



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**RELATÓRIO 1º TRIMESTRE**

**CONTRATOS DE GESTÃO - 2013**

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

## Sumário

1. Caracterização dos Ambulatórios	6
2. Produção Assistencial	9
3. Recursos Financeiros	15
4. Indicadores Parte Variável	18
Anexo 1	35
Anexo 2	37
Anexo 3	39

## Índice de Tabelas e Quadros

Quadro 1. Relação dos Ambulatórios e OSS Gestoras	05
Tabela 1. Consolidado Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual 1º trimestre	09
Quadro 2. Percentual por Especialidades Médicas - Consultas Médicas	10
Quadro 3 Percentual por Especialidade Médica – cirurgia Ambulatorial	11
Tabela 2. Comparativo Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual 1º trimestre	13
Tabela 3. Orçamento Anual Previsto e Demonstrativo Receitas e Despesas	16
Tabela 4. Despesas com Recursos Humanos em Regime CLT e Terceiros 1º trimestre	17
Tabela 4. Despesas com Recursos Humanos em Regime CLT e Terceiros 1º trimestre	17
Tabela 5. Perda Primária Consultas Médicas	19
Tabela 6 Taxa de Absenteísmo - Consultas Médicas	22
Tabela 7 Taxa de Cancelamento de Cirurgias	23
Tabela 8 Percentual por Motivo de Cancelamento de Cirurgias	24
Tabela 9. Índice de Retorno	25
Tabela 10 Percentual de Adequação dos Prontuários	27
Tabela 11. Serviço de Atenção ao Usuário	28
Tabela 12. Alta Global	31

## **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS CONTRATOS DE GESTÃO – 1º TRIMESTRE DE 2013**

Este relatório apresenta os resultados obtidos com a execução dos Contratos de Gestão celebrados entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e as Organizações Sociais de Saúde (OSS) para o gerenciamento de 37 ambulatórios públicos e 3 unidades da rede de reabilitação no período de janeiro a março de 2013, em conformidade com a Lei Complementar n.º 846, de 04 de Junho de 1998.

O AME é um centro ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica em especialidades médicas, de alta resolutividade que além de ampliar a oferta de serviços ambulatoriais especializados deve proporcionar atendimento rápido e eficaz, para promover o diagnóstico precoce e orientar a terapêutica. O atendimento no AME é referenciado e seu escopo de atividades estabelecido com base nas necessidades da rede básica dos municípios.

A Rede de Reabilitação Lucy Montoro coordena o atendimento à pessoa com deficiência no Estado de São Paulo. Dentre os tipos de unidades que compõe a rede temos:

- 1- Centro de Medicina de Reabilitação destina-se ao atendimento de pacientes ambulatoriais em turnos intensivos de quatro horas.
- 2- Serviços de reabilitação, destinados ao atendimento secundário, no nível ambulatorial, de pacientes com deficiências incapacitantes, encaminhados pelos hospitais de reabilitação, centros de medicina de reabilitação, serviços especializados e Departamento Regional de Saúde das respectivas regiões.
- 3- Unidades de reabilitação, destinadas à manutenção da condição funcional por intermédio de atividades, prioritariamente em grupos, com supervisão terapêutica contínua e articulada com os recursos da comunidade.

**Quadro 1. Relação dos Ambulatórios e OSS Gestoras**

	<b>Unidade Ambulatorial</b>	<b>Organização Social</b>
1	AEGB (Geraldo Bourroul)	Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Paulo
2	CRI Zona Norte	Associação Congregação de Santa Catarina
3	AME Andradina	Santa Casa de Andradina
4	AME Araçatuba	Santa Casa de Araçatuba
5	AME Atibaia	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de
6	AME Barretos Cirúrgico	Fundação PIO XII
7	AME Barretos Geral	Fundação PIO XII
8	AME Caraguatatuba	Sociedade Assistencial Bandeirantes
9	AME Carapicuíba	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
10	AME Catanduva	Fundação Padre Albino
11	AME Dracena	Santa Casa de Dracena
12	AME Fernandópolis	Santa Casa de Fernandópolis
13	AME Franca	Santa Casa de Franca
14	AME Barradas	SECONCI – Serviço Social da Construção Civil
15	AME Interlagos	Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libanês
16	AME Itapeva	Santa Casa de Itapeva
17	AME Itapevi	Associação Congregação de Santa Catarina
18	AME Itu	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
19	AME Ituverava	Santa Casa de Ituverava
20	AME Jales	Santa Casa de Votuporanga
21	AME Jundiá	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
22	AME Jardim dos Prados	Associação Congregação de Santa Catarina
23	AME Maria Zélia	SPDM - Associação Paulista p/ Desenvolvimento da Medicina
24	AME Mauá	Fundação do ABC
25	AME Mogi das Cruzes	SPDM - Associação Paulista p/ Desenvolvimento da Medicina
26	AME Praia Grande	Fundação do ABC
27	AME Presidente Prudente	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de
28	AME Santa Fé do Sul	Santa Casa de Votuporanga
29	AME Promissão	Santa Casa de Araçatuba
30	AME Santo André	Fundação do ABC
31	AME Santos	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
32	AME São José do Rio Preto	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de
33	AME São José dos Campos	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da
34	AME Taboão da Serra	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da
35	AME Vila Maria (Psiquiatria)	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da
36	AME Votuporanga	Santa Casa de Votuporanga
37	AME Zona Leste	Associação Beneficente Casa de Saúde Santa Marcelina
38	Centro Reabilitação São José dos	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da
39	Unidade de Reabilitação Fernandópolis	Santa Casa de Fernandópolis
40	Serviço de Reabilitação Mogi Mirim	Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libanês

## **1. Caracterização dos Ambulatórios**

O AEGB é um ambulatório de especialidades que recebe encaminhamentos da rede Municipal da Cidade de São Paulo, de Ambulatórios Estaduais e Serviços da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.

O CRI Zona Norte é um serviço especializado em atenção à saúde do idoso que recebe encaminhamentos de Unidades Municipais e Estaduais de Saúde da Região Norte da Cidade de São Paulo, conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I. Salientamos que o CRI-ZN realiza atividades sociais com os usuários tendo em média 200 grupos de atividades por mês.

O AME Andradina recebe encaminhamentos de Unidades de 15 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde II.

O AME Araçatuba recebe encaminhamentos de Unidades de 25 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde II.

O AME Atibaia recebe encaminhamentos de Unidades de 18 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde VII. A partir de janeiro de 2013 houve troca da OSS gestora, que mudou para Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus.

O AME Barretos Cirúrgico recebe encaminhamentos de Unidades de 19 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde V.

O AME Barretos Geral recebe encaminhamentos de Unidades de 19 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde V.

O AME Caraguatatuba recebe encaminhamentos de Unidades de 05 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XVII.

O AME Carapicuíba recebe encaminhamentos de Unidades de Saúde do Município de Carapicuíba sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde I.

O AME Catanduva recebe encaminhamentos de Unidades de Saúde de 18 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O AME Dracena recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 16 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XI.

O AME Fernandópolis recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 13 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O AME Franca recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 10 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde VIII.

O AME Barradas recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Sudeste e Sul da Cidade de São Paulo e dos municípios de São Caetano, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, São Bernardo do Campo e Santo André. Além de ser referência para procedimentos e exames de maior complexidade para as unidades estaduais próprias, tanto de gestão direta quanto sob contrato de gestão/convênios, conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I.

O AME Interlagos recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Sul da Cidade de São Paulo conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I.

O AME Itapeva recebe encaminhamentos de Unidades de 15 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XVI.

O AME Itapevi recebe encaminhamentos de Unidades de 08 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde I.

O AME Itu recebe encaminhamentos de Unidades de 10 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XVI.

O AME Ituverava recebe encaminhamentos de Unidades de 12 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde VII.

O AME Jales recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 16 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O AME Jundiaí recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 09 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde VII.

O AME Jardim dos Prados recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Sul da Cidade de São Paulo conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I.

O AME Maria Zélia recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Norte e Sudeste da Cidade de São Paulo conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I.

O AME Mauá recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 03 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde I.

O AME Mogi das Cruzes recebe encaminhamentos das Unidades Municipais de 06 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde I.

O AME Praia Grande recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 07 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde IV.

O AME Presidente Prudente recebe encaminhamentos de Unidades de 30 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XI.

O AME Promissão recebe encaminhamentos de Unidades de 13 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde VI.

O AME Santa Fé do Sul recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 06 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O AME Santo André recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 05 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde I.

O AME Santos recebe encaminhamento de Unidades Municipais de Saúde de 04 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde IV.

O AME São José do Rio Preto recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 31 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O AME São José dos Campos recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 08 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XVII.

O AME Vila Maria, especializado em Psiquiatria, recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Norte do Município de São Paulo conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I, para as seguintes áreas programáticas: Transtornos Afetivos, Álcool e Drogas, Transtornos Psicóticos, Psicogeriatría e Psiquiatria Infantil.

O AME Taboão da Serra recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 02 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde I.

O AME Votuporanga recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 31 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O AME Zona Leste recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Leste da Cidade de São Paulo conforme pactuação regional coordenada pelo Departamento Regional de Saúde I.

O Centro de Reabilitação Lucy Montoro de São José dos Campos recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 39 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XVII.

A Unidade de Reabilitação Lucy Montoro de Fernandópolis recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 52 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

O Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim recebe encaminhamentos de Unidades Municipais sob a coordenação dos Departamentos Regionais de Saúde X e XIV.

No **Anexo 1** apontamos a localização geográfica das unidades que compõe este relatório.



## 2. Produção Assistencial

O Contrato de Gestão para ambulatórios contempla as áreas de produção: **Consulta Médica**, **Atendimento Não Médico**, **Cirurgia Ambulatorial**, **Atendimento Odontológico** e Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo (**SADT Externo**). Para o Centro de Reabilitação contempla as áreas **Consulta Médica**, **Atendimento Não Médico** e **Tratamento Intensivo em Reabilitação**. Entenda-se por tratamento intensivo de reabilitação, um conjunto de atendimentos individuais e/ou em grupo realizados por médico fisiatra, enfermeiro, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, psicólogo, assistente social e nutricionista, incluindo orientação familiar, em regime de 01 (um) turno.

Outras áreas podem ser previstas como linhas de acompanhamento.

A **tabela 1** apresenta o resumo da produção contratada e realizada pelos Ambulatórios no primeiro trimestre de 2013.

**Tabela 1: Consolidado Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual - 1º trimestre 2013**

<b>Linhas de Produção</b>	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>Variação Percentual</b>
<b>Consulta Médica</b>	826.541	777.338	-6,5%
<b>Atendimento Não Médico</b>	271.138	290.207	5,9%
<b>Cirurgia Ambulatorial</b>	33.444	33.658	0,6%
<b>Atendimento Odontológico</b>	2.574	2.858	14,8%
<b>SADT Externo</b>	150.378	152.430	1,4%

No período em análise, 1º trimestre de 2013, com exceção de **Consulta Médica**, o volume realizado superou ao volume contratado. Nas modalidades **Atendimento Não Médico** e **Cirurgia Ambulatorial** observa-se variação a maior de 5,9% e 0,6 % respectivamente. No **Atendimento Odontológico** observa-se variação a maior de 14,8%, para o conjunto das unidades. A variação a maior em **SADT Externo** alcançou o percentual de 1,4 %. Observa-se que em **Consulta Médica** o conjunto das unidades apresentou produção realizada com variação à menor de 6,5 % em relação à contratada, mas dentro dos valores permitidos pelo contrato para a não penalização.

Para o Centro de Reabilitação de São José dos Campos foram contratados 3840 turnos de **Tratamento Intensivo em Reabilitação** com produção de 3929. A variação a maior ficou em 2,32 %, no período em análise.

Para o Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim, foram contratados 530 turnos de **Tratamento Intensivo em Reabilitação** com produção de 1664. A variação a maior ficou em 213,96%, no período em análise. Esta variação pede ser explicada como forma de compensar a produção menor de 35% do trimestre anterior.

