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

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

GRUPO SANTA CASA DE FRANCA

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES - AME FRANCA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024

Franca
2025

AME - Ambulatório Médico de Especialidades
Administradora: OSS (Organização Social de Saúde) Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca - *CNPJ: 47.969.134/0001-89*
Centro Administrativo | R. General Carneiro, 1557, Centro – Franca/SP | Tel.: (16) 3711-4179
www.gruposantacasadefranca.com.br

1. INTRODUÇÃO 3
2. APRESENTAÇÃO DA OSS 3
Identificação da Instituição OSS – Santa Casa de Franca 4
Estabelecimentos de Assistência à Saúde na Matriz: 4
Estabelecimentos de Assistência à Saúde Filiais: 5
3. UNIDADE AME FRANCA 5
4. RELATÓRIO QUANTITATIVO 6
5. DEMONSTRATIVO FINANCEIRO 9
6. RELATÓRIO QUALITATIVO 10
PRÉ REQUISITOS 11
Perda primária – consulta médica 11
Taxa de absenteísmo – Consulta médica 11
Taxa de cancelamento de cirurgia 12
Índice de retorno – consultas médicas 12
Registro de alta global 13
Comissão de revisão de prontuários 13
7. INDICADORES VALORADOS 13
Projeto Matriciamento 13
Política De Humanização 15
Plano Institucional De Humanização (PIH) 15
Ouvidoria/SAU (Serviço de Atenção ao Usuário) 16
Qualidade na Informação 16
Controle De Infecção Hospitalar 17
Monitoramento Da Execução De Procedimentos Selecionados 18
9. PROGRAMAS 18
Teste Do Reflexo Vermelho 18
Rede Hebe Camargo – Oncologia 18
Mulheres De Peito 19
10. ATIVIDADES 20
Educação Continuada 20
11. CONCLUSÃO 21

ASSESSORIA JURÍDICA

INTRODUÇÃO

Este documento descreve as atividades e desempenho da unidade AME Franca no exercício de 2024, estabelecido em Contrato de Gestão, 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.

1. APRESENTAÇÃO DA OSS

A Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca, é um complexo hospitalar de 127 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 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!

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: 14.400-715
- Telefone: (16) 3711 4000 / (16) 3711 4181 / (16) 3707 4430
- E-mail: provedoria@santacasadefranca.com.br
- Natureza Jurídica: Fundação Privada / Entidade Sem Fins Lucrativos

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**

ASSESSORIA JURÍDICA

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

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 MerliGiantomassi" - 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 - VI Industrial, Campinas/SP, 13.036-220

- **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

- **Ambulatório Médico de Especialidades - AME Ribeirão Preto**

  Rua Visconde de Inhomirim, 1050 – Vila Virgínia, Ribeirão Preto/SP, 14030-490

2. UNIDADE AME FRANCA

ASSESSORIA MÉDICA

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 19 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 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.

3. RELATÓRIO QUANTITATIVO

ASSESSORIA JURÍDICA

CONTRATADO X REALIZADO – 1º SEMESTRE - 2024

271 - Consultas Médicas	Contratado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	13.080	12.992	-0,67
Interconsultas	4.500	4.882	8,49
Consultas Subsequentes	22.080	21.130	-4,30
Total	**39.660**	**39.004**	**-1,65**

272 - Consultas Não Médicas/Sessões	Contratado	Realizado	%
Consultas Não Médicas	10.200	14.242	39,63
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	7.800	4.863	-37,65
Total	**18.000**	**19.105**	**6,14**

571 - Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.268	2.348	3,53
Total	**2.268**	**2.348**	**3,53**

Cirurgias ambulatoriais cma	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais cma	1.512	2.074	37,17
Total	**1.512**	**2.074**	**37,17**

275 - SADT Externo	Contratado	Realizado	%
Diagnóstico por Radiologia	1.398	1.399	0,07
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.988	2.919	-2,31
Diagnóstico por Endoscopia	1.206	1.122	-6,97
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.680	1.828	8,81
Total	**7.272**	**7.268**	**-0,06**

