



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

CONTRATOS DE GESTÃO - 2012

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Sumário

1. Caracterização dos Ambulatórios	5
2. Produção Assistencial	9
3. Recursos Financeiros	15
4. Indicadores Parte Variável	19
Anexo 1	35
Anexo 2	37

Índice de Tabelas e Quadros

Quadro 1. Relação dos Ambulatórios e OSS Gestoras	4
Tabela 1.Consolidado Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual 1º trimestre	9
Quadro 2. Percentual por Especialidades Médicas-Consultas Médicas	10
Quadro 3. Cirurgias Ambulatoriais-Percentual por Especialidades	11
Tabela 2. Comparativo Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual 1º trimestre	14
Tabela 3. Orçamento Anual Previsto e Demonstrativo Receitas e Despesas	17
Tabela 4. Despesas com Recursos Humanos em Regime CLT e Terceiros 1º trimestre	18
Tabela 5. Serviço de Atenção ao Usuário	21
Tabela 6. Índice de Retorno	22
Tabela 7. Percentual de Adequação dos Prontuários	23
Tabela 8. Taxa de Absenteísmo-Consultas Médicas	25
Tabela 9. Taxa de Cancelamento de Cirurgias	26
Tabela 10. Percentual por Motivo de Cancelamento de Cirurgias	27
Tabela 11. Alta Global	28
Tabela 12. Perda Primária Consultas Médicas	29

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS CONTRATOS DE GESTÃO – 1º TRIMESTRE DE 2012

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 31 ambulatórios públicos e 1 centro de reabilitação no período de Janeiro a Março de 2012, em conformidade com a Lei Complementar n.º 846, de 04 de Junho de 1998.

Neste trimestre foram acrescentados a este relatório 02 novos Ambulatórios Médicos de Especialidades, AME-Barretos Geral e AME-Mauá, e 01 Centro de Reabilitação vinculado a Rede Lucy Montoro, em São José dos Campos.

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. O Centro de Medicina de Reabilitação destina-se ao atendimento de pacientes ambulatoriais em turnos intensivos de quatro horas.

Quadro 1. Relação dos Ambulatórios e OSS Gestoras

	Unidade Ambulatorial	Organização Social
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	BOS – Banco de Olhos de Sorocaba
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-Dracena	Santa Casa de Dracena
11	AME-Franca	Santa Casa de Franca
12	AME-Heliópolis	SECONCI – Serviço Social da Construção Civil
13	AME-Interlagos	Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libanês

	Unidade Ambulatorial	Organização Social
14	AME-Itapeva	Santa Casa de Itapeva
15	AME-Itapevi	Associação Congregação de Santa Catarina
16	AME-Itu	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
17	AME-Jales	Santa Casa de Votuporanga
18	AME-Jardim dos Prados	Associação Congregação de Santa Catarina
19	AME-Maria Zélia	SPDM - Associação Paulista p/ Desenvolvimento da Medicina
20	AME-Mauá	Fundação do ABC
21	AME-Praia Grande	Fundação do ABC
22	AME-Presidente Prudente	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus
23	AME-Santa Fé do Sul	Santa Casa de Votuporanga
24	AME-Promissão	Santa Casa de Araçatuba
25	AME-Santo André	Fundação do ABC
26	AME-Santos	Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico Social
27	AME-São José do Rio Preto	Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus
28	AME-São José dos Campos	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina
29	AME-Vila Maria (Psiquiatria)	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina
30	AME-Votuporanga	Santa Casa de Votuporanga
31	AME-Zona Leste	Associação Beneficente Casa de Saúde Santa Marcelina
32	Centro Reabilitação São José dos Campos	SPDM - Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina

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-ZN 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.

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

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

O AME-Heliópolis recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de Saúde da Região Sudeste e Sul da Cidade de São Paulo, 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-Jales recebe encaminhamentos de Unidades Municipais de 16 Municípios sob a coordenação do Departamento Regional de Saúde XV.

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

O AME-ZL 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.

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. 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 2012.

Tabela 1: Consolidado Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual - 1º trimestre 2012

Linhas de Produção	Contratado	Realizado	Variação Percentual
Consulta Médica	755.824	754.509	-0,2%
Atendimento Não Médico	236.501	258.625	9,4%
Cirurgia Ambulatorial	27.756	34.215	23,3%
Atendimento Odontológico	2.154	2.899	34,6%
SADT Externo	129.676	148.236	14,3%

Fonte: Banco de dados CGCSS

No período em análise, 1º trimestre de 2012, com exceção de Consulta Médica, o volume realizado superou o volume contratado. Nas modalidades Atendimento Não Médico e Cirurgia Ambulatorial observa-se variação a maior de 9,4% e 23,3% respectivamente. No Atendimento Odontológico observa-se variação a maior de 34,6%, para o conjunto das unidades. A variação a maior em SADT Externo alcançou o percentual de 14,3%. Observa-se que em Consulta Médica o conjunto das unidades apresentou produção realizada com variação a menor de 0,2% em relação à contratada.

Para o Centro de Reabilitação de São José dos Campos foram contratados 1.805 turnos de Tratamento Intensivo em Reabilitação com produção de 2.447. A variação a maior ficou em 35,57%, no período em análise.

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 52,90% das consultas realizadas no período.

Quadro 2: Percentual por Especialidades_Consultas Médicas - 1º trimestre 2012

Especialidade Médica	Quantidade de Consultas	Percentual por especialidade
Ortopedia	87.930	11,65%
Oftalmologia	85.738	11,36%
Cardiologia	73.855	9,79%
Otorrinolaringologia	60.241	7,98%
Dermatologia	53.254	7,06%
Urologia	38.111	5,05%
Endocrinologia	35.265	4,67%
Cirurgia Vascular	31.856	4,22%
Neurologia	31.810	4,22%
Cirurgia Geral	26.810	3,55%
Gastroenterologia	23.501	3,11%
Ginecologia	21.777	2,89%
Acupuntura	15.901	2,11%
Outros	14.670	1,94%
Pneumologia	14.502	1,92%
Anestesiologia	13.251	1,76%
Mastologia	13.100	1,74%
Reumatologia	12.553	1,66%
Psiquiatria	11.236	1,49%
Hematologia	9.870	1,31%
Cirurgia Plástica	9.435	1,25%
Proctologia	8.525	1,13%
Alergia / Imunologia	8.394	1,11%
Nefrologia	7.946	1,05%
Geriatria	7.019	0,93%
Neurologia Infantil	6.111	0,81%
Obstetrícia	5.560	0,74%
Cirurgia Pediátrica	4.223	0,56%
Oncologia	3.881	0,51%
Endocrinologia Infantil	3.824	0,51%
Cirurgia Cabeça e Pescoço	3.581	0,47%
Fisiatria	2.815	0,37%
Infectologia	2.440	0,32%
Pneumologia Infantil	1.805	0,24%
Neurocirurgia	1.602	0,21%
Cirurgia Torácica	1.156	0,15%
Cirurgia Cardiovascular	619	0,08%
Neonatologia	342	0,05%
TOTAL	754.509	100,00%

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 2012

Especialidade Cirúrgica	Quantidade de Cirurgias	Percentual por especialidade
Dermatologia	12.534	36,63%
Oftalmologia	5.668	16,57%
Outros	4.137	12,09%
Cirurgia Geral	3.913	11,44%
Otorrinolaringologia	1.867	5,46%
Cirurgia Vascular	1.547	4,52%
Ortopedia	1.386	4,05%
Urologia	1.033	3,02%
Ginecologia	979	2,86%
Cirurgia Pediátrica	486	1,42%
Proctologia	360	1,05%
Mastologia	255	0,75%
Cirurgia Cabeça e Pescoço	50	0,15%
TOTAL	34.215	100,00%

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 as seguintes: AME-Mauá e AME-Presidente Prudente.

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 registrados por estas unidades. Soma-se a isso a dificuldade de transporte sanitário.