Para a Unidade de Reabilitação Lucy Montoro de Fernandópolis a contratação é de consultas de fisioterapia e atendimentos não médicos cuja produção respectivamente foi de 235 e 3270 atendimentos.

O **Quadro 2** apresenta a produção efetivada de consultas médicas pelo conjunto das unidades, estratificada por especialidade, e seu correspondente percentual em relação ao total produzido no período. As especialidades de Ortopedia, Oftalmologia, Cardiologia, Otorrinolaringologia, Dermatologia e Urologia responderam por 53,19 % das consultas realizadas no período.

**Quadro 2: Percentual por Especialidades - Consultas Médicas - 1º trimestre 2013**

<b>Especialidade Médica</b>	<b>Quantidade de Consultas</b>	<b>Percentual por especialidade</b>
Acupuntura	16.219	2,09%
Alergia / Imunologia	7.365	0,95%
Anestesiologia	12.346	1,59%
Cardiologia	71.948	9,26%
Cirurgia Cabeça e Pescoço	3.825	0,49%
Cirurgia Cardiovascular	491	0,06%
Cirurgia Geral	30.301	3,90%
Cirurgia Pediátrica	3.421	0,44%
Cirurgia Plástica	10.410	1,34%
Cirurgia Torácica	1.128	0,15%
Cirurgia Vascular	30.009	3,86%
Dermatologia	54.479	7,01%
Endocrinologia	38.571	4,96%
Endocrinologia Infantil	3.592	0,46%
Fisiatria	5.389	0,69%
Gastroenterologia	25.678	3,30%
Geriatria	3.472	0,45%
Ginecologia	22.805	2,93%
Hematologia	9.991	1,29%
Infectologia	2.735	0,35%
Mastologia	13.736	1,77%
Nefrologia	8.302	1,07%
Neonatologia	235	0,03%
Neurocirurgia	1.589	0,20%
Neurologia	30.968	3,98%
Neurologia Infantil	5.736	0,74%
Obstetrícia	6.057	0,78%
Oftalmologia	95.337	12,26%
Oncologia	3.895	0,50%
Otorrinolaringologia	57.024	7,34%
Ortopedia	95.500	12,29%
Pneumologia	16.076	2,07%
Pneumologia Infantil	1.944	0,25%
Proctologia	8.544	1,10%
Psiquiatria	11.836	1,52%
Reumatologia	12.195	1,57%
Urologia	37.884	4,87%
Outros	16.305	2,10%
<b>Total</b>	<b>777.338</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de dados CGCSS

O **Quadro 3**, por sua vez, explicita o volume de cirurgias ambulatoriais realizadas pelo conjunto das unidades, estratificada por especialidade, e seu correspondente percentual em relação ao total produzido no período.

**Quadro 3: Percentual por Especialidades - Cirurgias Ambulatoriais - 1º trimestre 2013**

<b>Especialidade Cirúrgica</b>	<b>Quantidade de Cirurgias</b>	<b>Percentual por especialidade</b>
Cirurgia Geral	4.210	12,51%
Cirurgia Cabeça e Pescoço	25	0,07%
Cirurgia Pediátrica	292	0,87%
Cirurgia Vascular	1.045	3,10%
Dermatologia	11.068	32,88%
Ginecologia	1.062	3,16%
Otorrinolaringologia	1.352	4,02%
Ortopedia	774	2,30%
Oftalmologia	7.281	21,63%
Urologia	1.069	3,18%
Mastologia	462	1,37%
Proctologia	876	2,60%
Outros	4.142	12,31%
<b>Total</b>	<b>33.658</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Banco de dados CGCSS

A produção assistencial, em suas diversas linhas de contratação, está demonstrada na **tabela 2**, através dos seguintes tópicos: **produção contratada**, **produção realizada** e **a variação percentual por área de produção**.

Na linha de Contratação **Consulta Médica**, as unidades que tiveram produção inferior ao limite preconizado em contrato, ou seja, 15%, foram às seguintes: AME Atibaia, AME Catanduva, AME Maria Zélia, AME Santo André e AME São José dos Campos.

A desarticulação da rede básica e o conseqüente não aproveitamento pelos municípios das vagas ofertadas pelas referidas unidades, se constituem como as maiores causas para o exposto. Tal situação é evidenciada nos índices de perda primária e absenteísmo registrado por estas unidades. Soma-se a isso a dificuldade de transporte sanitário principalmente nos municípios onde não houve reeleição para prefeito.

Em alguns AME como Taboão da Serra, Mogi das Cruzes e Ituverava, a produção foi a maior que a meta proposta. Por se tratar de unidades em início de implantação, existe uma demanda reprimida de consultas importantes nas regiões destas unidades e optou-se por fornecer um número maior de consultas.

As três unidades da Rede Lucy Montoro também apresentaram produção a maior em consulta médica, pois esta é a "porta de entrada" para a triagem de entrega de OPM ou oficinas. Como no trimestre anterior a produção nestas linhas foi inferior ao proposto, optou-se por aumentar o volume de triagens, para com isso aumentar a entrega de OPM e oficinas e compensar o volume não atendido em 2012.

Em relação ao **Atendimento Não Médico**, a produção a menor do limite de 15% foi observada nas unidades: AME Atibaia, AME Catanduva, AME Ituverava. Em algumas unidades, entretanto, o volume realizado suplanta o contratado em mais que 50%. São elas: AME Barretos Geral, AME Franca, AME Mauá, AME Taboão da

Serra, AME Zona Leste, Rede Lucy São José dos Campos, Rede Lucy Mogi Mirim e Rede Lucy Fernandópolis. A produção elevada recai em consultas de Nutrição, Enfermagem e Atendimento Fisioterápico.

O AME Maria Zélia suplanta o contratado em **Atendimento Odontológico**. Na unidade AME Barradas ( Heliópolis) esta atividade está voltada a adolescentes e pacientes especiais e no trimestre sua produção foi 9,1% a maior. A meta proposta avalia prioritariamente o acesso do paciente aos serviços de odontologia. Desta forma, o que se informa é o numero de primeiras consultas somado ao número de interconsultas e não mais considera o número de procedimentos realizados.

Para a atividade **Cirurgia Ambulatorial**, o AME Atibaia, AME Itapeva, AME Santo André e o AME Franca apresentaram produção inferior ao preconizado em contrato. Diversas unidades registraram grande volume cirúrgico no período em análise. São elas: CRI Zona Norte, AME Andradina, AME Carapicuíba, AME Fernandópolis, AME Interlagos, AME Ituverava, AME Itapevi, AME Mogi das Cruzes, AME Praia Grande, AME Presidente Prudente e AME Votuporanga. O volume excedente decorre principalmente de procedimentos Dermatológicos, Oftalmológicos e de Cirurgia Geral.

A atividade **SADT Externo**, congrega os exames ofertados a pacientes **externos** ao Ambulatório, isto é, aqueles pacientes que foram encaminhados exclusivamente para realização de exames e/ou procedimentos terapêuticos por outros serviços de saúde. As unidades que apresentaram produção menor que a contratada foram: AEGB, AME Araçatuba, AME Franca, AME Praia Grande, AME Presidente Prudente e AME Santo André. As unidades: CRI Zona Norte, Barretos Geral, Maria Zélia, Mauá, Mogi das Cruzes, Santa Fé do Sul e Votuporanga excederam as metas contratadas em mais de 15%. Os maiores volumes foram registrados para exames de Ultrassonografia, Radiologia, Endoscopia e Diagnóstico em Especialidades, que são apontados pela região como exames com grande demanda reprimida.

Salientamos que as produções estimadas são objeto de permanente avaliação para que sejam feitos ajustes tanto no volume disponibilizado por especialidade quanto na inclusão de novas especialidades, em conformidade com as necessidades apontadas pelo nível regional.

Lembramos que a avaliação da produção que acarreta desconto por descumprimento de metas ocorre semestralmente, no 2º e 4º trimestre do ano.

Os seguintes procedimentos vem sendo adotados visando minimizar a perda primária de consultas e exames:

- Por ocasião do agendamento da consulta/exame através do sistema CROSS, é enviado ao paciente um “torpedo” informando o agendamento;
- Confirmação do agendamento por Call-Center das unidades, 48 horas antes da consulta/exame;
- Apresentação em Colegiado Regional dos dados de perda primária e o absenteísmo para os municípios de referência.
- Um novo indicador de qualidade foi implantado em 2013 com o intuito de diminuir a perda primária e absenteísmo. A unidade só pode inserir ou cancelar 3 (três) agendas de consultas e 3 (três) de exames por mês.

Com isso os municípios conseguem organizar melhor o transporte sanitário( diminuindo o absenteísmo) e ainda agendas ofertadas de última hora acarretam em grande perda primária, pois as Unidades Básicas não terão tempo hábil para informar a data do agendamento aos pacientes.

**Tabela 2: Comparativo de Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual dos Ambulatórios Gerenciados por OSS - 1º trimestre 2013**

Ambulatório	Produção Contratada					Produção Realizada					Variação %				
	Consulta Médica	Atend. não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atend. Odonto	SADT Externo	Consulta Médica	Atend. não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atend. Odonto	SADT Externo	Consulta Médica	Atend. não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atend. Odonto	SADT Externo
AEGB	54.402	8.532	357	1.050	990	47.010	8.258	311	984	541	-13,6%	-3,2%	-12,9%	-6,3%	-45,4%
CRI - Zona Norte	18.825	18.000	378	660	4.950	16.538	19.346	457	592	6.264	-12,1%	7,5%	20,9%	-10,3%	26,5%
AME - Andradina	22.500	7.500	975	-	2.340	20.785	7.996	1.313	-	2.187	-7,6%	6,6%	34,7%	-	-6,5%
AME - Araçatuba	27.000	8.700	2.310	-	4.590	23.089	7.967	2.133	-	3.819	-14,5%	-8,4%	-7,7%	-	-16,8%
AME - Atibaia	30.000	12.000	1.350	-	7.650	23.927	8.504	986	-	8.125	-20,2%	-29,1%	-27,0%	-	6,2%
AME - Barretos Cirurgico	6.660	960	1.800	-	900	6.460	1.375	1.749	-	917	-3,0%	43,2%	-2,8%	-	1,9%
AME - Barretos Geral	9.000	2.700	360	-	2.940	8.736	4.179	381	-	3.791	-2,9%	54,8%	5,8%	-	28,9%
AME - Caraguatatuba	30.789	5.520	1.200	-	4.440	28.326	5.455	1.056	-	4.052	-8,0%	-1,2%	-12,0%	-	-8,7%
AME - Carapicuíba	25.500	15.900	555	-	2.640	26.559	16.569	722	-	2.800	4,2%	4,2%	30,1%	-	6,1%
AME - Catanduva	10.188	4.800	240	-	2.850	7.713	2.618	248	-	2.449	-24,3%	-45,5%	3,3%	-	-14,1%
AME - Dracena	27.200	10.000	702	-	2.940	26.666	10.443	797	-	3.251	-2,0%	4,4%	13,5%	-	10,6%
AME - Fernandópolis	6.855	1.050	120	-	1.800	6.772	1.360	182	-	2.133	-1,2%	29,5%	51,7%	-	-
AME - Franca	19.650	5.100	1.050	-	3.480	18.364	7.771	805	-	2.784	-6,5%	52,4%	-23,3%	-	-20,0%
AME - Heliópolis	28.770	10.500	3.060	540	4.740	29.088	11.525	3.045	589	5.271	1,1%	9,8%	-0,5%	9,1%	11,2%
AME - Interlagos	25.740	12.522	405	-	1.644	23.832	13.721	598	-	1.542	-7,4%	9,6%	47,7%	-	-6,2%
AME - Itapeva	18.450	3.600	1.350	-	1.290	18.445	4.542	820	-	1.248	0,0%	26,2%	-39,3%	-	-3,3%
AME - Itapevi	19.743	9.180	540	-	4.080	18.357	8.162	674	-	3.637	-7,0%	-11,1%	24,8%	-	-10,9%
AME - Itu	13.500	6.600	600	-	3.300	12.854	6.768	519	-	2.985	-4,79%	2,55%	-13,5%	-	-9,5%
AME - Ituverava	8.583	4.950	210	-	2.895	9.742	3.650	370	-	3.177	13,5%	-26,3%	76,2%	-	9,7%
AME - Jales	18.000	7.200	510	-	3.750	17.177	6.818	498	-	3.632	-4,6%	-5,3%	-2,4%	-	-3,1%
AME - Jundiaí	10.800	3.600	420	-	2.925	9.296	3.759	400	-	2.650	-13,9%	4,4%	-4,8%	-	-9,4%
AME - Jardim dos Prados	37.746	18.102	1.590	-	4.635	32.354	17.843	1.583	-	4.699	-14,3%	-1,4%	-0,4%	-	1,4%
AME - Maria Zélia	35.202	8.343	1.662	465	3.609	29.359	9.130	1.660	982	4.963	-16,6%	9,4%	-0,1%	111,2%	37,5%
AME - Mauá	10.395	600	360	-	990	10.306	1.556	344	-	1.352	-0,9%	159,3%	-4,4%	-	36,6%