ASSESSORIA JURÍDICA

2º SEMESTRE 2024 – CONTRATADO X REALIZADO - 2024

271 - Consultas Médicas	Contratado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	13.080	12.450	-4,82
Interconsultas	4.500	4.874	8,31
Consultas Subsequentes	22.080	23.040	4,35
Total	**39.660**	**40.364**	**1,78**

272 - Consultas Não Médicas/Sessões	Contratado	Realizado	%
Consultas Não Médicas	10.200	15.023	47,28
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	7.800	4.523	-42,01
Total	**18.000**	**19.546**	**8,59**

571 - Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.268	2.490	9,79
Total	**2.268**	**2.490**	**9,79**

Cirurgias ambulatoriais cma	Contratado	Realizado	%
Cirurgias ambulatoriais cma	1.512	1.522	0,66
Total	**1.512**	**1.522**	**0,66**

275 - SADT Externo	Contratado	Realizado	%
Diagnóstico por Radiologia	1.398	1.277	- 8,66
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.988	3.263	9,20
Diagnóstico por Endoscopia	1.206	1.137	-5,72
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.680	2.003	19,23
Total	**7.272**	**7.680**	**5,61**

ASSESSORIA JURÍDICA

Programa Redução de Filas - De julho/2024 a outubro/2024		
Descrição	**Contratado**	**Realizado**
Adenoidectomia	4	6
Amigdalectomia	4	5
Amigdalectomia c/ Adenoidectomia	40	43
Colecistectomia videolaparoscopia	40	44
Facoemulsificação c/ implante de lente ocular dobravel	300	345
Hemorroidectomia	4	4
Hernioplastia Inguinal	20	24
Tratamento cirurgico de varizes (unilateral)	30	33
Vasectomia	136	142
Total Geral	**578**	**646**

4. DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

5.1 RECEITAS	
Repasse Contrato de Gestão / Termos de Aditamento	20.922.096,00
Repasse Termo Aditamento - Custeio	936.035,52
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	955.471,81
Receitas Financeiras	175.104,85
Total de Receitas	**22.988.708,18**

5.2 DESPESAS	
Pessoal (CLT)	7.045.072,29
Serviços Terceirizados	12.890.291,40
Materiais	2.470.411,80
Ações Judiciais	6.205,75
Utilidade Pública	389.939,75

Tributárias	181,66
Financeiras	11.523,36
Manutenção Predial	12.668,76
Investimentos	1.154.922,04
Ressarcimento por Rateio	642.838,67
Total de Despesas	**24.624.055,48**

5.3 CUSTO POR META	
Consulta Médica	R$ 157,66
Consulta Não Médica	R$ 39,97
CMA – Cirurgia Maiores Ambulatoriais	R$ 1.056,58
cma – cirurgia menor ambulatorial	R$ 470,07
SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico	
Radiologia	R$ 79,01
Ultrassonografia	R$ 116,86
Endoscopia	R$ 633,36
Método de Diagnóstico de Especialidade	R$ 290,46

5. 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.

PRÉ REQUISITOS

Perda primária – consulta médica

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

Em 2024 foram disponibilizadas 28.876primeiras consultas, sendo agendadas 29.273, com uma média de Taxa de Perda Primeira em 1,37%.

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 no nível de sistematização organizar as agendas frente às demandas. Sendo assim e com apoio da DRS, a equipe matricial do AME realizou um trabalho junto às unidades municipais para diagnóstico e treinamento.

Taxa de absenteísmo – Consulta médica

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

Em 2024 foram agendadas 29.273 primeiras consultas, sendo realizadas 25.442 consultas, com uma média de Taxa de Absenteísmo em Primeiras Consultas em 13,09%.

Para Interconsultas, em 2024 foram agendadas 10.994Interconsultas, sendo realizadas 9.756Interconsultas, com uma média de Absenteísmo em 11,26%.