Em relação ao **Atendimento Não Médico**, a situação acima relatada restringiu-se a unidade de Barretos Geral. Em algumas unidades, entretanto, o volume realizado suplanta o contratado em mais que 15%. São elas: AME - Andradina, AME-Barretos Cirúrgico, AME-Itapeva, AME-Mauá, AME-

Promissão, AME-Santa Fé do Sul, AME-Santo André, AME-Santos, AME-Votuporanga, AME-Zona Leste e Rede Lucy São José dos Campos. A produção elevada recai em consultas de Nutrição, Enfermagem e Atendimento Fisioterápico.

AEGB, AME-Maria Zélia e o AME-São José do Rio Preto suplantaram o contratado em **Atendimento Odontológico**. Na unidade de Heliópolis esta atividade está voltada a adolescentes e pacientes especiais. Em São José do Rio Preto destina-se exclusivamente a pacientes especiais. A meta proposta avalia prioritariamente o acesso do paciente aos serviços de odontologia. Desta forma, o que se informa é o número de primeiras consultas somado ao número de interconsultas e não mais considera o número de atendimentos subsequentes.

Para a atividade **Cirurgia Ambulatorial**, o AME-Mauá apresentou produção inferior ao preconizado em contrato. Diversas unidades registraram grande volume cirúrgico no período em análise. São elas: AME-Andradina, AME-Araçatuba, AME-Atibaia, AME-Barretos Cirúrgico, AME-Dracena, AME-Interlagos, AME-Itapeva, AME-Jales, AME-Maria Zélia, AME-Praia Grande, AME-Presidente Prudente, AME-Promissão, AME-Santa Fé do Sul, AME-São José do Rio Preto e AME-São José dos Campos. 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 AEGB, Andradina, Atibaia, Araçatuba, Barretos Cirúrgico, Barretos Geral, Caraguatatuba, Carapicuíba, Dracena, Heliópolis, Itapeva, Itapevi, Jales, Maria Zélia, Praia grande, Presidente Prudente, Promissão, Santa Fé do Sul, Santo André, Santos, São José do Rio Preto e o Centro de Referência do Idoso da Zona Norte excederam as metas contratadas. Os maiores volumes foram registrados para exames de Ultrassonografia, Radiologia, Endoscopia e Diagnóstico em Especialidades. Para o AME-Atibaia e AME-Dracena observa-se também produção a maior em Tomografia.

O restante das unidades teve produções congruentes com as suas respectivas séries históricas.

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 o nível regional.

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.

Tabela 2: Comparativo de Produção Contratada, Realizada e Variação Percentual dos Ambulatórios Gerenciados por OSS - 1º trimestre 20112

Ambulatório	Produção Contratada					Produção Realizada					Variação %				
	Consulta Médica	Atendimento Não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atendimento Odontológico	SADT Externo	Consulta Médica	Atendimento Não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atendimento Odontológico	SADT Externo	Consulta Médica	Atendimento Não Médico	Cirurgia Ambulatorial	Atendimento Odontológico	SADT Externo
AEGB	54.402	8.532	357	1.050	990	52.766	9.000	352	1.220	1.053	-3,0%	5,5%	-1,4%	16,2%	6,4%
CRI - Zona Norte	18.825	18.000	690	255	4.890	19.251	16.261	674	239	5.156	2,3%	-9,7%	-2,3%	-6,3%	5,4%
AME - Andradina	24.141	9.000	750	-	2.400	23.658	10.446	899	-	2.615	-2,0%	16,1%	19,9%	-	9,0%
AME - Araçatuba	26.310	8.760	1.650	-	4.200	28.245	8.776	2.734	-	5.536	7,4%	0,2%	65,7%	-	31,8%
AME - Atibaia	30.000	12.000	1.350	-	7.650	32.481	10.547	1.272	-	9.659	8,3%	-12,1%	-5,8%	-	26,3%
AME - Barretos Cirurgico	5.580	810	1.350	-	780	7.379	1.296	1.775	-	883	32,2%	60,0%	31,5%	-	13,2%
AME - Barretos Geral	6.000	3.150	150	-	1.050	6.954	2.631	142	-	2.441	15,9%	-16,5%	-5,3%	-	132,5%
AME - Caraguatatuba	30.789	5.520	1.200	-	4.440	29.884	5.587	1.164	-	5.097	-2,9%	1,2%	-3,0%	-	14,8%
AME - Carapicuíba	24.900	15.300	540	-	2.640	28.157	17.423	535	-	2.752	13,1%	13,9%	-0,9%	-	4,2%
AME - Dracena	27.000	9.900	540	-	2.655	27.969	10.358	705	-	2.851	3,6%	4,6%	30,6%	-	7,4%
AME - Franca	15.090	3.000	600	-	1.890	15.655	4.246	668	-	2.175	3,7%	41,5%	11,3%	-	15,1%
AME - Heliópolis	27.000	8.700	3.000	180	4.380	26.434	9.869	3.056	168	4.809	-2,1%	13,4%	1,9%	-6,7%	9,8%
AME - Interlagos	25.740	12.522	405	-	1.644	24.786	13.130	804	-	1.600	-3,7%	4,9%	98,5%	-	-2,7%
AME - Itapeva	16.470	3.000	1.050	-	900	15.762	4.637	1.536	-	1.090	-4,3%	54,6%	46,3%	-	21,1%
AME - Itapevi	19.743	9.180	540	-	4.080	19.379	8.084	551	-	4.427	-1,8%	-11,9%	2,0%	-	8,5%
AME - Itu	13.500	7.500	600	-	3.000	12.687	7.587	535	-	2.648	-6,0%	1,2%	-10,8%	-	-11,7%
AME - Jales	18.000	7.200	450	-	3.750	17.193	7.936	669	-	4.654	-4,5%	10,2%	48,7%	-	24,1%
AME - Jardim dos Prados	37.746	18.102	1.551	-	4.635	35.895	16.540	1.624	-	4.275	-4,9%	-8,6%	4,7%	-	-7,8%
AME - Maria Zélia	38.163	8.343	1.236	465	3.561	33.550	9.267	1.961	1.032	10.792	-12,1%	11,1%	58,7%	121,9%	203,1%
AME - Mauá	8.471	440	240	-	596	5.699	1.116	29	-	145	-32,7%	153,6%	-87,9%	-	-75,7%
AME - Praia Grande	21.000	7.200	870	-	5.100	20.350	6.542	1.027	-	5.752	-3,1%	-9,1%	18,0%	-	12,8%
AME - Presidente Prudente	34.800	7.500	1.200	60	4.500	28.661	9.216	1.561	57	4.811	-17,6%	22,9%	30,1%	-5,0%	6,9%
AME - Promissão	8.079	2.673	129	-	3.240	10.229	6.252	469	-	3.535	26,6%	133,9%	263,6%	-	9,1%
AME - Santa Fé do Sul	12.600	2.010	1.125	-	2.700	14.077	2.638	2.507	-	3.011	11,7%	31,2%	122,8%	-	11,5%
AME - Santo André	14.562	4.170	900	-	2.850	14.847	5.468	838	-	5.845	2,0%	31,1%	-6,9%	-	105,1%
AME - Santos	19.500	2.400	1.350	-	7.695	20.196	2.799	1.578	-	7.814	3,6%	16,6%	16,9%	-	1,5%
AME - São José do Rio Preto	32.580	7.200	1.920	144	10.440	34.295	7.628	2.478	183	11.138	5,3%	5,9%	29,1%	27,1%	6,7%
AME - São José dos Campos	27.750	8.064	450	-	6.630	25.836	7.936	688	-	5.910	-6,9%	-1,6%	52,9%	-	-10,9%
AME - Vila Maria	10.200	7.500	-	-	-	9.602	6.939	-	-	-	-5,9%	-7,5%	-	-	-
AME - Votuporanga	29.700	9.180	1.120	-	8.388	34.443	10.877	953	-	8.328	16,0%	18,5%	-14,9%	-	-0,7%
AME - Zona Leste	76.736	9.605	443	-	18.002	77.554	17.537	431	-	17.434	1,1%	82,6%	-2,7%	-	-3,2%
Rede Lucy São José dos Campos	447	40	-	-	-	635	56	-	-	-	42,1%	40,0%	-	-	-
Total	755.824	236.501	27.756	2.154	129.676	754.509	258.625	34.215	2.899	148.236	-0,2%	9,4%	23,3%	34,6%	14,3%

Fonte: Banco de dados CGCSS

3. Recursos Financeiros

Na Tabela 3 apresentamos o orçamento para o exercício de 2012, juntamente com as receitas e despesas executadas no primeiro trimestre de 2012, 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 2012.