Ambulatório	Produção Contratada					Produção Realizada					Variação %				
	Consulta Médica	Atend. não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atend. Odonto	SADT Externo	Consulta Médica	Atend. não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atend. Odonto	SADT Externo	Consulta Médica	Atend. não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atend. Odonto	SADT Externo
AME - Mogi das Cruzes	10.350	5.100	240	-	1.500	10.893	7.189	393	-	2.196	5,2%	41,0%	63,8%		46,4%
AME - Praia Grande	21.000	7.200	900	-	5.190	20.613	6.750	1.259	-	4.078	-1,8%	-6,3%	39,9%	0	-21,4%
AME - Presidente Prudente	33.360	10.290	1.650	60	5.100	33.097	9.614	1.930	74	3.869	-0,8%	-6,6%	17,0%	23,3%	-1,8%
AME - Promissão	13.275	5.100	570	-	5.049	12.007	4.870	536	-	5.316	-9,6%	-4,5%	-6,0%		-6,1%
AME - Santa Fé do Sul	13.200	2.310	1.100	-	2.580	14.011	2.299	1.064	-	3.927	6,1%	-0,5%	-3,3%		33,5%
AME - Santo André	19.416	6.360	1.080	-	5.700	15.571	5.995	896	-	3.821	-19,8%	-5,7%	-17,0%		-18,7%
AME - Santos	19.500	2.010	1.500	-	7.785	16.901	2.904	1.401	-	6.774	-13,3%	44,5%	-6,6%		-5,8%
AME São José Rio Preto	32.700	7.200	2.250	144	11.724	31.355	6.247	2.310	131	10.759	-4,1%	-13,2%	2,7%	-9,0%	16,7%
AME - São José dos Campos	28.500	7.410	540	-	5.640	20.257	7.959	483	-	7.431	-28,9%	7,4%	-		-
AME - Taboão	9.597	1.980	240	-	3.120	13.424	4.119	292	-	3.435	39,9%	108,0%	-		-
AME - Vila Maria	10.200	7.500	0	-	0	10.276	8.415	0	-	0	0,7%	12,2%	0		0
AME - Votuporanga	29.700	9.180	840	-	8.388	29.398	9.385	1.019	-	10.443	-1,0%	2,2%	21,3%		21,7%
AME - Zona Leste	72.822	11.189	430	-	12.234	75.299	17.086	424	-	12.112	3,4%	52,7%	-		-
Rede Lucy São José dos Campos	1.095	1.230	-	-	-	1.255	1.845	-	-	-	14,6%	50,0%			
Rede Lucy Mogi Mirim	548	1.370	-	-	-	897	2.241	-	-	-	63,7%	63,6%			
Rede Lucy Fernandópolis	280	2.750	-	-	-	329	3.974	-	-	-	17,5%	44,5%	-		-
<b>Total</b>	<b>826.541</b>	<b>271.138</b>	<b>33.444</b>	<b>2.919</b>	<b>150.378</b>	<b>777.338</b>	<b>290.207</b>	<b>33.658</b>	<b>3.352</b>	<b>152.430</b>	<b>-6,5%</b>	<b>5,9%</b>	<b>0,6%</b>	<b>14,8%</b>	<b>1,4%</b>

Fonte: Banco de dados CGCSS

### 3. **Recursos Financeiros**

Na **Tabela 3** apresentamos o orçamento para o exercício de 2013, juntamente com as receitas e despesas executadas no primeiro trimestre de 2013, das unidades ambulatoriais sob gerenciamento das Organizações Sociais de Saúde.

O orçamento contempla os recursos destinados a custeio das atividades assistenciais desenvolvidas nos ambulatórios e os recursos de investimentos. Estes últimos destinam-se à aquisição de equipamentos, móveis e utensílios, veículos, além da realização de obras e de benfeitorias.

- **Receitas:** repasses de custeio e de investimentos; outras receitas.
- **Despesas Contábeis:**

Pessoal - Ordenados, Encargos Sociais, Provisões (férias e 13º salário), Benefícios;

Serviços Terceirizados - Assistenciais e Administrativos;

Materiais - Despesas referentes aos insumos (materiais, medicamentos, consumo, escritório);

Gerais - Consumo de energia elétrica, GLP, telefone, água e esgoto, correio, rateios;

Depreciação - Valores relativos ao desgaste natural do patrimônio, de acordo com a legislação vigente;

Tributárias/Financeiras - Valores afetos a taxas e emolumentos, juros, multas;

- **Investimentos:**

Aquisição de Equipamentos, móveis e utensílio, Obras e instalações, Intangíveis (bens que não tem existência física ex.: Direito de Uso) e Veículos;

Ressaltamos que as contas de Provisões (férias e 13º salário) e Depreciação não se caracterizam como despesas efetivas e seu registro no demonstrativo segue as normas contábeis. Vale ainda lembrar que as informações contidas no Demonstrativo Contábil Operacional, de acordo com as normas contábeis vigentes, devem seguir o regime de competência.

A **Tabela 4** apresenta o total dos recursos financeiros destinados à contratação de empregados com vínculo CLT e o total disponibilizado aos serviços terceirizados, assistenciais e administrativos, em relação às despesas **contábeis operacionais**, no primeiro trimestre de 2013.

A Cláusula Segunda do Contrato de Gestão estabelece como limite, para as despesas com empregados nas Organizações Sociais de Saúde, o índice de 70% (setenta por cento) sobre o valor total das despesas operacionais. Verificamos que o percentual das despesas com empregados CLT no primeiro trimestre de 2013 encontra-se abaixo deste índice para as unidades ambulatoriais analisadas, com exceção do AEGB, AME Interlagos, AME Taboão da Serra, AME Psiquiatria Vila Maria, e Rede Lucy Fernandópolis, mas todos abaixo de 85%, que vem se mostrando o valor mais adequado para unidades ambulatoriais, onde o custo com materiais /medicamentos e serviços como nutrição e esterilização são bem menores que os dos hospitais.

Lembramos que Serviços Terceirizados contemplam atividades assistenciais e administrativas, e que tais despesas incluem além recursos humanos, materiais e medicamentos, entre outros.

**Tabela 3. Orçamento Anual e Demonstrativo Receitas e Despesas - 1º trimestre 2013**

Unidades	Orçamento Anual	Receitas			Despesas Operacionais
		Repassse Custeio	Outras Receitas	Total	
AEGB	R\$ 22.397.185	R\$ 5.599.296	R\$ 21.719	R\$ 5.621.015	R\$ 5.078.187
CRI - Zona Norte	R\$ 14.643.840	R\$ 3.660.960	R\$ 51.750	R\$ 3.712.710	R\$ 3.524.373
AME - Andradina	R\$ 13.147.699	R\$ 3.286.925	R\$ 33.459	R\$ 3.320.384	R\$ 3.112.035
AME - Araçatuba	R\$ 15.777.906	R\$ 3.944.477	R\$ 191.045	R\$ 4.135.522	R\$ 3.381.909
AME - Atibaia	R\$ 13.876.078	R\$ 3.469.019	R\$ 12.963	R\$ 3.481.983	R\$ 1.858.579
AME - Barretos Cirurgico	R\$ 8.422.904	R\$ 2.105.726	R\$ 17.533	R\$ 2.123.259	R\$ 1.834.685
AME - Barretos Geral	R\$ 5.000.000	R\$ 1.470.000	R\$ 8.141	R\$ 1.478.141	R\$ 1.410.606
AME - Caraguatatuba	R\$ 7.266.490	R\$ 4.359.894	R\$ 18.522	R\$ 4.378.417	R\$ 4.057.562
AME - Carapicuíba	R\$ 13.851.684	R\$ 3.462.921	R\$ 45.505	R\$ 3.508.426	R\$ 3.894.071
AME - Catanduva	R\$ 6.134.917	R\$ 1.736.305	R\$ 37.219	R\$ 1.773.524	R\$ 1.133.196
AME - Dracena	R\$ 8.483.328	R\$ 3.181.248	R\$ 89.934	R\$ 3.271.182	R\$ 2.842.783
AME - Fernandópolis	R\$ 4.204.771	R\$ 1.058.989	R\$ 187.917	R\$ 1.246.906	R\$ 991.430
AME - Franca	R\$ 10.802.988	R\$ 2.700.747	R\$ 82.496	R\$ 2.783.243	R\$ 2.599.660
AME - Heliópolis	R\$ 32.159.887	R\$ 10.719.962	R\$ 130.197	R\$ 10.850.159	R\$ 9.609.871
AME - Interlagos	R\$ 12.162.923	R\$ 3.040.731	R\$ 9.071	R\$ 3.049.801	R\$ 3.321.744
AME - Itapeva	R\$ 8.483.328	R\$ 2.120.832	R\$ 42.571	R\$ 2.163.403	R\$ 2.302.079
AME - Itapevi	R\$ 12.970.212	R\$ 3.242.553	R\$ 1.784	R\$ 3.244.337	R\$ 3.240.355
AME - Itu	R\$ 8.333.603	R\$ 2.083.401	R\$ 49.117	R\$ 2.132.518	R\$ 1.920.896
AME - Ituverava	R\$ 6.501.360	R\$ 1.625.340	R\$ 212.062	R\$ 1.837.402	R\$ 1.453.191
AME - Jales	R\$ 9.401.023	R\$ 2.350.256	R\$ 27.632	R\$ 2.377.888	R\$ 2.020.786
AME - Jardim dos Prados	R\$ 15.508.584	R\$ 3.877.146	R\$ 41.080	R\$ 3.918.226	R\$ 3.436.053
AME - Jundiá	R\$ 9.039.360	R\$ 2.190.000	R\$ 88.234	R\$ 2.278.234	R\$ 1.551.977
AME - Maria Zélia	R\$ 29.256.120	R\$ 7.314.030	R\$ 44.604	R\$ 7.358.634	R\$ 6.726.878
AME - Mauá	R\$ 6.898.574	R\$ 1.724.644	R\$ 146.090	R\$ 1.870.733	R\$ 1.832.188
AME - Mogi das Cruzes	R\$ 8.767.368	R\$ 2.191.842	R\$ 85.515	R\$ 2.277.357	R\$ 2.099.750
AME - Praia Grande	R\$ 13.226.204	R\$ 3.967.861	R\$ 19.826	R\$ 3.987.687	R\$ 3.604.793
AME - Presidente Prudente	R\$ 15.624.000	R\$ 3.906.000	R\$ 319.406	R\$ 4.225.406	R\$ 3.733.746
AME - Promissão	R\$ 9.474.893	R\$ 2.368.723	R\$ 24.984	R\$ 2.393.707	R\$ 2.163.634
AME - Santa Fé do Sul	R\$ 6.551.131	R\$ 1.965.339	R\$ 22.364	R\$ 1.987.703	R\$ 1.922.432
AME - Santo André	R\$ 10.830.157	R\$ 2.948.710	R\$ 13.215	R\$ 2.961.925	R\$ 3.052.599
AME - Santos	R\$ 14.175.700	R\$ 3.866.100	R\$ 60.392	R\$ 3.926.492	R\$ 4.038.237
AME - São José do Rio Preto	R\$ 9.080.900	R\$ 5.448.540	R\$ 43.188	R\$ 5.491.728	R\$ 4.724.529
AME - São José dos Campos	R\$ 6.729.186	R\$ 4.037.512	R\$ 39.347	R\$ 4.076.858	R\$ 3.793.974
AME - Taboão da Serra	R\$ 7.367.526	R\$ 1.846.222	R\$ 53.821	R\$ 1.900.043	R\$ 2.340.143
AME - Vila Maria	R\$ 7.713.662	R\$ 1.928.416	R\$ 45.730	R\$ 1.974.145	R\$ 2.418.839
AME - Votuporanga	R\$ 16.632.748	R\$ 4.158.187	R\$ 44.816	R\$ 4.203.003	R\$ 4.076.284
AME - Zona Leste	R\$ 21.927.888	R\$ 5.481.972	R\$ 85.808	R\$ 5.567.780	R\$ 4.752.966
Rede Lucy Fernandópolis	R\$ 3.361.864	R\$ 902.616	R\$ 148.590	R\$ 1.051.206	R\$ 654.916
Rede Lucy Mogi Mirim	R\$ 5.692.779	R\$ 1.423.195	R\$ 29.646	R\$ 1.452.841	R\$ 1.337.549
Rede Lucy São José dos Campos	R\$ 7.603.704	R\$ 1.900.926	R\$ 81.460	R\$ 1.982.386	R\$ 1.700.918
<b>Total</b>	<b>R\$ 459.484.475</b>	<b>R\$ 128.667.561</b>	<b>R\$ 2.708.752</b>	<b>R\$ 131.376.314</b>	<b>R\$ 119.550.406</b>