Para consultas de retorno, em 2024 foram agendados 48.501 retornos, sendo realizados 44.170 retornos, com uma média de Absenteísmo em 8,93%.

No total de consultas agendadas (somatória das 1ª Consultas, Interconsultas e Retornos), em 2024, foram agendadas 88.768 consultas, sendo realizadas em 79.368 consultas, gerando uma Taxa de Absenteísmo Global de 10,28%.

ASSESSORIA JURÍDICA

Um total de 9.400 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 tele atendimento interno e envio de mensagens via WhatsApp;
- Busca ativa dos pacientes que faltam em exames, cujo retorno já está agendado, para agendamento 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.

Taxa de cancelamento de cirurgia

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

Em 2024, 8.943 cirurgias foram agendadas, 8.440 foram realizadas e a taxa de cancelamento foi de 5,95 %, destes 290 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 às 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, gerando segurança para os pacientes em relação ao procedimento e reduz a dispensa por estarem bem preparados de acordo com o protocolo.

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 2023 foi de 1,25%, sendo que 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.

Registro de alta global

Dentro do modelo de funcionamento do AME, a "alta ambulatorial" corresponde ao encaminhamento do paciente em contrarreferência 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.

A taxa de alta global em 2024 foi de 107,56%, devendo esta, ficar no acima de 80,00%. 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.

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 analisou um número de prontuários correspondentes a 1% da produção mensal realizada e a estratégia de seleção dos prontuários permitiu a inclusão de pacientes que receberam alta do AME. Em 2024 foram avaliados 1.680 prontuários e o número de prontuários adequados chegou a 100%. A meta é que no mínimo 80% dos prontuários revisados sejam satisfatórios.

6. INDICADORES VALORADOS

ASSESSORIA MÉDICA

O matriciamento estabelece o 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 municípios com o suporte da DRS VIII acompanhado pelas articuladoras da atenção básica e articuladora de humanização, tendo iniciado oficialmente em fevereiro de 2020.

No ano do exercício 2024 foram realizadas as ações da equipe de apoio matricial, composta por médico, enfermeira e administrativo, junto aos municípios como reunião com os gestores, agendadores, equipe multidisciplinar, regulação municipal, transporte sanitário e a unidade, e presencial buscando melhorias entre os serviços e suporte a atenção básica. As ações realizadas atualmente nos 9 municípios têm alcançado resultados positivos, destacamos o trabalho realizado na conscientização quanto ao absenteísmo e perda primária. Os índices são apresentados e acompanhados junto aos municípios. Destaque especial para as oficinas realizadas com a rede de atenção à saúde com a presença de médicos e equipe multidisciplinar, respeitando a demanda solicitada pelos municípios, com ações junto ao DRS através dos temas abordados na regionalização. Frente aos dados, envolvemos a equipe de agentes comunitários para um trabalho de compreensão e entendimento das causas do paciente não comparecer ao seu agendamento. Os profissionais foram em loco até a casa dos pacientes faltosos, buscando entender o motivo das faltas. Os resultados são ferramentas para que o município possa trabalhar com a comunidade e equipe no processo do absenteísmo, desenvolvimento territorial de planos de ação para atuar e buscar a melhoria., uma maneira de mostrar para a sociedade a importância de comunicar quando não conseguir ir a sua consulta.

Hoje o absenteísmo do AME Franca encontra-se entre os dez melhores AME's do estado, somamos estes resultados ao trabalho em loco e a tecnologia adotada pela unidade, realizada pelo call center do AME, através das ligações e mensagens via WhatsApp.

A equipe de matricialmente desenvolve várias ações de educação em saúde, buscando aproximar as equipes, trocando experiências e atualizando as informações para melhorar o fluxo do atendimento do paciente em rede.

Junto a equipe assistencial, médico, enfermeiros, nutricionistas e farmacêuticos foi iniciado um trabalho referente ao acompanhamento de pacientes em uso de anticoagulantes, marevan. Estes pacientes precisam receber as orientações multidisciplinares e

ASSESSORIA JURÍDICA

acompanhamento do INR para que consigam manter o alvo de acordo com a patologia de cada um.