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 2012 encontra-se abaixo deste índice para as unidades ambulatoriais analisadas, com exceção do AME-Vila Maria e do AME-Interlagos. A primeira, em face ao escopo do atendimento prestado, não realiza procedimentos diagnósticos ou cirúrgicos. Seu atendimento baseia-se exclusivamente em consultas, terapias e sessões, atividades que não requerem materiais ou medicamentos médicos hospitalares, porém, implicam em altas despesas com pessoas.

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 2012

Unidades	Orçamento Anual	Movimentação Financeira Contábil - 1º trimestre 2012			
		Receitas			Despesas Operacionais
		Repasse Custeio	Outras Receitas	Total	
AEGB	R\$ 21.290.100	R\$ 5.322.525	R\$ 58.224	R\$ 5.380.749	R\$ 4.803.561
CRI - Zona Norte	R\$ 13.920.000	R\$ 3.480.000	R\$ 83.078	R\$ 3.563.078	R\$ 3.194.576
AME - Andradina	R\$ 12.497.814	R\$ 3.124.454	R\$ 48.113	R\$ 3.172.567	R\$ 3.120.795
AME - Araçatuba	R\$ 14.313.600	R\$ 3.578.400	R\$ 75.652	R\$ 3.654.052	R\$ 3.733.551
AME - Atibaia	R\$ 12.848.220	R\$ 3.212.055	R\$ 21.229	R\$ 3.233.284	R\$ 3.625.898
AME - Barretos Cirurgico	R\$ 8.195.916	R\$ 2.048.979	R\$ 18.093	R\$ 2.067.072	R\$ 1.859.073
AME - Barretos Geral	R\$ 5.000.000	R\$ 1.050.000	R\$ 38.626	R\$ 1.088.626	R\$ 1.106.127
AME - Caraguatatuba	R\$ 16.121.272	R\$ 4.030.318	R\$ 33.686	R\$ 4.064.004	R\$ 4.099.556
AME - Carapicuíba	R\$ 13.167.000	R\$ 3.291.750	R\$ 64.401	R\$ 3.356.151	R\$ 3.024.617
AME - Dracena	R\$ 12.096.000	R\$ 3.024.000	R\$ 115.125	R\$ 3.139.125	R\$ 2.717.103
AME - Franca	R\$ 9.839.411	R\$ 2.567.250	R\$ 126.433	R\$ 2.693.683	R\$ 1.778.593
AME - Heliópolis	R\$ 40.760.314	R\$ 10.190.078	R\$ 101.848	R\$ 10.291.926	R\$ 9.492.203
AME - Interlagos	R\$ 11.561.720	R\$ 2.890.429	R\$ 16.931	R\$ 2.907.360	R\$ 1.975.889
AME - Itapeva	R\$ 8.064.000	R\$ 2.016.000	R\$ 57.901	R\$ 2.073.901	R\$ 1.861.984
AME - Itapevi	R\$ 12.329.100	R\$ 2.054.850	R\$ 10.663	R\$ 2.065.513	R\$ 2.638.097
AME - Itu	R\$ 7.459.059	R\$ 1.946.140	R\$ 49.091	R\$ 1.995.231	R\$ 2.004.131
AME - Jales	R\$ 8.936.334	R\$ 2.234.083	R\$ 32.612	R\$ 2.266.695	R\$ 1.981.739
AME - Jardim dos Prados	R\$ 14.742.000	R\$ 3.685.500	R\$ 48.156	R\$ 3.733.656	R\$ 3.135.552
AME - Maria Zélia	R\$ 27.810.000	R\$ 6.952.500	R\$ 66.697	R\$ 7.019.197	R\$ 6.736.119
AME - Mauá	R\$ 6.268.375	R\$ 1.350.190	R\$ 27.808	R\$ 1.377.998	R\$ 1.052.105
AME - Praia Grande	R\$ 15.086.925	R\$ 3.771.731	R\$ 24.284	R\$ 3.796.015	R\$ 3.599.451
AME - Presidente Prudente	R\$ 12.000.000	R\$ 3.000.000	R\$ 292.233	R\$ 3.292.233	R\$ 3.016.477
AME - Promissão	R\$ 8.831.590	R\$ 2.076.676	R\$ 24.734	R\$ 2.101.410	R\$ 1.853.775
AME - Santa Fé do Sul	R\$ 7.472.774	R\$ 1.868.193	R\$ 44.078	R\$ 1.912.272	R\$ 1.802.273
AME - Santo André	R\$ 10.722.583	R\$ 2.756.241	R\$ 56.817	R\$ 2.813.058	R\$ 3.391.312
AME - Santos	R\$ 14.700.000	R\$ 3.675.000	R\$ 79.742	R\$ 3.754.742	R\$ 3.873.305
AME - São José do Rio Preto	R\$ 20.085.742	R\$ 5.021.435	R\$ 246.769	R\$ 5.268.204	R\$ 4.778.723
AME - São José dos Campos	R\$ 15.351.756	R\$ 3.837.939	R\$ 118.715	R\$ 3.956.654	R\$ 3.758.900
AME - Vila Maria	R\$ 6.658.125	R\$ 1.762.500	R\$ 108.967	R\$ 1.871.467	R\$ 1.985.950
AME - Votuporanga	R\$ 11.857.947	R\$ 3.952.649	R\$ 72.888	R\$ 4.025.538	R\$ 3.904.842
AME - Zona Leste	R\$ 8.685.000	R\$ 5.211.000	R\$ 54.403	R\$ 5.265.403	R\$ 4.830.243
Rede Lucy São José dos Campos	R\$ 7.603.704	R\$ 1.633.909	R\$ 65.056	R\$ 1.698.965	R\$ 1.018.552
Total	R\$ 416.276.380	R\$ 106.616.775	R\$ 2.283.053	R\$ 108.899.828	R\$ 101.755.073

Fonte: Banco de Dados CGCSS

Tabela 4. Recursos Financeiros Despendidos com contratação de Empregados com vínculo CLT e Serviços Terceirizados