Fonte: Banco de Dados CGCSS



**Tabela 4. Recursos Financeiros Despendidos com contratação de Empregados com vínculo CLT e Serviços Terceirizados – 1º Trimestre 2013**

Ambulatórios	Empregados - CLT		Serviços de Terceiros			
	Pessoal	% Relativo ao total das despesas operacionais	Assistencial	Administrativo	Total	% Relativo ao total das despesas operacionais
<b>AEGB</b>	R\$ 3.611.023	71,11%	R\$ 1.066.975	R\$ 0	R\$ 1.066.975	21,01%
<b>CRI - Zona Norte</b>	R\$ 1.786.197	50,68%	R\$ 816.219	R\$ 547.602	R\$ 1.363.820	38,70%
<b>AME - Andradina</b>	R\$ 758.500	24,37%	R\$ 2.000.115	R\$ 138.410	R\$ 2.138.525	68,72%
<b>AME - Araçatuba</b>	R\$ 980.627	29,00%	R\$ 1.962.232	R\$ 352.679	R\$ 2.314.912	68,45%
<b>AME - Atibaia</b>	R\$ 467.754	25,17%	R\$ 1.126.779	R\$ 0	R\$ 1.126.779	60,63%
<b>AME - Barretos Cirurgico</b>	R\$ 515.031	28,07%	R\$ 1.084.143	R\$ 0	R\$ 1.084.143	59,09%
<b>AME - Barretos Geral</b>	R\$ 446.656	31,66%	R\$ 705.400	R\$ 0	R\$ 705.400	50,01%
<b>AME - Caraguatatuba</b>	R\$ 1.056.941	26,05%	R\$ 2.554.462	R\$ 38.614	R\$ 2.593.076	63,91%
<b>AME - Carapicuíba</b>	R\$ 1.967.823	50,53%	R\$ 1.145.775	R\$ 436.027	R\$ 1.581.802	40,62%
<b>AME - Catanduva</b>	R\$ 416.099	36,72%	R\$ 553.697	R\$ 0	R\$ 553.697	48,86%
<b>AME - Dracena</b>	R\$ 780.215	27,45%	R\$ 1.838.257	R\$ 526	R\$ 1.838.783	64,68%
<b>AME - Fernandópolis</b>	R\$ 476.930	48,11%	R\$ 408.456	R\$ 41.693	R\$ 450.149	45,40%
<b>AME - Franca</b>	R\$ 757.861	29,15%	R\$ 1.384.117	R\$ 143.173	R\$ 1.527.290	58,75%
<b>AME - Heliópolis</b>	R\$ 3.125.699	32,53%	R\$ 3.778.879	R\$ 849.040	R\$ 4.627.919	48,16%
<b>AME - Interlagos</b>	R\$ 2.679.139	80,65%	R\$ 163.340	R\$ 283.808	R\$ 447.147	13,46%
<b>AME - Itapeva</b>	R\$ 696.771	30,27%	R\$ 1.395.628	R\$ 0	R\$ 1.395.628	60,62%
<b>AME - Itapevi</b>	R\$ 1.292.581	39,89%	R\$ 1.215.629	R\$ 466.303	R\$ 1.681.932	51,91%
<b>AME - Itu</b>	R\$ 701.826	36,54%	R\$ 966.139	R\$ 97.103	R\$ 1.063.242	55,35%
<b>AME - Ituverava</b>	R\$ 289.315	19,91%	R\$ 808.014	R\$ 267.909	R\$ 1.075.923	74,04%
<b>AME - Jales</b>	R\$ 555.867	27,51%	R\$ 1.365.543	R\$ 3.140	R\$ 1.368.683	67,73%
<b>AME - Jardim dos Prados</b>	R\$ 1.508.819	43,91%	R\$ 1.152.402	R\$ 511.825	R\$ 1.664.227	48,43%
<b>AME - Jundiá</b>	R\$ 626.621	40,38%	R\$ 395.913	R\$ 263.426	R\$ 659.340	42,48%
<b>AME - Maria Zélia</b>	R\$ 4.383.188	65,16%	R\$ 848.705	R\$ 809.437	R\$ 1.658.142	24,65%
<b>AME - Mauá</b>	R\$ 819.635	44,74%	R\$ 927.276	R\$ 26.037	R\$ 953.313	52,03%
<b>AME - Mogi das Cruzes</b>	R\$ 1.372.960	65,39%	R\$ 356.298	R\$ 224.334	R\$ 580.632	27,65%
<b>AME - Praia Grande</b>	R\$ 747.111	20,73%	R\$ 2.716.382	R\$ 11.813	R\$ 2.728.195	75,68%
<b>AME - Presidente Prudente</b>	R\$ 1.205.123	32,28%	R\$ 1.645.401	R\$ 0	R\$ 1.645.401	44,07%
<b>AME - Promissão</b>	R\$ 748.934	34,61%	R\$ 1.023.159	R\$ 216.588	R\$ 1.239.747	57,30%
<b>AME - Santa Fé do Sul</b>	R\$ 484.364	25,20%	R\$ 1.326.984	R\$ 26.291	R\$ 1.353.275	70,39%
<b>AME - Santo André</b>	R\$ 1.383.960	45,34%	R\$ 752.669	R\$ 666.138	R\$ 1.418.807	46,48%
<b>AME - Santos</b>	R\$ 1.505.551	37,28%	R\$ 1.685.742	R\$ 332.793	R\$ 2.018.534	49,99%
<b>AME - São José do Rio Preto</b>	R\$ 1.399.916	29,63%	R\$ 2.949.003	R\$ 0	R\$ 2.949.003	62,42%
<b>AME - São José dos Campos</b>	R\$ 2.036.475	53,68%	R\$ 1.058.072	R\$ 454.651	R\$ 1.512.723	39,87%
<b>AME - Taboão da Serra</b>	R\$ 1.758.826	75,16%	R\$ 299.965	R\$ 171.862	R\$ 471.827	20,16%
<b>AME - Vila Maria</b>	R\$ 1.839.810	76,06%	R\$ 368.165	R\$ 137.886	R\$ 506.052	20,92%
<b>AME - Votuporanga</b>	R\$ 963.155	23,63%	R\$ 2.650.925	R\$ 245.186	R\$ 2.896.111	71,05%
<b>AME - Zona Leste</b>	R\$ 1.634.106	34,38%	R\$ 2.169.280	R\$ 342.587	R\$ 2.511.867	52,85%
<b>Rede Lucy Fernandópolis</b>	R\$ 476.538	72,76%	R\$ 65.812	R\$ 45.839	R\$ 111.651	17,05%
<b>Rede Lucy Mogi Mirim</b>	R\$ 915.335	68,43%	R\$ 2.358	R\$ 174.426	R\$ 176.784	13,22%
<b>Rede Lucy São José dos Campos</b>	R\$ 894.743	52,60%	R\$ 202.546	R\$ 279.289	R\$ 481.834	28,33%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 50.068.024</b>	<b>41,16%</b>	<b>R\$ 48.936.855</b>	<b>R\$ 8.625.133</b>	<b>R\$ 57.394.960</b>	<b>48,05%</b>

Fonte: Banco de Dados CGCSS

#### 4. Indicadores da Parte Variável

Os indicadores da parte variável selecionados para 2013 são apresentados a seguir. Dividem-se em de **Pré Requisitos e Valorados**. A escolha dos indicadores baseia-se no tipo de unidade e no estágio de implantação das mesmas, conforme quadro complementar (Anexo 2). Devemos lembrar que devido o atraso na entrega do “caderno de orientação” das pesquisas de satisfação do usuário pelo Núcleo de Humanização, a reunião de entrega dos “manuais de indicadores “ para 2013 só ocorreu no dia 21 de janeiro. Portanto todos os novos indicadores começaram a vigorar em fevereiro.

##### **Neste primeiro trimestre algumas unidades não cumpriram alguns indicadores estabelecidos, conforme segue:**

AME Andradina, AME Araçatuba, AME Fernandópolis, AME Itapetininga, AME Itapeva, AME Mauá, AME Mogi das Cruzes, AME Promissão, AME Santo André, AME Taboão da Serra e CRI – Zona Norte não cumpriram a meta da *Pesquisa de Satisfação ao Usuário*, pois realizaram menos pesquisa que o estipulado para o período.

Já o AME Bauru, AME Caraguatatuba, AME Catanduva, AME Interlagos, AME Ituverava e AME Santa Fé do Sul não cumpriram o Indicador *Qualidade na Informação*, pois deixaram de preencher dados no Sistema de Gestão em Saúde nos prazos devidos.

Também o AME São José dos Campos não cumpriu meta no indicador da *Pesquisa de Satisfação ao Usuário*, pois realizou menos pesquisas que o estipulado para o período e na *Qualidade da Informação*, deixando também de preencher as informações no Sistema de Gestão em Saúde nos prazos estipulados.

**O Núcleo Técnico de Humanização encaminhou a esta Coordenadoria o “Caderno de Orientação” do novo modelo de pesquisa de satisfação do usuário no dia oito de janeiro, juntamente com a Resolução SS – 116 de 27 de novembro de 2012. Todas as unidades neste primeiro trimestre atenderam a referida Resolução e implantaram a nova Pesquisa de Satisfação a partir de fevereiro, encaminhando as mesmas a esta Coordenadoria com cópia para o Núcleo Técnico de Humanização.**

**A análise do conteúdo das pesquisas será realizada pelo Núcleo de Humanização a partir do segundo trimestre de 2013.**

**Quanto ao grupo de unidade da Rede Lucy Montoro, está em análise pelo “Comitê Gestor da Rede Lucy” se o novo modelo de pesquisa se adéqua ao tipo de atendimento e pacientes da rede. Enquanto isso as unidades estão realizando a pesquisa de satisfação através do modelo usado em 2012.**

**Considerando que para efeito de desconto financeiro é necessário 90 dias de implantação do indicador, estas unidades NÃO sofreram desconto.**

## **Pré Requisito:**

- ✓ *Censo de Origem de Pacientes*
- ✓ *Perda Primária – Consulta Médica*
- ✓ *Taxa de Absenteísmo – Consulta Médica*
- ✓ *Taxa de Cancelamento de Cirurgia*
- ✓ *Índice de Retorno*

## **Valorados:**

- *Comissão de Revisão de Prontuários*
- *Política de Humanização*
- *Alta Global*
- *Qualidade na Informação*
- *Registro de Alta e Tempo Médio em Programa Terapêutico (AME Psiquiatria Vila Maria)*
- *Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica (CRI Zona Norte)*
- *Número de Triagens Mensais e Taxa de Elegibilidade (Rede Lucy Montoro São José dos Campos, Rede Lucy Montoro de Fernandópolis e Rede Lucy Montoro Mogi Mirim)*
- *Controle do Tempo de Duração dos Programas Terapêuticos (Rede Lucy Montoro São José dos Campos, Rede Lucy Montoro Fernandópolis e Rede Lucy Montoro Mogi Mirim)*

## **Definições e Comentários**

### **Censo de Origem de Pacientes**

Avalia a existência de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados ao Ambulatório e destina-se a um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões.

