados indicadores cirúrgicos como:

- Controle antibiótico profilaxia: Orientação e acompanhamento com cirurgião quanto a administração do antibiótico em tempo correto
- Quantidade de infecções por cirurgiões: Acompanhamento e orientação de indicadores por cirurgião
- Uso de antibióticos x indicação

Baseado na série histórica da taxa de infecção das unidades e na literatura, as unidades que possuam Hospital Dia (HD) ou as unidades que realizem Cirurgia Maior Ambulatorial a incidência de ISC para as cirurgias consideradas "limpas" pode variar em média de 2 a 5%. Das 3.759 foram registradas 21 infecções.

O índice de infecção no ano 2022 foi de **0,56%.**

7.4.2 Monitoramento Da Execução De Procedimentos Selecionados

A implantação deste indicador permite o monitoramento da realização do volume pactuado de procedimentos específicos visando a ampliação da oferta dos mesmos aos usuários do SUS.

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

Em todos os trimestres foram realizados 100% dos procedimentos pactuados, devido um planejamento antecipado.

8 PROGRAMAS

8.1 Teste Do Reflexo Vermelho

Em o atendimento a lei 12551/07, o AME de Taquaritinga se tornou referência para o **Programa do Teste do Reflexo Vermelho** para as maternidades da região. O teste do reflexo vermelho, ou teste do olhinho, é um exame que deve ser realizado rotineiramente em bebês na primeira semana de vida, preferencialmente antes da alta da maternidade, e que pode detectar e prevenir diversas patologias oculares, assim como o agravamento dessas alterações, como uma cegueira irreversível. O agendamento se dá através do CROSS para o AME, quando é necessário fazer o reteste para elucidação diagnostica. Caso o resultado do reteste seja negativo, o Serviço Social agenda a criança no serviço de referência.

Em 2022 foram atendidos 16 bebês no programa Reflexo Vermelho.

8.2 Rede Hebe Camargo – Oncologia

Os pacientes que passam em consultas e exames, após receberem o diagnóstico de câncer em qualquer especialidade no AME de Franca, são encaminhados ao serviço social para serem regulados na rede Hebe Camargo, através do CROSS para posterior agendamento no serviço de oncologia. Após a data do agendamento da consulta, o serviço social faz uma busca ativa para verificar o desfecho final do caso. Em 2022 foram inseridos 257 pacientes na Rede Hebe Camargo com casos altamente suspeitos e confirmados de oncologia.

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

8.3 Mulheres De Peito

A OMS estima que no mundo ocorram aproximadamente 2.2 milhões de casos de câncer de mama por ano. É o tipo de câncer que mais incide sobre a população feminina. Nas mulheres, é a causa mais frequente de morte por câncer.

A incidência do câncer de mama é maior nas nações desenvolvidas, mas o Brasil e demais países em desenvolvimento também vêm apresentando um aumento na sua incidência, principalmente pelo envelhecimento da população (a idade é o principal fator de risco), crescimento demográfico e mudanças nos hábitos de vida.

Vários motivos podem justificar a não aderência desta mulher: trabalhos apontam principalmente três causas referidas - falta de tempo, constrangimento e dor na realização do exame.

Por todas estas razões é criado na Secretaria de Estado de São Paulo o ***Programa Mulheres de Peito***, com o objetivo de conscientização destas mulheres sobre a importância da realização do exame, assim como a facilidade do acesso ao mesmo, através da dispensa do pedido médico, facilidade de agendamento e garantia do tratamento logo após a confirmação do diagnóstico.

O AME Franca desde a implantação tem participado ativamente neste projeto. 2022 foram realizadas 697 mamografias.

9 ATIVIDADES

9.1 Educação Continuada

A educação continuada é uma prática na qual o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores é fundamental para o aperfeiçoamento das habilidades bem como maior visão da realidade que estão inseridos, visando uma construção de conhecimentos. É o conjunto de práticas educacionais

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

planejadas com sentidos e formas de promover as oportunidades de desenvolvimento da equipe, tendo como o objetivo a atuação mais efetiva e eficaz das equipes dentro das instituições. Consiste em um programa de formação e desenvolvimento dos recursos humanos que objetiva manter a equipe em um constante processo educativo com a finalidade de aprimorar os indivíduos e consequentemente melhora a assistência prestada aos usuários.

Durante o ano de 2021 foram realizados vários treinamentos com objetivo de capacitação dos colaboradores e matriciamento com os municípios, totalizando 804,52 horas, entre estes, os treinamentos realizados foram sobre o uso e manutenção de equipamentos médicos, atribuições de setores, segurança do paciente, mapeamento e melhoria de processos, reciclagem da Brigada de Incêndio, higienização das mãos além de palestras voltadas para motivação pessoal e profissional.

9.2 Prêmio Amigo Meio Ambiente

Com o projeto " Detergente SUStentável", o AME de Franca recebeu a Menção Honrosa na 44ª Edição do Prêmio AMA.

Com o objetivo Diante da grande quantidade de poluentes que são jogados na rede de esgoto, diariamente, através de produtos de limpeza, viu-se a necessidade de utilizar uma alternativa sustentável, com baixo custo e principalmente, que não agredisse o meio ambiente.

10 CONCLUSÃO

O relatório em questão evidencia o cumprimento do objetivo do contrato de gestão realizado com o Estado de São Paulo de operacionalizar a unidade instalada em Franca, com um atendimento ambulatorial especializado, humanizado, seguro e ainda com responsabilidade sustentável, econômica e financeira dos recursos públicos, aos usuários do SUS. Cuja atuação matricial

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 - Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400

ASSESSORIA JURÍDICA

adaptada para organização do cuidado especializado ambulatorial permite a equidade no acesso e a máxima proximidade do cuidado especializado da realidade dos usuários, o relacionamento personalizado e a articulação entre as equipes da atenção primária e os especialistas.

Todo cidadão brasileiro tem direito ao SUS, e estaremos sempre buscando junto com o governo Estadual de São Paulo e a Organização Social de Grupo Santa Casa de Franca, a melhor forma de gerir o AME e continuar a realização das premissas do SUS de universalidade, de acesso aos serviços de saúde, a integralidade de assistência e equidade.

Franca/SP, 04 de abril de 2023.

Tony Graciano
Presidente

Rua Dr. Alcindo Ribeiro Conrado, 1395 – Centro | CEP 14400-350 | Franca, SP
Fone: (16) 3707-4400