Ambulatórios	Empregados - CLT		Serviços de Terceiros			
	Pessoal	% Relativo ao total das despesas operacionais	Assistencial	Administrativo	Total	% Relativo ao total das despesas operacionais
AEGB	R\$ 3.404.161	70,87%	R\$ 1.090.184	R\$ 0	R\$ 1.090.184	22,70%
CRI - Zona Norte	R\$ 1.795.189	56,19%	R\$ 621.844	R\$ 487.030	R\$ 1.108.875	34,71%
AME - Andradina	R\$ 606.812	19,44%	R\$ 2.093.556	R\$ 162.302	R\$ 2.255.858	72,28%
AME - Araçatuba	R\$ 883.587	23,67%	R\$ 2.357.373	R\$ 394.396	R\$ 2.751.769	73,70%
AME - Atibaia	R\$ 681.171	18,79%	R\$ 2.335.707	R\$ 55.224	R\$ 2.390.931	65,94%
AME - Barretos Cirurgico	R\$ 422.019	22,70%	R\$ 1.186.720	R\$ 0	R\$ 1.186.720	63,83%
AME - Barretos Geral	R\$ 353.583	31,97%	R\$ 451.758	R\$ 0	R\$ 451.758	40,84%
AME - Caraguatatuba	R\$ 1.099.366	26,82%	R\$ 2.500.143	R\$ 64.449	R\$ 2.564.593	62,56%
AME - Carapicuíba	R\$ 1.411.881	46,68%	R\$ 1.265.203	R\$ 30.000	R\$ 1.295.203	42,82%
AME - Dracena	R\$ 548.751	20,20%	R\$ 1.874.444	R\$ 490	R\$ 1.874.933	69,00%
AME - Franca	R\$ 502.257	28,24%	R\$ 1.026.492	R\$ 86.122	R\$ 1.112.613	62,56%
AME - Heliópolis	R\$ 2.737.557	28,84%	R\$ 3.614.512	R\$ 1.232.655	R\$ 4.847.167	51,06%
AME - Interlagos	R\$ 1.566.585	79,29%	R\$ 106.680	R\$ 206.515	R\$ 313.195	15,85%
AME - Itapeva	R\$ 599.120	32,18%	R\$ 1.062.318	R\$ 0	R\$ 1.062.318	57,05%
AME - Itapevi	R\$ 1.151.590	43,65%	R\$ 859.089	R\$ 348.253	R\$ 1.207.342	45,77%
AME - Itu	R\$ 724.009	36,13%	R\$ 1.101.266	R\$ 9.689	R\$ 1.110.955	55,43%
AME - Jales	R\$ 514.523	25,96%	R\$ 1.325.005	R\$ 33.460	R\$ 1.358.465	68,55%
AME - Jardim dos Prados	R\$ 1.375.946	43,88%	R\$ 1.073.409	R\$ 392.018	R\$ 1.465.426	46,74%
AME - Maria Zélia	R\$ 4.702.326	69,81%	R\$ 343.895	R\$ 892.727	R\$ 1.236.622	18,36%
AME - Mauá	R\$ 394.901	37,53%	R\$ 464.303	R\$ 81.210	R\$ 545.514	51,85%
AME - Praia Grande	R\$ 733.290	20,37%	R\$ 2.598.428	R\$ 159.263	R\$ 2.757.691	76,61%
AME - Presidente Prudente	R\$ 1.187.379	39,36%	R\$ 1.468.836	R\$ 0	R\$ 1.468.836	48,69%
AME - Promissão	R\$ 694.061	37,44%	R\$ 805.385	R\$ 197.643	R\$ 1.003.028	54,11%
AME - Santa Fé do Sul	R\$ 471.202	26,14%	R\$ 1.186.793	R\$ 39.109	R\$ 1.225.903	68,02%
AME - Santo André	R\$ 1.456.351	42,94%	R\$ 1.219.444	R\$ 357.740	R\$ 1.577.184	46,51%
AME - Santos	R\$ 1.263.181	32,61%	R\$ 2.094.941	R\$ 18.974	R\$ 2.113.914	54,58%
AME - São José do Rio Preto	R\$ 1.443.589	30,21%	R\$ 2.967.690	R\$ 0	R\$ 2.967.690	62,10%
AME - São José dos Campos	R\$ 1.867.481	49,68%	R\$ 1.213.100	R\$ 433.667	R\$ 1.646.766	43,81%
AME - Vila Maria	R\$ 1.650.114	83,09%	R\$ 87.828	R\$ 130.006	R\$ 217.833	10,97%
AME - Votuporanga	R\$ 836.767	21,43%	R\$ 2.718.819	R\$ 178.007	R\$ 2.896.826	74,19%
AME - Zona Leste	R\$ 1.567.848	32,46%	R\$ 2.334.544	R\$ 235.220	R\$ 2.569.764	53,20%
Rede Lucy São José dos Campos	R\$ 693.861	68,12%	R\$ 63.870	R\$ 179.340	R\$ 243.210	23,88%
TOTAL	R\$ 39.340.459	38,66%	R\$ 45.513.579	R\$ 6.405.506	R\$ 51.919.084	51,02%

Fonte: Banco de Dados GGCSS

4. Indicadores da Parte Variável

Os indicadores da parte variável selecionados para 2012 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). **Todas as unidades cumpriram as metas estipuladas para o primeiro trimestre do ano corrente.**

Pré Requisito:

- Censo de Origem de Pacientes - consultas e exames agendados pela rede de referência
- Serviço de Atenção ao Usuário
- Índice de Retorno
- Taxa de Absenteísmo
- Taxa de Cancelamento de Cirurgia
- Perda Primária Consulta Médica

Valorados:

- Pesquisa de Satisfação do Usuário
- Comissão de Revisão de Prontuários
- Alta Global
- Qualidade de Gestão
- Registro de Alta e Tempo Médio em Programa Terapêutico (AME-Psiquiatria Vila Maria)
- Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica (CRI Zona Norte)

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).

Serviço de Atenção ao Usuário

Vincula-se à resolução de 80% das queixas recebidas. Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, devendo ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que seja encaminhado a seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. A tabela 5 evidencia o volume de queixas recebidas e o volume de queixas resolvidas, consolidados no trimestre e os respectivos percentuais de resolução. Em alguns casos a resolução do problema ocorre em período subsequente ao da ocorrência, o que pode gerar percentual acima de 100%. Esclarecemos que denominamos queixa não resolvida a reclamação cuja resposta/providência não ocorreu no período analisado. É prática usual que toda reclamação/queixa seja solucionada.

Tabela 5: Serviço de Atenção ao Usuário_1º trimestre 2012

Unidade	Queixas recebidas	Queixas Resolvidas	% Resolução
AME BOURROUL	73	72	98,6%
CRI ZONA NORTE	243	238	97,9%
AME ANDRADINA	6	6	100,0%
AME ARAÇATUBA	5	5	100,0%
AME ATIBAIA	16	16	100,0%
AME BARRETOS	2	2	100,0%
AME BARRETOS GERAL	5	5	100,0%
AME CARAGUATATUBA	74	74	100,0%
AME CARAPICUIBA	100	100	100,0%
AME DRACENA	142	142	100,0%
AME FRANCA	21	18	85,7%
AME HELIOPOLIS	29	27	93,1%
AME INTERLAGOS	134	134	100,0%
AME ITAPEVA	16	16	100,0%
AME ITAPEVI	23	23	100,0%
AME ITU	6	6	100,0%
AME JALES	8	8	100,0%
AME JARDIM DOS PRADOS	52	52	100,0%
AME MARIA ZELIA	33	33	100,0%
AME MAUÁ	1	1	100,0%
AME PRAIA GRANDE	9	9	100,0%
AME PRESIDENTE PRUDENTE	92	92	100,0%
AME PROMISSÃO	12	12	100,0%
AME SANTO ANDRÉ	20	17	85,0%
AME SANTOS	27	22	81,5%
AME SJ DOS CAMPOS	29	29	100,0%
AME SJ RIO PRETO	27	27	100,0%
AME STA FÉ DO SUL	2	2	100,0%
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	25	25	100,0%
AME VOTUPORANGA	14	14	100,0%
AME ZONA LESTE	121	115	95,0%
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

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 6: Índice de Retorno_1º trimestre 2012

Unidade	1ª Consultas Realizadas	Interconsultas Realizadas	Subseqüentes Realizadas	Índice Retorno
AME BOURROUL	1.980	13.337	37.449	2,4
CRI ZONA NORTE	2.679	2.971	13.601	2,4
AME ANDRADINA	12.190	3.395	8.073	0,5
AME ARAÇATUBA	11.528	4.088	12.629	0,8
AME ATIBAIA	12.378	2.790	17.313	1,1
AME BARRETOS	1.974	1.087	4.318	1,4
AME BARRETOS GERAL	4.287	302	2.365	0,5
AME CARAGUATATUBA	8.171	5.848	15.865	1,1
AME CARAPICUIBA	10.703	3.480	13.974	1,0
AME DRACENA	12.121	3111	12.737	0,8
AME FRANCA	7.273	2.259	6.123	0,6
AME HELIOPOLIS	6.577	3.848	16.009	1,5
AME INTERLAGOS	8.497	1.394	14.895	1,5
AME ITAPEVA	5.370	2190	8202	1,1
AME ITAPEVI	6.372	3.628	9.379	0,9
AME ITU	5.435	569	6.683	1,1
AME JALES	7.458	1073	8.662	1,0
AME JARDIM DOS PRADOS	10.264	3.628	22.003	1,6
AME MARIA ZELIA	6.014	1145	26.391	3,7
AME MAUÁ	5.018	196	485	0,1
AME PRAIA GRANDE	9.183	2.580	8.587	0,7
AME PRESIDENTE PRUDENTE	12.476	3.345	12.840	0,8
AME PROMISSÃO	6.643	758	2.828	0,4
AME SANTO ANDRÉ	6.952	2.895	5.000	0,5
AME SANTOS	7.892	2212	10092	1,0
AME SJ DOS CAMPOS	9.737	8.356	7.743	0,4
AME SJ RIO PRETO	13.293	3.145	17.857	1,1
AME STA FÉ DO SUL	7.391	526	6.160	0,8
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	1.330	592	7.680	4,0
AME VOTUPORANGA	12.815	1301	20.327	1,4
AME ZONA LESTE	5.947	16.929	54.678	2,4
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	286	0	349	1,2