Contempla exclusivamente os pacientes encaminhados ao Ambulatório para primeira Consulta Médica e para SADT Externo, no mês de competência, informando a unidade de procedência.

Para cumprimento da meta, nos quatro trimestres, as informações devem ser enviadas ao Departamento Regional de Saúde (DRS) de referência do Ambulatório e à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS).

### **Perda Primária - Consulta Médica**

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas no AME. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Permite estratificação por especialidade médica.

As unidades com índices de desperdício superior a 15% no primeiro trimestre foram: AME Catanduva, AME Itu, AME Ituverava, AME Santo André, AME Taboão da Serra, AME Psiquiatria, e Rede Lucy Montoro Fernandópolis.

**Tabela 5: Perda Primária \_ Primeiras Consultas Médicas \_ 1º trimestre 2013**

<b>Unidade</b>	<b>% Perda Primária</b>
AME BOURROUL	2,09
CRI ZONA NORTE	4,97
AME ANDRADINA	-
AME ARAÇATUBA	-
AME ATIBAIA	-
AME BARRETOS	7,75
AME BARRETOS GERAL	4,7
AME CARAGUATATUBA	3,39
AME CARAPICUIBA	0,69
AME CATANDUVA	15,01
AME DRACENA	2,34
AME FERNANDÓPOLIS	12,21
AME FRANCA	3,06
AME HELIOPOLIS	4,48
AME INTERLAGOS	5,16
AME ITAPEVA	9,36
AME ITAPEVI	6,69
AME ITU	20,11
AME ITUVERAVA	18,46
AME JALES	0,92
AME JARDIM DOS PRADOS	5,25
AME JUNDIAÍ	13,82
AME MARIA ZELIA	3,23
AME MAUÁ	0,45
AME MOGI DAS CRUZES	5,99
AME PRAIA GRANDE	3,67
AME PRESIDENTE PRUDENTE	2,5
AME PROMISSÃO	5,5
AME SANTO ANDRÉ	31,18
AME SANTOS	3,29
AME SJ DOS CAMPOS	9,07
AME SJ RIO PRETO	-
AME STA FÉ DO SUL	1,55
AME TABOÃO DA SERRA	34,11
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	15,27
AME VOTUPORANGA	5,52
AME ZONA LESTE	11,95
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	-
REDE LUCY FERNANDÓPOLIS	25
REDE LUCY MOGI MIRIM	-

## **Taxa de Absenteísmo**

Este indicador avalia o aproveitamento das consultas médicas **agendadas** para atendimento no Ambulatório. Para cumprimento deste indicador, o Ambulatório informa no Sistema Gestão em Saúde os seguintes dados: número de primeiras consultas (originadas, necessariamente, da rede de serviços de referência) agendadas por especialidade no mês, número de primeiras consultas realizadas no mês, número de interconsultas agendadas por especialidade no mês, número de interconsultas realizadas no mês, número de consultas subseqüentes agendadas por especialidade no mês e o número de consultas subseqüentes realizadas no mês.

À semelhança do evidenciado nos três trimestres anteriores, observa-se que a Taxa de Absenteísmo para o conjunto das unidades em análise é maior no item primeira consulta, tendo percentuais, acima de 30% nas seguintes unidades: AEGB, AME Maria Zélia, AME Mauá, AME Santos, AME Santo André, AME Zona Leste todos localizados no Estado de São Paulo e região da grande São Paulo. Para Interconsulta, o maior absenteísmo foi registrado no AME Santos. Em consulta subseqüente aparecem AME Maria Zélia e AME CRI Zona Norte como as unidades com as maiores taxas.

Nas reuniões de avaliação com a participação dos serviços e dos respectivos DRS são apresentados, por especialidade, a perda primária no agendamento das consultas e exames assim como os índices de absenteísmo com o objetivo de identificar as dificuldades e implantar medidas para melhoria do aproveitamento da capacidade do serviço.

Nos ambulatórios o agendamento das primeiras consultas e de exames externos é realizado por meio de um sistema eletrônico ao qual têm acesso as unidades que referenciam aos ambulatórios, conforme pactuação regional.

Por solicitação, foi elaborada uma representação gráfica das taxas de absenteísmo, apresentada no **ANEXO 3**, dividindo as unidades levando-se em conta três critérios:

- ✓ Localização: interior ou capital;
- ✓ Em implantação ou com capacidade plena instalada;
- ✓ Primeira consulta ou consulta subseqüente.

**Tabela 6: Taxa de Absenteísmo por tipo de Consulta Médica\_1º trimestre 2013**

Unidades	Primeiras Consultas - Rede	Interconsultas	Consultas Subsequentes
	Taxa de Absenteísmo (%)	Taxa de Absenteísmo (%)	Taxa de Absenteísmo (%)
AME BOURROUL	31,86	29,75	20,21
CRI ZONA NORTE	17,19	15,06	25,37
AME ANDRADINA	18,69	14,98	14,01
AME ARAÇATUBA	19,66	12,4	16,04
AME ATIBAIA	8,37	18,83	9,33
AME BARRETOS	7,41	8,78	6,76
AME BARRETOS - GERAL	2,15	12,62	8,59
AME CARAGUATATUBA	24,97	-28,13	-5,58
AME CARAPICUIBA	21,99	28,16	-10,4
AME CATANDUVA	17,85	22,31	16,82
AME DRACENA	13,82	11,99	10,83
AME FERNANDÓPOLIS	14,8	9,56	10,99
AME FRANCA	12,43	9,2	12,71
AME HELIOPOLIS	28,37	12,16	14,67
AME INTERLAGOS	24,19	14,6	20,3
AME ITAPEVA	16,21	19,72	14,55
AME ITAPEVI	25,77	13,44	13,46
AME ITU	16,78	12,19	12,74
AME ITUVERAVA	12,29	16,68	17,97
AME JALES	11,75	14,48	12,27
AME JARDIM DOS PRADOS	23,96	14,49	10,21
AME JUNDIAI	19,81	11,52	22,02
AME MARIA ZELIA	36,32	0	27,91
AME MAUÁ	31,98	21,6	17,48
AME MOGI DAS CRUZES	23,98	13,61	12,32
AME PRAIA GRANDE	24,82	19,5	18,12
AME PRESIDENTE PRUDENTE	22,39	22,88	13,3
AME PROMISSÃO	20,99	23,69	23,67
AME SANTO ANDRÉ	35,13	18,23	20,06
AME SANTOS	35,27	42,71	10,54
AME SJ DOS CAMPOS	20,12	12,99	12,99
AME SJ RIO PRETO	10,71	17,99	10,35
AME STA FÉ DO SUL	9,23	10,85	12,94
AME TABOÃO DA SERRA	27,89	19,31	19,63
AME VILA MARIA - PSIQUIATRIA	23,43	21,43	16,8
AME VOTUPORANGA	15,97	12,34	18,53
AME ZONA LESTE	29,14	9,18	17,23
REDE LUCY - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	6,94	0	9,69
REDE LUCY - FERNANDÓPOLIS	20,2	5,79	0,96
REDE LUCY - MOGI MIRIM	13,45	0	13,37

## Taxa de Cancelamento de Cirurgia

Avalia o cancelamento das cirurgias previamente agendadas para realização no AME. Cálculo: relação percentual entre o total de cirurgias canceladas e o total de cirurgias agendadas no AME. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de Gestão em Saúde. Permite estratificação por especialidade cirúrgica e por motivo de cancelamento. Seguem as taxas acumuladas no primeiro trimestre de 2013.

**Tabela 7: Taxa de Cancelamento de Cirurgias \_1º trimestre 2013**

Unidade	Cirurgias Agendadas	Cirurgias Canceladas	Taxa Cancelamento
AME BOURROUL	392	81	20,7%
CRI ZONA NORTE	507	50	9,9%
AME ANDRADINA	1.367	54	4,0%
AME ARAÇATUBA	2.279	146	6,4%
AME ATIBAIA	1.143	157	13,7%
AME BARRETOS	2.044	295	14,4%
AME BARRETOS GERAL	388	7	1,8%
AME CARAGUATATUBA	1.285	229	17,8%
AME CARAPICUIBA	921	199	21,6%
AME CATANDUVA	248	0	0,0%
AME DRACENA	797	0	0,0%
AME FERNANDÓPOLIS	246	64	26,0%
AME FRANCA	932	127	13,6%
AME HELIOPOLIS	3498	453	13,0%
AME INTERLAGOS	613	15	2,4%
AME ITAPEVA	901	81	9,0%
AME ITAPEVI	700	19	2,7%
AME ITU	575	56	9,7%
AME ITUVERAVA	407	37	9,1%
AME JALES	555	57	10,3%
AME JARDIM DOS PRADOS	1.840	257	14,0%
AME JUNDIAÍ	409	9	2,2%
AME MARIA ZELIA	1.842	182	9,9%
AME MAUÁ	455	111	24,4%
AME MOGI DAS CRUZES	580	187	32,2%
AME PRAIA GRANDE	1.364	105	7,7%
AME PRESIDENTE PRUDENTE	1.955	25	1,3%
AME PROMISSÃO	648	112	17,3%
AME SANTO ANDRÉ	933	37	4,0%
AME SANTOS	1.555	154	9,9%
AME SJ DOS CAMPOS	632	149	23,6%
AME SJ RIO PRETO	2.430	120	4,9%
AME STA FÉ DO SUL	1.138	74	6,5%
AME TABOÃO DA SERRA	424	132	31,1%
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	NA	NA	NA
AME VOTUPORANGA	1.107	88	7,9%
AME ZONA LESTE	479	55	11,5%
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	NA	NA	NA
REDE LUCY FERNANDÓPOLIS	NA	NA	NA
REDE LUCY MOGI MIRIM	NA	NA	NA

Fonte: Banco de dados CGCSS

As cirurgias canceladas são mensalmente analisadas observando a motivação que gerou sua suspensão. Tal análise prevê o agrupamento dos procedimentos não realizados considerando três grandes causas. São elas: ausência do paciente; condições inerentes ao quadro clínico do paciente que não permitam a realização da cirurgia e condições da unidade tais como, ausência médica, quebra de equipamentos, falta de material, entre outras. Os consolidados do trimestre são apresentados a seguir:

**Tabela 8 Percentual Motivo de Cancelamento de Cirurgias \_2013**

Unidade	1º Trimestre		
	% Falta do Paciente	% Condições Clínicas	% Condições da Unidade
AEGB	46,91	35,8	17,28
CRI ZONA NORTE	100	0	0
AME ANDRADINA	100	0	0
AME ARAÇATUBA	100	0	0
AME ATIBAIA	57,96	15,92	26,11
AME BARRETOS CIRÚRGICO	59,32	40,68	0
AME BARRETOS GERAL	0	100	0
AME CARAGUATATUBA	48,03	51,97	0
AME CARAPICUIBA	46,73	53,27	0
AME CATANDUVA	0	0	0
AME DRACENA	0	0	0
AME FERNANDÓPOLIS	26,56	73,44	0
AME FRANCA	36,22	37,01	26,77
AME HELIOPOLIS	70,42	29,58	0
AME INTERLAGOS	0	80	20
AME ITAPEVA	100	0	0
AME ITAPEVI	100	0	0
AME ITU	94,64	5,36	0
AME ITUVERAVA	86,49	5,41	8,11
AME JALES	100	0	0
AME JARDIM DOS PRADOS	91,05	8,95	0
AME JUNDIAÍ	66,67	33,33	0
AME MARIA ZELIA	74,73	21,43	3,85
AME MAUÁ	100	0	0
AME MOGI DAS CRUZES	58,29	41,18	0,53
AME PRAIA GRANDE	84,76	15,24	0
AME PRESIDENTE PRUDENTE	100	0	0
AME PROMISSÃO	100	0	0
AME SANTO ANDRÉ	67,57	32,43	0
AME SANTOS	42,21	33,12	24,68
AME SJ DOS CAMPOS	77,85	15,44	6,71
AME SJ RIO PRETO	85,83	5,83	8,33
AME STA FÉ DO SUL	100	0	0
AME TABOÃO DA SERRA	86,36	0,76	12,88
AME VILA MARIA - PSIQUIATRIA	0	0	0
AME VOTUPORANGA	89,77	6,82	3,41
AME ZONA LESTE	41,82	23,64	34,55
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	NA	NA	NA
REDE LUCY FERNANDÓPOLIS	NA	NA	NA
REDE LUCY MOGI MIRIM	NA	NA	NA

Fonte: Banco de dados CGCSS



## Índice de Retorno – Consultas Médicas

É a relação entre o total de consultas subseqüentes e a **somatória** do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas no AME. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema Gestão em Saúde. Mede indiretamente a resolutividade da unidade e monitora a relação primeira consulta / retorno desejada para este modelo de atendimento.