Feito um encontro do médico endocrinologista do AME Franca com os médicos da atenção primária para discussão do paciente diabético e suas intercorrências, manejo clínico na atenção básica, trabalho de suma importância na busca da prevenção das consequências que a diabete pode causar, inclusive o índice de amputação.

Em loco o médico do matriciamento tem se reunido com os médicos dos municípios para orientação sobre os encaminhamentos médicos e protocolo de atendimento do AME.

O cuidado pela equipe de matriciamento do AME de Franca é que todas as equipes sejam contempladas pelo trabalho de educação em rede. O cronograma de ações envolve as equipes de hotelaria, motoristas, gestores e assistenciais.

Política De Humanização

A unidade já tem constituído 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, promovendo 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.

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

ASSESSORIA JURÍDICA

da avaliação das ações de caráter humanizador já realizadas ou em desenvolvimento na unidade.

Tem realizado com interface com outras comissões do AME (NSP, Matriciamento) ações de trabalho junto a rede de saúde.

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

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 2024, nos doze meses de ouvidoria, foram 53 queixas recebidas e 100% resolvidas.

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%

ASSESSORIA JURÍDICA

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 2024 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. Acompanhamento para C.M.A / Hospital Dia

Controle De Infecção Hospitalar

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 realizam Cirurgia Maior

ASSESSORIA JURÍDICA

Ambulatorial a incidência de ISC para as cirurgias consideradas "limpas" pode variar em média de 2 a 5%. Das 3.697 foram registradas 16 infecções.

O índice de infecção no ano 2024 foi de **0,4%.**

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.

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

8. PROGRAMAS

Teste Do Reflexo Vermelho

Em atendimento à 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 diagnóstica. Caso o resultado do reteste seja negativo, o Serviço Social agenda a criança no serviço de referência.

Foram atendidos no ano de 2024 (Janeiro á Dezembro) no Programa Reflexo Vermelho 18 bebês.Todos foram avaliados e diagnosticados com o Reflexo Vermelho presente, às mães (responsáveis) foram orientadas e os bebês receberam alta.

Os Laudos foram inseridos na CROSS.

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. Foram agendados no período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024 313 pacientes, sendo em média 26 pacientes por mês.

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.

Em 2024 foram realizadas um total de 1720 mamografias, sendo 920 de mamografia e rastreamento.

SAÚDE DO HOMEM

Buscando a prevenção precoce do câncer de próstata e doenças cardiovasculares, o AME de Franca realiza o programa: FILHO QUE AMA LEVA O PAI NO AME, sendo um

ASSESSORIA JURÍDICA

Programa da Secretaria de Estado da Saúde que busca estimular a procura por exames de prevenção em homens acima de 50 anos de idade.

Tem como objetivo sensibilizar e conscientizar a população masculina em relação aos cuidados com a saúde e a importância da realização dos exames de prevenção contra o câncer de próstata.

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, para fazer o check-up o próprio paciente precisa realizar o agendamento pelo 0800-779-0000.

O AME de Franca atende 96 homens ao mês na agenda saúde do homem. Sendo o primeiro atendimento no sábado com enfermeiro, onde o paciente realiza exames laboratoriais, ECG, consulta de enfermagem e recebe as orientações quanto ao retorno com médico urologista e cardiologista para avaliação dos seus resultados. Em caso de anormalidade, o paciente é encaminhado para exames complementares, para diagnóstico e tratamento.

No ano de 2024 atendemos no programa Filho que ama leva o pai no AME 1115 pacientes.

9. ATIVIDADES

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 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 2024 foram realizados vários treinamentos com objetivo de capacitação dos colaboradores e matriciamento com os municípios, fortalecendo o trabalho em rede, entre estes, os treinamentos realizados foram sobre o uso e manutenção de equipamentos médicos, atribuições de setores, segurança do paciente, mapeamento e

ASSESSORIA JURÍDICA

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. Foram agendados no período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024 313 pacientes, sendo em média 26 pacientes por mês.