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 7: Percentual de Adequação do Prontuários _1º trimestre 2012

Unidade	Prontuários Analisados	Prontuários Adequados	% Adequação
AME BOURROUL	344	335	97,4%
CRI ZONA NORTE	195	195	100,0%
AME ANDRADINA	272	268	98,5%
AME ARAÇATUBA	282	263	93,3%
AME ATIBAIA	211	211	100,0%
AME BARRETOS	118	118	100,0%
AME BARRETOS GERAL	79	79	100,0%
AME CARAGUATATUBA	245	245	100,0%
AME CARAPICUIBA	394	394	100,0%
AME DRACENA	279	265	95,0%
AME FRANCA	331	324	97,9%
AME HELIOPOLIS	335	332	99,1%
AME INTERLAGOS	274	259	94,5%
AME ITAPEVA	158	158	100,0%
AME ITAPEVI	291	287	98,6%
AME ITU	127	127	100,0%
AME JALES	198	198	100,0%
AME JARDIM DOS PRADOS	1.257	1.248	99,3%
AME MARIA ZELIA	2.150	2.118	98,5%
AME MAUÁ
AME PRAIA GRANDE	243	221	90,9%
AME PRESIDENTE PRUDENTE	449	449	100,0%
AME PROMISSÃO	108	105	97,2%
AME SANTO ANDRÉ	180	180	100,0%
AME SANTOS	417	413	99,0%
AME SJ DOS CAMPOS	315	302	95,9%
AME SJ RIO PRETO	272	272	100,0%
AME STA FÉ DO SUL	141	133	94,3%
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	99	99	100,0%
AME VOTUPORANGA	278	273	98,2%
AME ZONA LESTE	519	516	99,4%
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Fonte: Banco de dados CGCSS

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 dois trimestres anteriores observa-se que a Taxa de Absenteísmo, para o conjunto das unidades em análise é maior no item primeira consulta, tendo percentuais, em ambos os trimestres, acima de 30% nas seguintes unidades: AEGB e AME-Santo André. Para Interconsulta, o maior absenteísmo foi registrado no AME-Barretos Geral. Em consulta subseqüente aparecem AME-Mauá, AME-Santo André, AME- Maria Zélia e AME-Interlagos 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.

Tabela 8: Taxa de Absenteísmo por tipo de Consulta Médica_1º trimestre 2012

Unidades	Primeiras Consultas - Rede	Interconsultas	Consultas Subsequentes
	Taxa de Absenteísmo (%)	Taxa de Absenteísmo (%)	Taxa de Absenteísmo (%)
AME BOURROUL	33,2	23,1	19,0
CRI ZONA NORTE	8,4	19,5	0,5
AME ANDRADINA	14,1	13,1	12,7
AME ARAÇATUBA	19,8	13,4	16,0
AME ATIBAIA	14,9	28,2	10,5
AME BARRETOS	-	-	-
AME BARRETOS GERAL	-	61,0	-
AME CARAGUATATUBA	22,2	-	-
AME CARAPICUIBA	24,7	16,2	-
AME DRACENA	13,9	8,9	12,2
AME FRANCA	12,9	10,2	12,5
AME HELIOPOLIS	27,7	10,9	13,6
AME INTERLAGOS	25,5	17,7	20,6
AME ITAPEVA	17,1	19,3	14,7
AME ITAPEVI	24,6	16,6	15,3
AME ITU	15,0	9,3	10,7
AME JALES	10,7	12,9	12,3
AME JARDIM DOS PRADOS	24,1	12,9	10,3
AME MARIA ZELIA	29,7	-	25,7
AME MAUÁ	28,9	22,2	25,6
AME PRAIA GRANDE	23,5	16,1	15,0
AME PRESIDENTE PRUDENTE	17,4	16,1	12,6
AME PROMISSÃO	14,8	15,4	15,3
AME SANTO ANDRÉ	40,0	18,4	20,6
AME SANTOS	22,2	19,9	9,2
AME SJ DOS CAMPOS	16,6	10,4	11,8
AME SJ RIO PRETO	11,6	21,9	9,9
AME STA FÉ DO SUL	9,3	5,9	12,3
AME VILA MARIA - PSIQUIATRIA	27,8	14,8	21,4
AME VOTUPORANGA	13,9	12,1	16,9
AME ZONA LESTE	29,7	8,3	18,1
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	23,1	-	5,4

Fonte: Banco de dados CGCSS

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 2012.

Tabela 9: Taxa de Cancelamento de Cirurgias _1º trimestre 2012

Unidade	Cirurgias Agendadas	Cirurgias Canceladas	Taxa de Cancelamento
AME BOURROUL	461	109	23,6%
CRI ZONA NORTE	717	43	6,0%
AME ANDRADINA	930	31	3,3%
AME ARAÇATUBA	2.835	114	4,0%
AME ATIBAIA	1.404	132	9,4%
AME BARRETOS	1.927	152	7,9%
AME BARRETOS GERAL	149	7	4,7%
AME CARAGUATATUBA	1.404	240	17,1%
AME CARAPICUIBA	692	157	22,7%
AME DRACENA	705	0	0,0%
AME FRANCA	709	41	5,8%
AME HELIOPOLIS	3.642	386	10,6%
AME INTERLAGOS	822	18	2,2%
AME ITAPEVA	1629	93	5,7%
AME ITAPEVI	562	47	8,4%
AME ITU	581	46	7,9%
AME JALES	750	81	10,8%
AME JARDIM DOS PRADOS	1.923	299	15,5%
AME MARIA ZELIA	2.147	186	8,7%
AME MAUÁ	36	7	19,4%
AME PRAIA GRANDE	1.164	137	11,8%
AME PRESIDENTE PRUDENTE	1.574	13	0,8%
AME PROMISSÃO	511	42	8,2%
AME SANTO ANDRÉ	864	26	3,0%
AME SANTOS	1.696	118	7,0%
AME SJ DOS CAMPOS	722	34	4,7%
AME SJ RIO PRETO	2.616	138	5,3%
AME STA FÉ DO SUL	2.585	78	3,0%
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	NA	NA	NA
AME VOTUPORANGA	1.022	69	6,8%
AME ZONA LESTE	545	114	20,9%
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	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 10: Percentual Motivo de Cancelamento de Cirurgias _ 2011