**Tabela 9: Índice de Retorno 1º trimestre 2013**

Unidade	1ª Consultas Realizadas	Interconsultas Realizadas	Subseqüentes Realizadas	Índice Retorno
AME BOURROUL	2.015	10.523	34.472	2,75
CRI ZONA NORTE	2.360	3.520	10.658	1,81
AME ANDRADINA	10.068	2.860	7.857	0,61
AME ARAÇATUBA	9.615	2.431	11.043	0,92
AME ATIBAIA	8.919	2.082	12.926	1,17
AME BARRETOS	1.300	1.341	3.819	1,45
AME BARRETOS - GERAL	2.323	983	5.430	1,64
AME CARAGUATATUBA	7.834	5.585	14.907	1,11
AME CARAPICUIBA	9.815	3.133	13.611	1,05
AME CATANDUVA	3.943	620	3.150	0,69
AME DRACENA	11.618	3.128	11.920	0,81
AME FERNANDÓPOLIS	2.948	454	3.370	0,99
AME FRANCA	9.416	1.569	7.379	0,67
AME HELIOPOLIS	6.749	4.436	16.025	1,43
AME INTERLAGOS	8.871	1.246	13.715	1,36
AME ITAPEVA	8.485	1.409	8.551	0,86
AME ITAPEVI	7.008	2.255	9.094	0,98
AME ITU	4.651	663	7.540	1,42
AME ITUVERAVA	4.246	2.752	2.744	0,39
AME JALES	8.039	762	8.376	0,95
AME JARDIM DOS PRADOS	9.706	2.921	19.727	1,56
AME JUNDIAI	5.036	507	3.753	0,68
AME MARIA ZELIA	4.258	1.325	23.776	4,26
AME MAUÁ	5.084	733	4.489	0,77
AME MOGI DAS CRUZES	6.304	1.009	3.580	0,49
AME PRAIA GRANDE	8.062	4.211	8.340	0,68
AME PRESIDENTE PRUDENTE	19.205	2.906	10.986	0,50
AME PROMISSÃO	5.616	728	5.663	0,89
AME SANTO ANDRÉ	6.246	2.557	6.768	0,77
AME SANTOS	6.681	1.718	8.502	1,01
AME SJ DOS CAMPOS	8.864	4.560	6.833	0,51
AME SJ RIO PRETO	10.334	3.876	17.145	1,21
AME STA FÉ DO SUL	6.975	485	6.551	0,88
AME TABOÃO DA SERRA	6.758	2.474	4.192	0,45
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	1.513	726	8.037	3,59
AME VOTUPORANGA	12.788	1.144	15.466	1,11
AME ZONA LESTE	6.148	14.972	54.179	2,57
REDE LUCY - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	296	0	959	3,24
REDE LUCY - FERNANDÓPOLIS	67	1	261	3,84
REDE LUCY - MOGI MIRIM	162	114	621	2,25

Fonte: Banco de dados CGCSS

## **Comissão de Revisão de Prontuários**

Mensalmente a Comissão de Revisão de Prontuários (CRP) informa em relatório encaminhado a CGCSS, o percentual de prontuários revisados que apresentaram condições satisfatórias em relação aos itens: registro de identificação do paciente, da anamnese, do exame físico, dos exames complementares, das hipóteses diagnósticas, do tratamento proposto, da evolução do atendimento nas consultas de retorno (quando se aplicar), registros realizados em letra legível, presença da identificação do profissional que realizou o atendimento (assinatura e identificação do número de inscrição no Conselho de Classe) e presença do Relatório Médico de Encaminhamento (RME).

O esperado é que no mínimo 90% dos prontuários apresentem condições satisfatórias.

As metas para este indicador são:

- ✓ 1º trimestre: Instituir Comissão com envio da ata e composição da mesma ao final do trimestre;
- ✓ 2º trimestre em diante: Avaliação de prontuários no percentual definido, com 90% de conformidade, envio de planilha mensal.

.

Tabela 10: Percentual de Adequação dos Prontuários \_1º trimestre 2013

Unidade	Prontuários Analisados	Prontuários Adequados	% Adequação
AME BOURROUL	411	397	96,6%
CRI ZONA NORTE	181	181	100,0%
AME ANDRADINA	212	212	100,0%
AME ARAÇATUBA	231	213	92,2%
AME ATIBAIA	240	240	100,0%
AME BARRETOS	121	121	100,0%
AME BARRETOS GERAL	140	140	100,0%
AME CARAGUATATUBA	234	234	100,0%
AME CARAPICUIBA	394	382	97,0%
AME CATANDUVA	107	107	100,0%
AME DRACENA	267	250	93,6%
AME FERNANDÓPOLIS	226	226	100,0%
AME FRANCA	372	368	98,9%
AME HELIOPOLIS	335	331	98,8%
AME INTERLAGOS	289	282	97,6%
AME ITAPEVA	185	185	100,0%
AME ITAPEVI	300	300	100,0%
AME ITU	130	130	100,0%
AME ITUVERAVA	101	101	100,0%
AME JALES	173	172	99,4%
AME JARDIM DOS PRADOS	957	957	100,0%
AME JUNDIAÍ	1.011	1.008	99,7%
AME MARIA ZELIA	1.194	1.146	96,0%
AME MAUÁ	140	126	90,0%
AME MOGI DAS CRUZES	234	234	100,0%
AME PRAIA GRANDE	243	220	90,5%
AME PRESIDENTE PRUDENTE	335	335	100,0%
AME PROMISSÃO	130	128	98,5%
AME SANTO ANDRÉ	396	396	100,0%
AME SANTOS	338	338	100,0%
AME SJ DOS CAMPOS	260	258	99,2%
AME SJ RIO PRETO	311	311	100,0%
AME STA FÉ DO SUL	140	134	95,7%
AME TABOÃO DA SERRA	149	141	94,6%
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	109	109	100,0%
AME VOTUPORANGA	294	294	100,0%
AME ZONA LESTE	464	464	100,0%
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	99	94	94,9%
REDE LUCY FERNANDÓPOLIS	57	57	100,0%
REDE LUCY MOGI MIRIM	92	90	97,8%

## **POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO**

Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão. A Política Estadual de Humanização (PEH), cujas diretrizes para implantação foram definidas pela Resolução SS -116 de 27 /11 /2012, visa estabelecer um canal de escuta permanente, contínuo e direto com o usuário SUS.

A Resolução SS-116, cria em todas as unidades os Centros Integrados de Humanização (CIH), que tem como uma atribuição incentivar a utilização da análise de resultados de Pesquisa de Satisfação de Usuários e das manifestações dos Serviços de Atenção ao Usuário (SAU)

Para avaliação, em 2013, este indicador será dividido em 2 partes, sendo que terá como representatividade 30% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria.

Estes 30% serão divididos da seguinte forma:

Pesquisa de Satisfação	15%
Serviço de Atenção ao Usuário	15%

### **1. Pesquisa de Satisfação do Usuário**

A pesquisa será feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente **anônima**, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantando a partir de fevereiro, ficando o mês de janeiro para conhecimento e treinamento do pessoal no novo instrumento. Enquanto isso, foi usado o formulário antigo.

Ademais, a pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização da unidade proponha e promova melhorias.

Os dados serão coletados e encaminhados a esta CGCSS mensalmente, com cópia ao Núcleo Técnico de Humanização desta SES, através do e-mail: [humanizases@saude.sp.gov.br](mailto:humanizases@saude.sp.gov.br), até o dia 15 do mês subsequente.

Para o próximo trimestre o Núcleo Técnico de Humanização irá apresentar comparativo do resultado das Pesquisas de Satisfação realizadas entre as unidades.

### **2-Serviço de Atenção ao Usuário**

O Serviço de Atenção ao Usuário – S.A.U, fará parte em 2013 da Política de Humanização.

Vincula-se a resolução de 80% das queixas recebidas. Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que deve ser registrada adequadamente.

Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhado ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. Os dados deverão ser lançados na web, no endereço [www.gestao.saude.gov.br](http://www.gestao.saude.gov.br), e a planilha deverá ser encaminhada por meio eletrônico até o dia 15 do mês subsequente

Tabela 11: Serviço de Atenção ao Usuário\_1º trimestre 2013

Unidade	Queixas recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução
AME BOURROUL	50	50	100,0%
CRI ZONA NORTE	168	165	98,2%
AME ANDRADINA	24	24	100,0%
AME ARAÇATUBA	42	42	100,0%
AME ATIBAIA	13	13	100,0%
AME BARRETOS CIRURGICO	0	0	100,0%
AME BARRETOS GERAL	4	4	100,0%
AME CARAGUATATUBA	124	124	100,0%
AME CARAPICUIBA	108	108	100,0%
AME CATANDUVA	18	18	100,0%
AME DRACENA	20	20	100,0%
AME FERNANDÓPOLIS	3	3	100,0%
AME FRANCA	15	14	93,3%
AME HELIOPOLIS	38	38	100,0%
AME INTERLAGOS	103	103	100,0%
AME ITAPEVA	8	8	100,0%
AME ITAPEVI	42	42	100,0%
AME ITU	16	16	100,0%
AME ITUVERAVA	4	4	100,0%
AME JALES	6	6	100,0%
AME JARDIM DOS PRADOS	57	57	100,0%
AME JUNDIAÍ	31	30	96,8%
AME MARIA ZELIA	22	22	100,0%
AME MAUÁ	67	67	100,0%
AME MOGI DAS CRUZES	20	20	100,0%
AME PRAIA GRANDE	10	10	100,0%
AME PRESIDENTE PRUDENTE	21	21	100,0%
AME PROMISSÃO	10	10	100,0%
AME SANTO ANDRÉ	13	13	100,0%
AME SANTOS	57	46	80,7%
AME SJ DOS CAMPOS	11	11	100,0%
AME SJ RIO PRETO	64	64	100,0%
AME STA FÉ DO SUL	1	1	100,0%
AME TABOÃO DA SERRA	12	11	91,7%
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	57	57	100,0%
AME VOTUPORANGA	7	7	100,0%
AME ZONA LESTE	73	65	89,0%
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1	1	100,0%
REDE LUCY FERNANDÓPOLIS	0	0	100,0%
REDE LUCY MOGI MIRIM	1	1	100,0%

## **Registro de Alta Global**

Dentro do modelo de funcionamento do AME, a “alta ambulatorial” corresponde ao encaminhamento do paciente em contra-referência ou a outro de serviço de saúde para continuidade da assistência médica em uma determinada especialidade.

O AME deve manter um registro atualizado da alta ambulatorial final nomeada “Alta Global”, definida como a condição em que o paciente recebeu alta da especialidade-base para a qual foi encaminhado no AME e, também, recebeu alta de todas as especialidades médicas e não médicas às quais foi enviado em interconsulta para a mesma condição médica atendida na especialidade-base.