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.

Em 2024 foram realizadas um total de 1720 mamografias, sendo 920 de mamografia e rastreamento.

SAÚDE DO HOMEM

Buscando a prevenção precoce do câncer de próstata e doenças cardiovasculares, o AME de Franca realiza o programa: FILHO QUE AMA LEVA O PAI NO AME, sendo um

melhoria de processos, reciclagem da Brigada de Incêndio, higienização das mãos, oficinas com a rede de atenção em saúde dos três colegiados, organizado pela equipe de matriciamento, além de palestras voltadas para motivação pessoal e profissional.

Critério de Rateio das Despesas Administrativas

Os critérios de rateio das despesas administrativas do Grupo Santa Casa de Franca em acordo com a Resolução 107 de 2019 da SES-SP no qual as despesas administrativas corporativas centralizadas referem-se às atividades realizadas pela Unidade Central para apoiar as Unidades Operacionais. Para garantir uma distribuição justa dessas despesas, o Grupo utiliza uma estrutura por centros de custos, que permite identificar gastos por departamento. Principais Aspectos:

1. Centralização das Atividades: As despesas são relacionadas a atividades que oferecem suporte às operações das Unidades.

2. Identificação de Gastos: A estrutura contábil permite a apuração detalhada de receitas e despesas, facilitando o controle financeiro.

3. Regimes de Competência: As receitas e despesas são apuradas mensalmente, considerando o regime de competência, para refletir a realidade econômica do período.

4. Transparência e Equidade: O rateio visa garantir que cada unidade operacional contribua de forma justa para as despesas administrativas, promovendo uma gestão mais eficiente. Esses critérios ajudam a assegurar que o rateio das despesas administrativas seja realizado de maneira clara e conforme as diretrizes estabelecidas pela SES-SP.

Conforme organograma abaixo, é possível validar os setores que terão o rateio com as unidades e os que serão apenas da Matriz, respeitando a Resolução 107/2019.

Tabela I lista todas as áreas administrativas corporativas:

1. Superintendência 1.1. Superintendência 1.2. Diretoria Executiva 1.3. Coordenação Administrativa **2. Apoio** 2.1. Atendimento 2.2. Coordenação Assistencial 2.3. Hospitalidade **5. Financeiro** 5.1. Gerência Administrativa e Financeira 5.2. Contabilidade	**7. Marketing** 7.1. Comunicação **8. Suprimentos** 8.1. Compras 8.2. Suprimentos **9. TI/RH** 9.1. Gerência de TI/RH 9.2. Administração de Pessoas 9.3. Desenvolvimento Humano 9.4. SESMT 9.5. Tecnologia da Informação

ASSESSORIA JURÍDICA

5.3. Controladoria 5.4. Financeiro **6. Inovação, Qualidade e Melhoria Contínua** 6.1. Qualidade	**10. Planejamento e Regulação** 10.1. Regulação e Planejamento

Tabela 2: Quantidade de Unidades Gerenciadas pelo Grupo Santa Casa.

Santa Casa De Franca
Ame Franca
Ame Taquaritinga
Ame Casa Branca
Ame Campinas
Ame Avaré
Ame São Carlos
Ame Ribeirão Preto

Critério de Alocação de Rateio

Número de Funcionários (Base e-Social):

Este critério é utilizado para ratear as despesas dos departamentos de Recursos Humanos.

A alocação é feita de forma proporcional ao número mensal de colaboradores registrados em cada unidade, com base nos dados enviados ao e-Social.

Por ser uma métrica comum a todos os estabelecimentos, permite comparabilidade entre as unidades e reflete o esforço administrativo dedicado à gestão de pessoas.

Número de Lançamentos Contábeis (Regime de Competência)

Utilizado para ratear as despesas dos departamentos contábeis e áreas correlatas.