Unidade	1º Trimestre		
	% Falta do Paciente	% Condições Clínicas	% Condições da Unidade
AEGB	39,4	32,1	28,4
CRI ZONA NORTE	100,0	-	-
AME ANDRADINA	100,0	-	-
AME ARAÇATUBA	100,0	-	-
AME ATIBAIA	73,5	12,9	13,6
AME BARRETOS CIRÚRGICO	60,5	38,2	1,3
AME BARRETOS GERAL	-	100,0	-
AME CARAGUATATUBA	58,3	41,7	-
AME CARAPICUIBA	63,7	36,3	-
AME DRACENA	-	-	-
AME FRANCA	73,2	17,1	9,8
AME HELIOPOLIS	71,2	28,8	-
AME INTERLAGOS	-	100,0	-
AME ITAPEVA	100,0	-	-
AME ITAPEVI	100,0	-	-
AME ITU	95,7	-	4,3
AME JALES	100,0	-	-
AME JARDIM DOS PRADOS	88,6	11,4	-
AME MARIA ZELIA	90,3	9,1	0,5
AME MAUÁ	100,0	-	-
AME PRAIA GRANDE	100,0	-	-
AME PRESIDENTE PRUDENTE	100,0	-	-
AME PROMISSÃO	100,0	-	-
AME SANTO ANDRÉ	84,6	15,4	-
AME SANTOS	51,7	42,4	5,9
AME SJ DOS CAMPOS	26,5	73,5	-
AME SJ RIO PRETO	73,2	5,8	21,0
AME STA FÉ DO SUL	100,0	-	-
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	NA	NA	NA
AME VOTUPORANGA	91,3	5,8	2,9
AME ZONA LESTE	49,1	27,2	23,7
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	NA	NA	NA

Fonte: Banco de dados CGCSS

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 11: Alta Global _1º trimestre 2011

Unidade	1ª Consultas Médicas Realizadas	Altas	% Alta Global
AME BOURROUL	6405	523	8,2
CRI ZONA NORTE	2679	3566	133,1
AME ANDRADINA	12190	7936	65,1
AME ARAÇATUBA	11528	9355	81,2
AME ATIBAIA	12378	6720	54,3
AME BARRETOS	1974	498	25,2
AME BARRETOS GERAL	4287	454	10,6
AME CARAGUATATUBA	8171	3597	44,0
AME CARAPICUIBA	10703	9411	87,9
AME DRACENA	12121	10189	84,1
AME FRANCA	7273	2902	39,9
AME HELIOPOLIS	6577	3140	47,7
AME INTERLAGOS	8497	3974	46,8
AME ITAPEVA	5370	4776	88,9
AME ITAPEVI	6372	5362	84,2
AME ITU	5435	4156	76,5
AME JALES	7458	7505	100,6
AME JARDIM DOS PRADOS	10264	3623	35,3
AME MARIA ZELIA	6014	2236	37,2
AME MAUÁ	5011	1218	24,3
AME PRAIA GRANDE	9183	8544	93,0
AME PRESIDENTE PRUDENTE	12476	8073	64,7
AME PROMISSÃO	6643	2949	44,4
AME SANTO ANDRÉ	6952	2197	31,6
AME SANTOS	7892	1651	20,9
AME SJ DOS CAMPOS	9737	3497	35,9
AME SJ RIO PRETO	13293	2376	17,9
AME STA FÉ DO SUL	7391	6313	85,4
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	1330	344	25,9
AME VOTUPORANGA	12815	9319	72,7
AME ZONA LESTE	5947	991	16,7
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	286	30	10,5

Fonte: Banco de dados 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 os piores índices de desperdício no primeiro trimestre foram: Itu, Santo André e Rede Lucy Montoro de São José dos Campos.

Tabela 12: Perda Primária _ Primeiras Consultas Médicas_1º trimestre 2011

Unidade	% Perda Primária
AME BOURROUL	4,26
CRI ZONA NORTE	2,34
AME ANDRADINA	4,14
AME ARAÇATUBA	...
AME ATIBAIA	...
AME BARRETOS	7,08
AME BARRETOS GERAL	24,04
AME CARAGUATATUBA	4,39
AME CARAPICUIBA	1,06
AME DRACENA	...
AME FRANCA	4,19
AME HELIOPOLIS	13,54
AME INTERLAGOS	5,05
AME ITAPEVA	7,69
AME ITAPEVI	11,35
AME ITU	20,50
AME JALES	0,17
AME JARDIM DOS PRADOS	9,61
AME MARIA ZELIA	10,95
AME MAUÁ	16,96
AME PRAIA GRANDE	5,20
AME PRESIDENTE PRUDENTE	8,17
AME PROMISSÃO	6,49
AME SANTO ANDRÉ	42,44
AME SANTOS	1,85
AME SJ DOS CAMPOS	18,48
AME SJ RIO PRETO	17,59
AME STA FÉ DO SUL	3,81
AME VILA MARIA - PSQUIATRIA	17,78
AME VOTUPORANGA	5,34
AME ZONA LESTE	14,22
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	27,06

Fonte: Banco de dados CGCSS

Qualidade da Gestão

Incentiva a busca pela excelência dos processos internos e dos serviços prestados nas unidades ambulatoriais sob gestão de OSS e Entidades Parceiras. A proposta para 2012 é que as unidades possam, após processo de auto-avaliação utilizando roteiro de visitas do Programa CQH, desencadear medidas de melhoria de gestão que culminem com a melhoria da qualidade assistencial. Para o primeiro trimestre de 2012 a meta constitui-se na implantação dos respectivos Comitês de Qualidade. A partir do 2º trimestre as unidades deverão proceder a auto-avaliação, respondendo ao roteiro supra citado, computando a pontuação por critério e a somatória total. No terceiro trimestre, frente ao resultado da primeira auto-avaliação deve ser desenvolvido plano de melhoria objetivando alcançar pontuação de unidade selada. Excepcionalmente, se a unidade na primeira auto-avaliação tiver pontos equivalentes a unidade selada, o plano de melhoria deverá visar incremento na pontuação de 3 (três) critérios, priorizados pela instituição.

Nos dois trimestres seguintes (4º trimestre de 2012 e 1º trimestre de 2013) as ações oriundas do plano de melhoria deverão ser implantadas na unidade.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

A Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre o atendimento do Ambulatório destina-se à avaliação da percepção da qualidade dos serviços ofertados aos pacientes. Em cada trimestre é avaliado o grau de satisfação do usuário, por meio dos questionários que são aplicados mensalmente aos pacientes atendidos no Ambulatório. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Os modelos dos questionários são padronizados e enviados aos Ambulatórios via email para impressão em papel em número suficiente para aplicação e preenchimento. É fornecido também uma planilha de consolidação para preenchimento das respostas obtidas. As avaliações são divididas em dois grupos: o de pacientes atendidos no Ambulatório em primeira consulta médica, entendendo-se como primeira consulta o paciente encaminhado da rede, abrangendo 8% do total das primeiras consultas médicas realizadas e o de pacientes atendidos em consultas ambulatoriais de retorno, abrangendo 2% do total de consultas médicas de retorno (consultas subseqüentes) realizadas. A amostra de 10% é considerada estatisticamente significativa.

O consolidado das pesquisas aplicadas neste semestre aponta que:

- 35% dos pacientes **não sabem** aonde reclamar, se necessário;

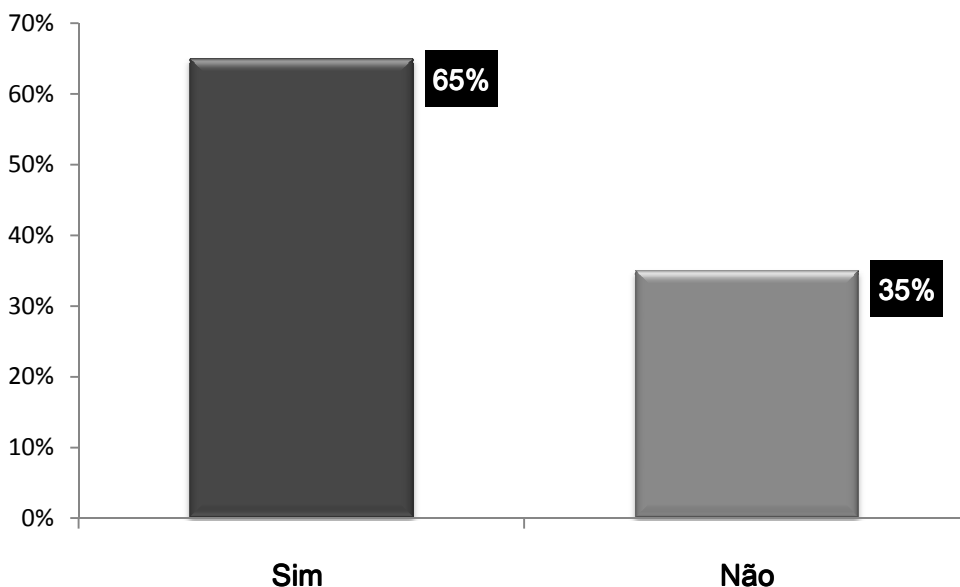


Figura 1 Pacientes que sabem onde reclamar - 1º Trimestre 2012

- 99% dos pacientes **indicariam** a unidade para amigos e familiares;