Este registro tem o objetivo de monitorar a resolutividade do AME, e a aderência do ambulatório ao modelo de atendimento proposto. Pressupõe um sistema de acompanhamento do paciente que integre todos os seus dados de atendimento nas diversas especialidades médicas e não médicas.

Meta:

- ✓ 1º trimestre: Sistematização do registro de Alta Global com envio de relatório ao final do trimestre relatando as medidas tomadas;
- ✓ 2º trimestre em diante: Registro da Alta Global e preenchimento mensal na WEB.

**Tabela 12: Alta Global \_ 1º trimestre 2013**

<b>Unidade</b>	<b>1ª Consultas Médicas Realizadas</b>	<b>Altas</b>	<b>% Alta Global</b>
AME BOURROUL	4.756	1.290	27,12
CRI ZONA NORTE	2.194	2.746	125,16
AME ANDRADINA	10.068	5.257	52,21
AME ARAÇATUBA	9.615	5.867	61,02
AME ATIBAIA	8.919	324	3,63
AME BARRETOS	1.300	199	15,31
AME BARRETOS - GERAL	2.323	301	12,96
AME CARAGUATATUBA	7.834	2.209	28,20
AME CARAPICUIBA	9.815	8.322	84,79
AME CATANDUVA	3.943	1.395	35,38
AME DRACENA	11.618	8.241	70,93
AME FERNANDÓPOLIS	3.186	1.477	46,36
AME FRANCA	9.416	3.429	36,42
AME HELIOPOLIS	6.749	4.443	65,83
AME INTERLAGOS	8.871	3.558	40,11
AME ITAPEVA	8.485	10.179	119,96
AME ITAPEVI	7.008	4.020	57,36
AME ITU	4.651	3.971	85,38
AME ITUVERAVA	4.246	1.364	32,12
AME JALES	8.039	7.671	95,42
AME JARDIM DOS PRADOS	9.706	3.830	39,46
AME JUNDIAI	5.035	2.578	51,20
AME MARIA ZELIA	4.258	1.809	42,48
AME MAUÁ	5.084	2.265	44,55
AME MOGI DAS CRUZES	6.304	4.798	76,11
AME PRAIA GRANDE	8.062	7.114	88,24
AME PRESIDENTE PRUDENTE	19.205	5.962	31,04
AME PROMISSÃO	5.616	5.414	96,40
AME SANTO ANDRÉ	6.246	1.034	16,55
AME SANTOS	6.681	5.033	75,33
AME SJ DOS CAMPOS	8.864	3.253	36,70
AME SJ RIO PRETO	10.334	735	7,11
AME STA FÉ DO SUL	6.975	6.135	87,96
AME TABOÃO DA SERRA	6.758	1.161	17,18
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	1.513	584	38,60
AME VOTUPORANGA	12.788	8.841	69,14
AME ZONA LESTE	6.148	1.525	24,80
REDE LUCY - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	296	79	26,69
REDE LUCY - FERNANDÓPOLIS	67	2	2,99
REDE LUCY - MOGI MIRIM	0	0	-

## **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, para 2013, foi proposto um novo indicador composto por três itens, que terá como representatividade 30% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria.

Estes 30% serão divididos da seguinte forma:

1. Inserção de dados (Gestão em Saúde)	10%
2. Alteração de dados (Gestão em Saúde)	10%
3. Cancelamento / inserção de agendas (CROSS)	10%

### **1. Inserção de dados no Sistema Gestão em Saúde**

A inserção de dados no sistema “Gestão em Saúde” deverá cumprir as datas estabelecidas:

<b>Informação</b>	<b>Data limite</b>
Dados de Produção	Dia 11
Dados dos indicadores de qualidade	Dia 15
Dado econômico-financeiro	Dia 20
Custos	Dia 30

Lembrando que o sistema permanece aberto até as 24 horas do prazo limite, mesmo aos finais de semana ou feriado.

**A não inserção de dados** em qualquer uma das datas obrigatórias, acarretará um desconto de 10% do percentual deste indicador.

### **2. Solicitação de alteração de dados através de ofício “de-para”**

Será aceito no máximo 01 (um) ofício “de-para” por mês. Acima deste volume ocorrerá desconto de 10% do percentual deste indicador.

Em caso de desconto, será anexado ao relatório de avaliação cópia dos ofícios encaminhados.

### **3. Cancelamento ou inserção de agenda de consultas médicas / exames**

Serão aceitos no máximo 03 (três) cancelamentos e 03 (três) inserção de agendas extraordinárias de consultas médicas e de exames por mês, no módulo de agendamento - CROSS – Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde.

Serão consideradas alterações de agendas, todas as alterações que não tenham comprovação através de documentos, como por exemplo, atestado médico, contrato/distrato trabalhista....

Valor acima do proposto acarretará um desconto de 10% do percentual deste indicador.

## **Registro de Alta e Tempo Médio em Programa Terapêutico – específico para o AME- Psiquiatria Vila Maria**

Para confecção deste indicador o AME Psiquiatria - Vila Maria deve manter um registro sistemático das altas dadas e cada uma destas altas deve ser individualmente analisada no que se refere ao tempo de permanência do paciente em programa terapêutico. Considera-se o intervalo entre a data de realização da triagem e a data da alta.



O objetivo é aferirmos o número de altas concedidas em relação às primeiras consultas e medirmos o tempo médio em programa terapêutico dos pacientes sob atendimento ambulatorial nesta unidade.

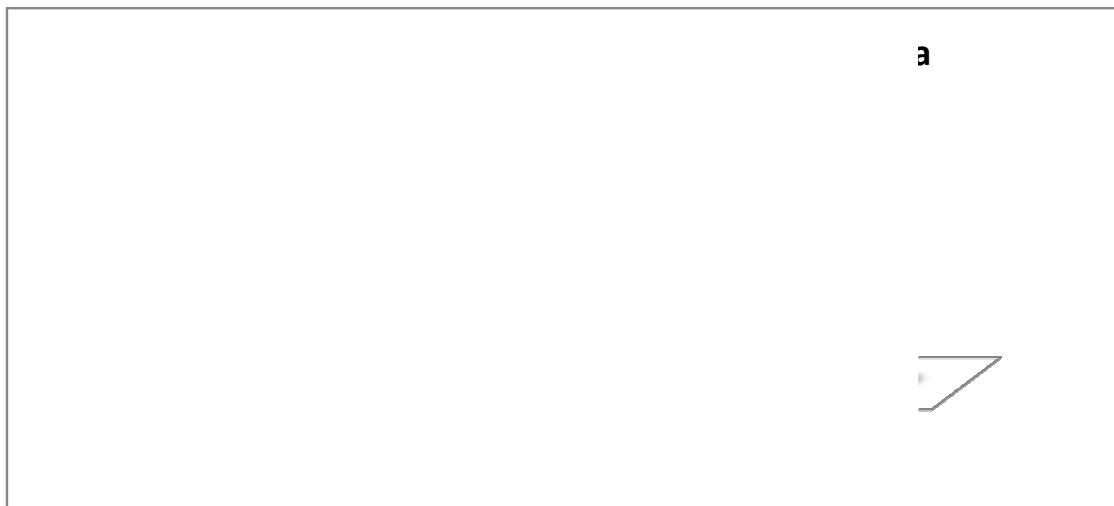
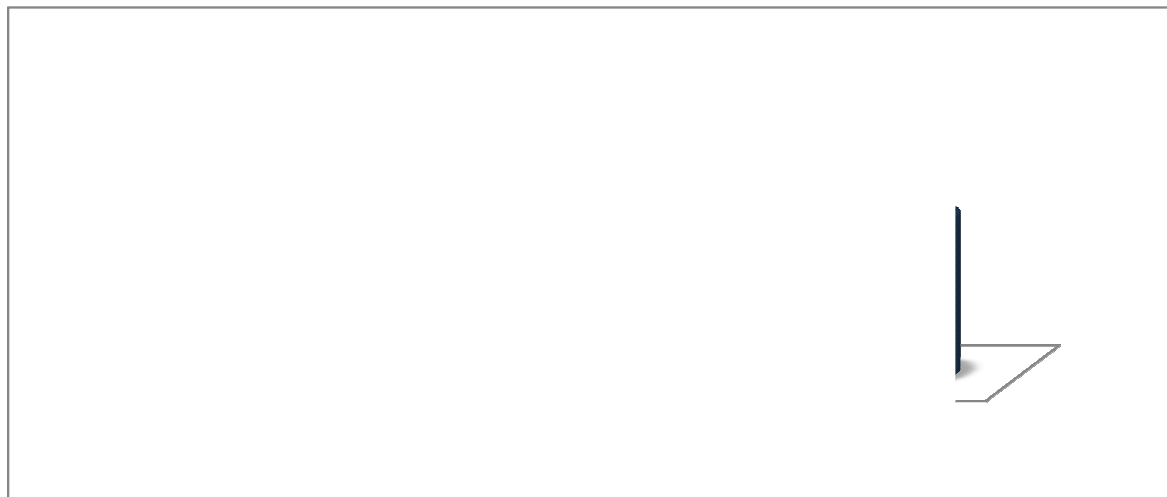


Figura 5: Tempo Médio em Programa Terapêutico (dias).

#### **Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica - específico para o CRI- Zona Norte**

Para confecção deste indicador o CRI-ZN deve manter um registro sistemático das altas dadas **após reabilitação gerontológica** e cada uma destas altas deve ser individualmente analisada no que se refere ao tempo de permanência do paciente na reabilitação. Considera-se o intervalo entre a data de realização da triagem gerontológica e a data da alta.



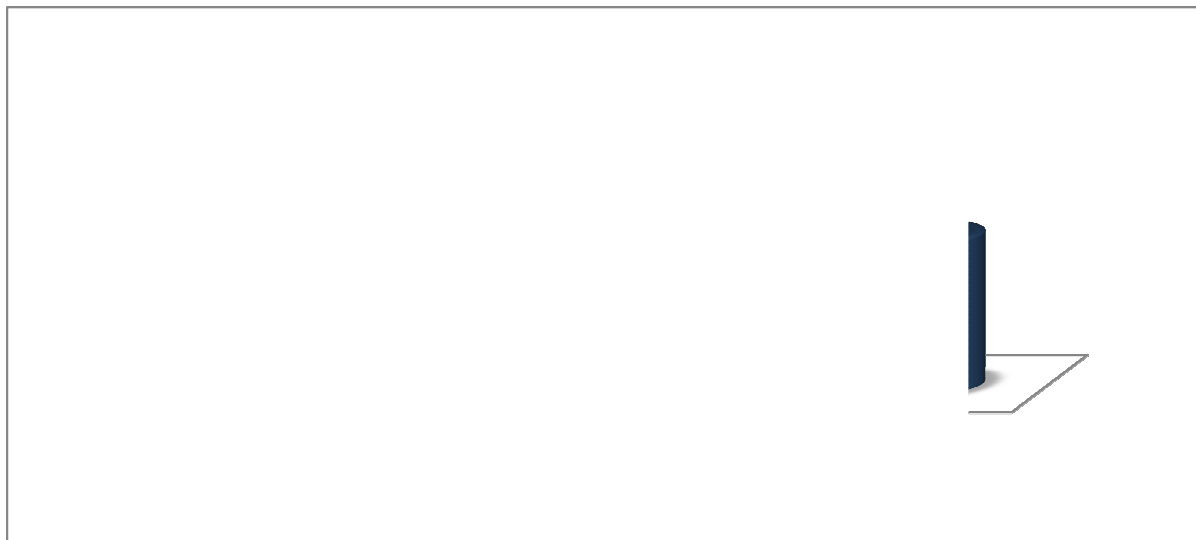
#### **Número de triagens realizadas e taxa de elegibilidade – específico Rede Lucy**

Acompanha o número de triagens realizadas e os casos eleitos para programa de reabilitação.

Cálculo: relação percentual entre os casos eleitos e o número de triagens realizadas no mês. Deve vir acompanhado de relatório explicitando os casos “*ineleitos*” por motivação e as medidas tomadas para encaminhamento destes pacientes a outros recursos.

Meta: Envio a CGCSS por meio eletrônico até o dia o dia 15 do mês subseqüente.