São considerados os lançamentos contábeis realizados mensalmente por cada unidade, respeitando o regime de competência.

Essa métrica representa o volume de movimentações contábeis processadas, sendo um indicador confiável da carga de trabalho do setor contábil.

A distribuição ocorre proporcionalmente à quantidade de lançamentos registrados por cada unidade no mês.

Número de Sessões no Servidor (Regime de Competência)

Critério aplicado ao rateio das despesas do setor de Tecnologia da Informação (TI).

São contabilizadas as sessões de acesso aos servidores corporativos, registradas por cada unidade ao longo do mês.

Esta métrica reflete o nível de utilização dos recursos de TI, como sistemas integrados, banco de dados e servidores.

A alocação das despesas é feita proporcionalmente à quantidade de sessões iniciadas por cada unidade.

Receita Operacional (Regime de Competência)

Critério utilizado para ratear despesas de setores corporativos, como a Superintendência e áreas administrativas que atuam diretamente em todas as unidades.

Considera-se a receita operacional bruta mensal de cada unidade, excluindo receitas financeiras (juros, aplicações) e outras receitas não relacionadas à operação assistencial.

Por representar o porte econômico e o volume de atividades das unidades, a receita operacional é uma métrica adequada para distribuir proporcionalmente os custos administrativos da estrutura corporativa.

Número de Títulos Liquidados (Regime de Caixa)

Utilizado para o rateio das despesas do setor Financeiro.

São considerados os títulos efetivamente liquidados (pagamentos realizados) por cada unidade ao longo do mês, conforme o regime de caixa.

Este critério reflete a quantidade de movimentações financeiras processadas, servindo como indicador do esforço administrativo requerido.

A distribuição das despesas ocorre proporcionalmente ao número de títulos liquidados por cada unidade.

A tabela III lista as áreas corporativas e o critério de distribuição dos custos:

DEPARTAMENTO	*CRITÉRIO DE RATEIO*

ASSESSORIA JURÍDICA

1. Superintendência	
1.1. Superintendência	Receita Operacional - Todas as unidades
1.2. Diretoria Executiva OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
1.3. Coordenação Administrativa OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
2. Apoio	
2.1. Atendimento OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
2.2. Coordenação Assistencial OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
2.3. Hospitalidade OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
5. Financeiro	
5.1. Gerência Administrativa e Financeira	Número de Lançamentos Contábeis - Todas Unidades
5.2. Contabilidade	Número de Lançamentos Contábeis - Todas Unidades
5.2. Contabilidade OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
5.3. Controladoria OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
5.4. Financeiro	Número de Títulos Liquidados - Todas Unidades
5.4. Financeiro OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
6. Inovação, Qualidade e Melhoria Contínua	
6.1. Qualidade OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
7. Marketing	
7.1. Comunicação OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
8. Suprimentos	
8.1. Compras OSS	
8.2. Suprimentos OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
9. TI/RH	
9.1. Gerência de TI/RH	Número de Funcionários - Todas Unidades
9.2. Administração de Pessoas	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
9.2. Administração de Pessoas OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
9.3. Desenvolvimento Humano	Número de Funcionários - Todas Unidades
9.3. Desenvolvimento Humano OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
9.4. SESMT	Número de Funcionários - Matriz e Unidade Franca
9.5. Tecnologia da Informação	Número de Sessões no Servidor - Todas Unidades
9.5. Tecnologia da Informação OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas
10. Planejamento e Regulação	
10.1. Regulação e Planejamento OSS	Receita Operacional - Unidades gerenciadas

Documentos que comprovam a efetividade de cada gastos:

Comprovação das despesas por departamento:
Notas fiscais;
Folha de pagamento.

Ferramentas de controle e rastreabilidade das despesas
Demonstrativos contábeis.

Documentos de reembolso para pagamento
Nota de débito
Demonstrativo de cálculo do rateio.

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 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, 22 de abril de 2025.

Dr. Sidnei Martins de Oliveira
Presidente

ASSESSORIA JURÍDICA