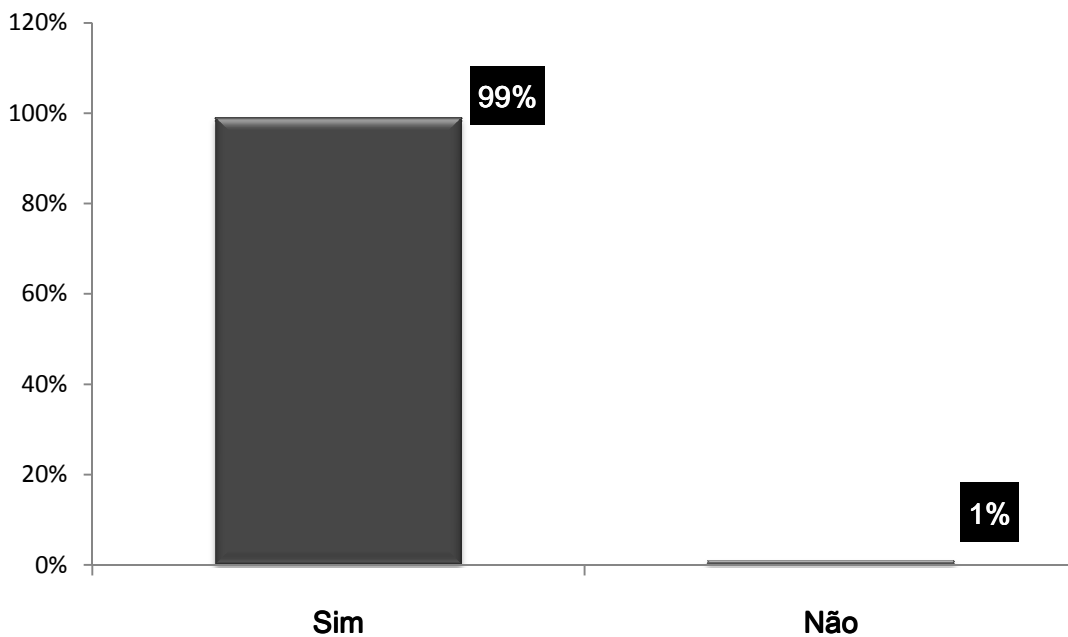


Figura 2 : Percentual de pacientes que indicariam o AME a familiar ou amigo - 1º Trimestre 2012

- 90% consideram **resolvido** o problema que os levou a unidade.

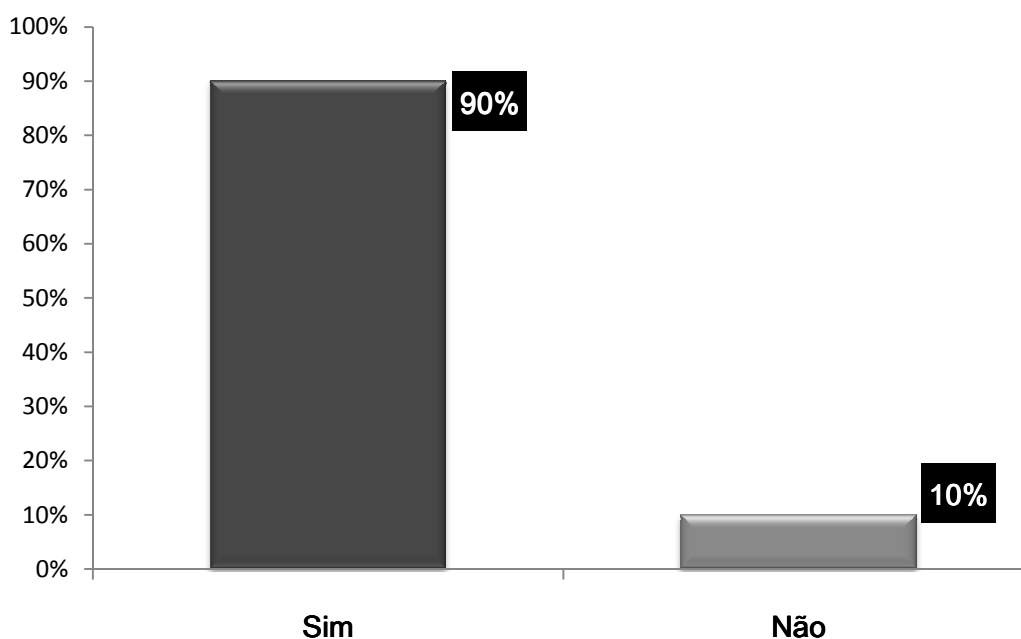


Figura 3 :Percentual de pacientes que consideram resolvido seu problema - 1º Trimestre 2012

- Em relação ao Atendimento Médico prestado nas unidades são avaliados os seguintes itens: Atenção e Cordialidade; Esclarecimento ao Paciente; Esclarecimento aos Familiares e Cuidados Prestados. A figura 4 demonstra o percentual de **Muito Bom e Bom** registrado pelo conjunto das unidades analisadas no período.

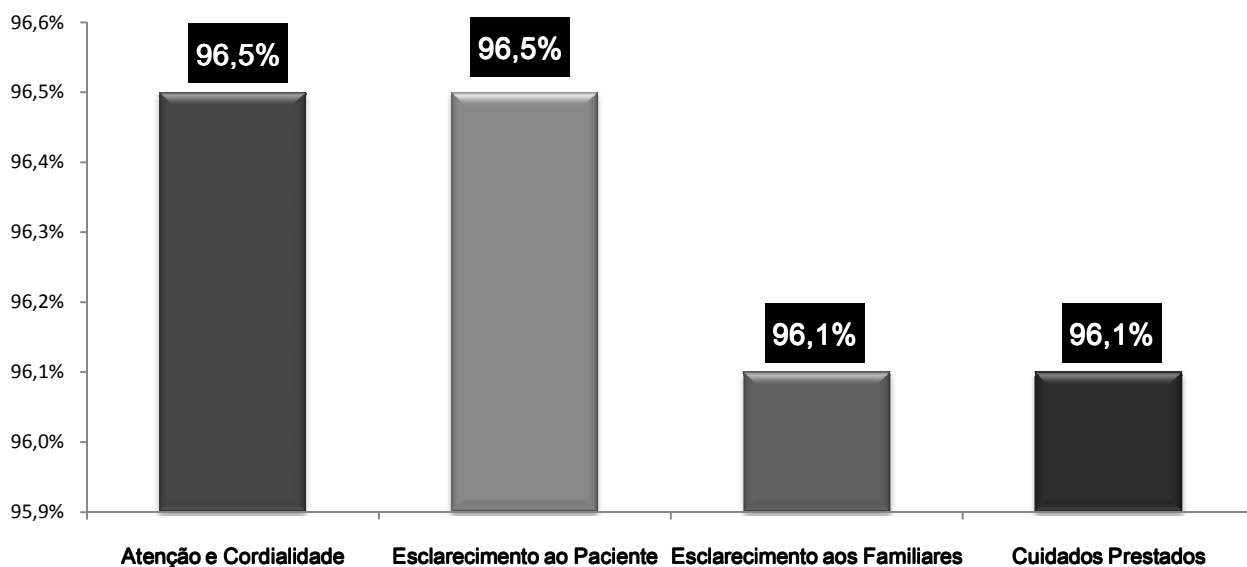


Figura 4 :Avaliação Atendimento Médico. Percentual de Muito Bome e Bom - 1º Trimestre 2012

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

Para confecção deste indicador o AME-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.