**No primeiro trimestre de 2013 a taxa de elegibilidade para as unidades da Rede Lucy Montoro apresentaram-se da seguinte maneira:**



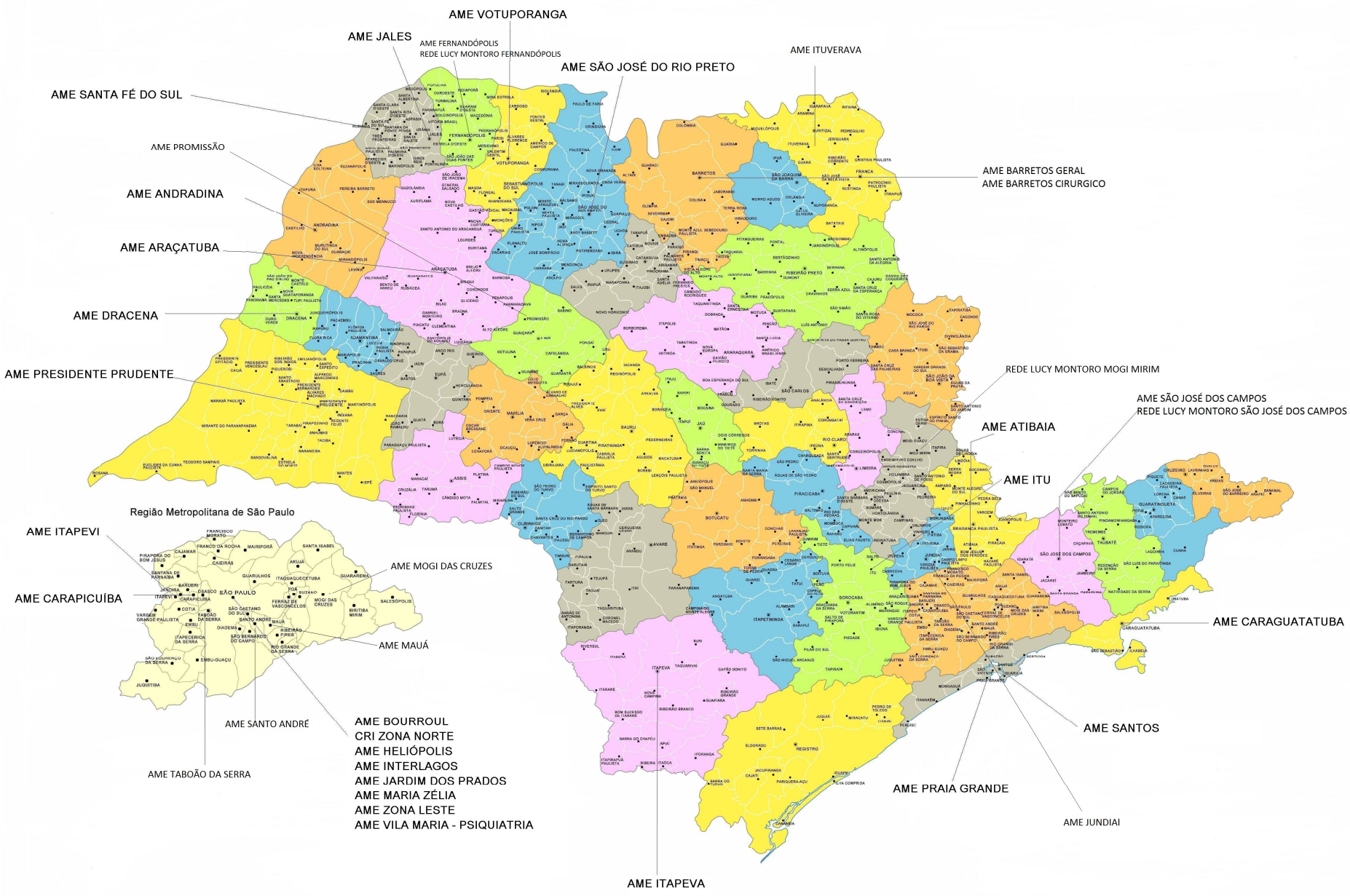
**Controle do tempo de duração dos programas terapêuticos - específico Rede Lucy**

Acompanha o tempo de duração dos programas terapêuticos, individualmente por paciente, confrontando com o prognóstico de tempo indicado por ocasião da primeira avaliação.

Meta: Encaminhar trimestralmente para a CGCSS, planilha contendo a lista atualizada dos pacientes em programa terapêutico no período de análise, por meio eletrônico, até o dia 15 do mês subsequente.

Todas as unidades da Rede Lucy Montoro cumpriram a meta.

# **ANEXO 1**



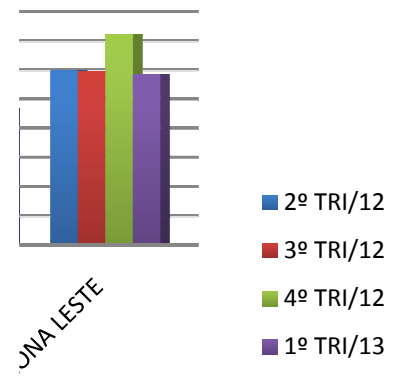
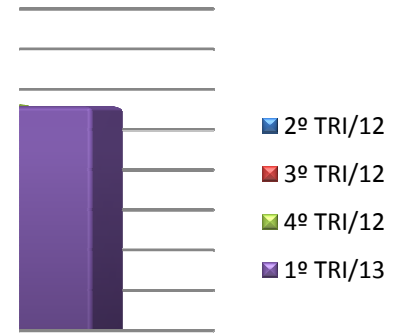
LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DAS UNIDADES AMBULATORIAIS  
RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2012

# **ANEXO 2**

Indicadores Parte Variável - Unidades Ambulatoriais 2013

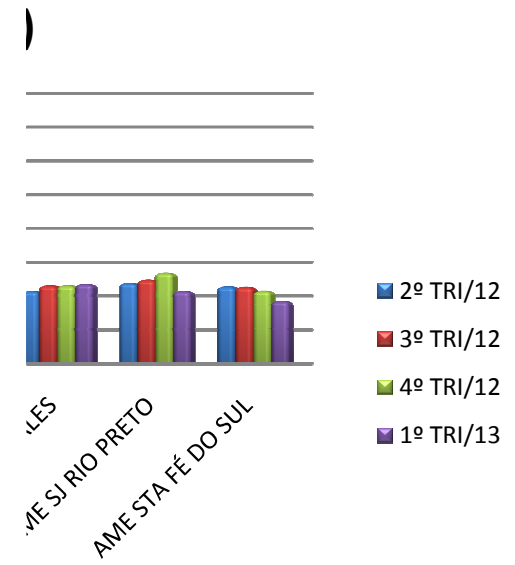
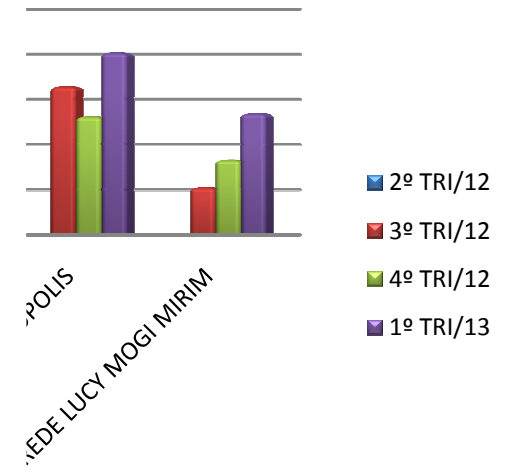
UNIDADE	Revisão Prontuários	Política de humanização	Alta Global	Qualidade na informação	Reabilitação Gerontológica	Programa Terapêutico Psiquiatria	Taxa de Elegibilidade	Tempo Programa Terapêutico Rede Lucy
AME BOURROUL	X	X	X	X				
CRI ZONA NORTE	X	X	X		X			
AME ANDRADINA	X	X	X	X				
AME ARAÇATUBA	X	X	X	X				
AME ATIBAIA	X	X	X	X				
AME BARRETOS	X	X	X	X				
AME BARRETOS GERAL	X	X	X	X				
AME CARAGUATATUBA	X	X	X	X				
AME CARAPICUIBA	X	X	X	X				
AME CATANDUVA	X	X	X	X				
AME DRACENA	X	X	X	X				
AME FERNANDÓPOLIS	X	X	X	X				
AME FRANCA	X	X	X	X				
AME BARRADAS	X	X	X	X				
AME INTERLAGOS	X	X	X	X				
AME ITAPEVA	X	X	X	X				
AME ITAPEVI	X	X	X	X				
AME ITU	X	X	X	X				
AME ITUVERAVA	X	X	X	X				
AME JALES	X	X	X	X				
AME JARDIM DOS PRADOS	X	X	X	X				
AME JUNDIAÍ	X	X	X	X				
AME MARIA ZELIA	X	X	X	X				
AME MAUA	X	X	X	X				
AME MOGI DAS CRUZES	X	X	X	X				
AME PRAIA GRANDE	X	X	X	X				
AME PRESIDENTE PRUDENTE	X	X	X	X				
AME PROMISSÃO	X	X	X	X				
AME SANTO ANDRÉ	X	X	X	X				
AME SANTOS	X	X	X	X				
AME SJ DOS CAMPOS	X	X	X	X				
AME SJ RIO PRETO	X	X	X	X				
AME STA FÉ DO SUL	X	X	X	X				
AME TABOÃO DA SERRA	X	X	X	X				
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	X	X				X		
AME VOTUPORANGA	X	X	X	X				
AME ZONA LESTE	X	X	X	X				
REDE LUCY SJCAMPOS		X					X	X
REDE LUCY FERNANDÓPOLIS		X					X	X
REDE LUCY MOGI MIRIM		X					X	X

# **ANEXO 3**

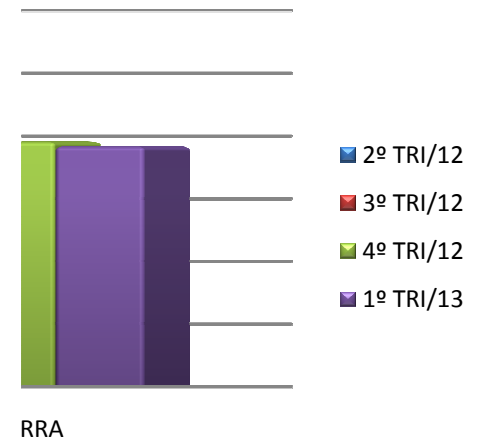




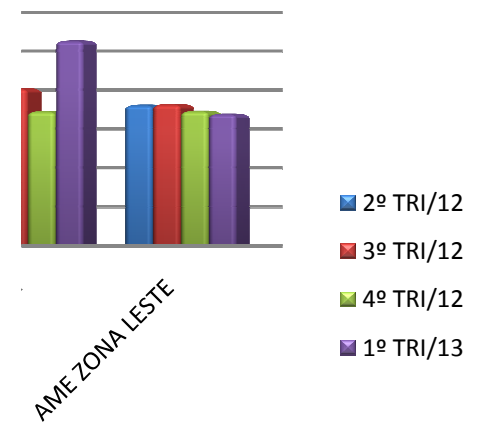
ção)



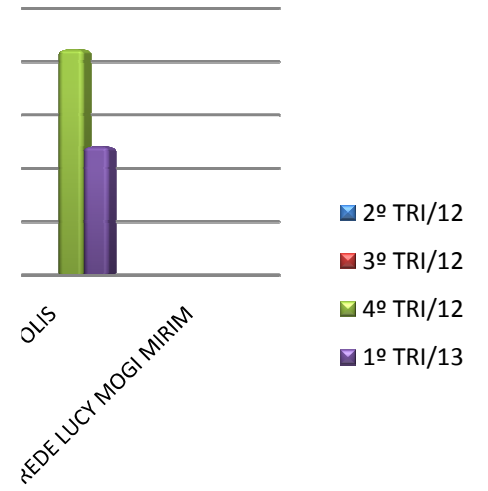
tação)



e Plena)



## lantação)



## no)