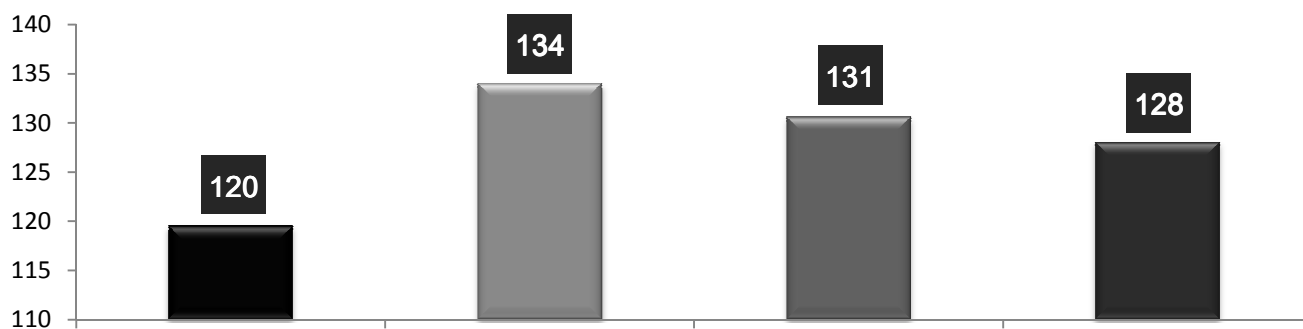


Figura 6 - Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica (dias) CRI Zona Norte - 1º Trimestre 2012

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.

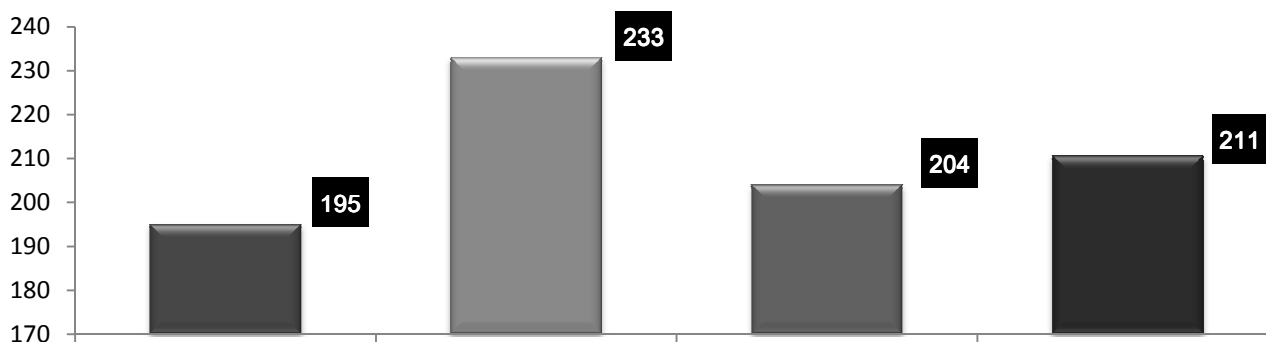


Figura 5 : Tempo Médio em Programa Terapêutico (dias) AME Psiquiatria Vila Maria - 1º trimestre 2012

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 subsequente.

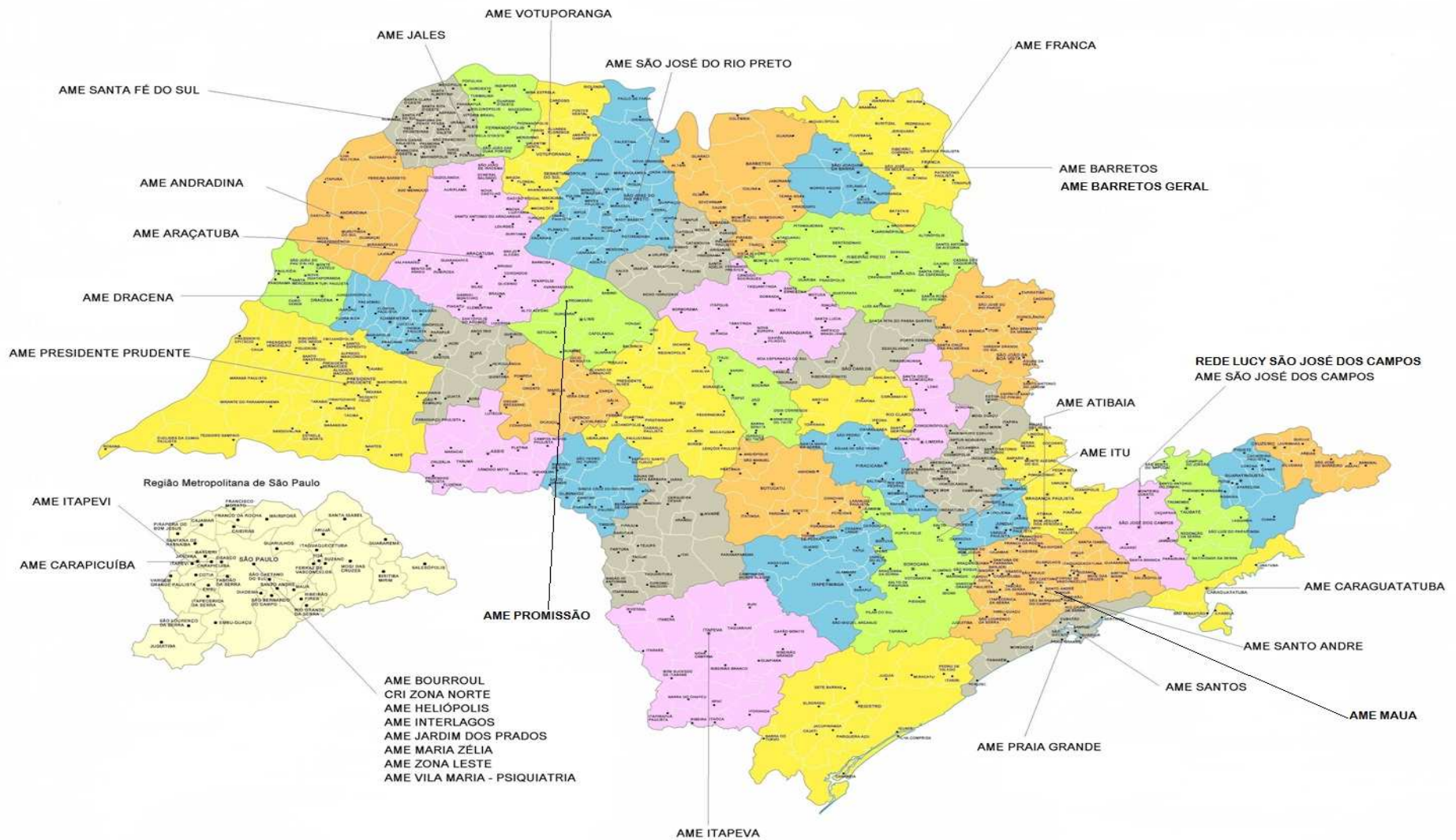
No primeiro trimestre de 2012 a taxa de elegibilidade para a Rede Lucy de São José dos Campos foi de 71%.

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.

ANEXO 1



LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DAS UNIDADES AMBULATORIAIS

ANEXO 2

Indicadores Parte Variável - Unidades Ambulatoriais 2012

Unidade	PARTE VARIÁVEL							
	Revisão Prontuários	Pesquisa Satisfação	Alta Global	Qualidade	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 DRACENA	x	x	x	x				
AME FRANCA	x	x	x	x				
AME HELIOPOLIS	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 JALES	x	x	x	x				
AME JARDIM DOS PRADOS	x	x	x	x				
AME MARIA ZELIA	x	x	x	x				
AME MAUÁ	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 VILA MARIA - PSQUIATRIA	x	x				x		
AME VOTUPORANGA	x	x	x	x				
AME ZONA LESTE	x	x	x	x				
REDE LUCY SÃO JOSÉ DOS CAMPOS		x					x	x

Fonte: Banco de dados CGCSS