



2020

AME

AME São Carlos

Relatório de Atividades


SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
ESTADO DE RESPEITO



Irmandade da
Santa Casa
de Misericórdia de Marília

 AME <small>AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES</small>	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 1/35	

Sumário

Histórico.....	2
Perfil Assistencial.....	2
Consultas médicas.....	2
Consultas não médicas.....	3
Exames de diagnósticos.....	3
Procedimentos cirúrgicos.....	3
Estrutura Física.....	4
S.A.U – Serviço de Atendimento ao Usuário.....	4
Pesquisa de Satisfação do Usuário.....	7
Atividades de Humanização.....	7
Recursos Humanos.....	9
SAME.....	12
Enfermagem - execução técnica.....	14
Enfermagem.....	14
Matriciamento.....	16
Higiene e Limpeza.....	17
Serviço social.....	18
Nutrição.....	20
Atendimento nutricional.....	20
Treinamento e supervisão de copa.....	21
Refeições servidas.....	22
Participação em reuniões.....	22
Farmácia e Almoxarifado.....	23
Compras.....	23
Diretoria Técnica.....	24
TI – Tecnologia da Informação.....	24
Produção dos serviços em 2020.....	25
PARECER DOS AUDITORES.....	32
PARECER DO CONSELHO FISCAL.....	35

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:2/35	

Histórico

O AME São Carlos foi inaugurado em 28 de março de 2018 na Avenida Sallum, número 1587, na cidade de São Carlos pelo Governador Geraldo Alckmin, sendo uma unidade de perfil ambulatorial clínico de alta resolubilidade em diagnóstico e orientação terapêutica para várias especialidades médicas e tem como um dos principais objetivos ser apoio para as Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Saúde da Família.

Os Ames têm o objetivo de garantir acesso a serviços de saúde de média complexidade para toda a população de maneira rápida, integral e resolutive. Assim sendo, o Ame de São Carlos contribui para viabilizar o acesso a população da Região de Saúde Coração pela DRS III - Araraquara, que compreende os municípios de Descalvado, São Carlos, Ibaté, Porto Ferreira, Dourado e Ribeirão Bonito, totalizando uma estimada população de 385.000 habitantes e ainda outras cidades pertencentes a DRS III.

O Ame São Carlos oferta aproximadamente trinta tipos de exames de diagnósticos, vinte especialidades médicas, três não médicas e vários pequenos procedimentos.

Perfil Assistencial

O AME São Carlos oferece atendimento de segunda a sexta-feira das 07:00 às 19:00 e eventualmente aos sábados em esquema de mutirão, realizando consultas médicas, não médicas, exames de diagnósticos e pequenos procedimentos cirúrgicos.

Consultas médicas

No ano de 2020 foram ofertadas em primeiras consultas médicas para a rede 29.702, dessas 21.992 foram agendadas e 17.531 foram realizadas, assim tivemos um absenteísmo de 20,28% nas primeiras consultas.

Considerando as consultas médicas de retorno foram agendadas 15.713, consultas e realizadas 13.147, onde o absenteísmo ficou com taxa de 16,33%.

As interconsultas médicas foram agendadas 3.021 e foram realizadas 2.428, com absenteísmo de 19,62%.

A consultas ofertadas e realizadas foram nas especialidades de dermatologia, proctologia, neurologia, neurologia infantil, pneumologia, ginecologia, gastroenterologia, urologia, otorrinolaringologia, oftalmologia, mastologia, endocrinologia, cardiologia,

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:3/35	

hematologia, anestesiologia, endócrinopediatria, reumatologia, ortopedia, cirurgia geral e cirurgia vascular.

É possível evidenciar nos meses de abril, maio e junho onde a queda na produção e o aumento dos índices de absenteísmo foram maiores, ocasionados pelo início da Pandemia no Brasil.

Como medidas para melhorar estes índices de absenteísmo foram realizadas reuniões na DRS em Câmaras Técnicas e Comissões Intergestoras por videoconferência, algumas consultas foram realizadas por teleconsulta e ligações por telefone para pacientes a fim de orientar a vinda ao AME e sobre possíveis sintomas de síndrome respiratória, também foi dada continuidade na orientação referente aos fluxos de agendamento e análise dos índices de absenteísmo realizada aos Secretários de Saúde e regulação dos municípios, e orientações por meio dos treinamentos das ações de matriciamento.

O absenteísmo ficou com taxa de 17,65% no segundo semestre, sendo 3,38% abaixo do primeiro semestre de 2020 (21,03%).

Consultas não médicas

As consultas não médicas foram realizadas 9.940 nas especialidades enfermagem, farmácia e nutrição.

Foram realizados 3.747 atendimentos de serviço social que compreende o acompanhamento dos casos prioritários, oncológicos e sociais.

Exames de diagnósticos

Foram ofertados e realizados exames externos e internos de colonoscopia, endoscopia, eletrocardiograma, eletroencefalograma adulto e infantil, ecocardiograma transtorácico adulto e infantil, ecocardiograma de stress, ecocardiograma transesofágico, eletroneuromiografia, holter, mapa, nasofibroscopia, espirometria, ultrassonografia geral e com doppler, exames oftalmológicos, teste ergométrico, mamografia, raio x, punção aspirativa por agulha fina de mama e por agulha grossa paaf de tireóide e estudo urodinâmico. Quadro de exames consta no item de produção nas páginas 26 até 29.

Procedimentos cirúrgicos

Foram realizados 2.099 cma (cirurgia menor ambulatorial) procedimentos ambulatoriais dermatológicos, 843 CMA (Cirurgia Maior Ambulatorial) procedimentos e

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:4/35	

biópsias de próstata e de mama por agulha grossa, paaf de tireóide. Quadro de procedimentos consta no item de produção nas páginas 26 e 28.

Estrutura Física

O AME São Carlos tem área física 1.316,01 m², com 11 consultórios médicos e 03 não médicos, uma sala de curativo, uma sala de observação, um bloco cirúrgico contendo uma sala de procedimentos e duas salas de exame e uma unidade de RPA – Recuperação Pós Anestésico, com 4 leitos, uma sala de lavagem de material, uma CME, uma copa, 9 salas de exames, uma recepção, 7 salas administrativas, uma farmácia, uma sala de fracionamento, 02 almoxarifados, uma sala call center, expurgos, e sala de coleta de exames laboratoriais.

S.A.U – Serviço de Atendimento ao Usuário

Política Nacional de Humanização

A Secretaria de Estado da Saúde, por meio da Resolução SS-116 de 27/11/2012, definiu as diretrizes orientadoras para programas e ações de humanização nos serviços hospitalares e ambulatoriais para implementação da Política Estadual de Humanização (PEH). Um dos objetivos da PEH é fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão, visando estabelecer um canal de escuta permanente, contínuo e direto com o usuário SUS.

Os mecanismos de utilização da voz dos usuários presentes no AME São Carlos são a Pesquisa de Satisfação do Usuário e o Serviço de Ouvidoria/SAU.

A Ouvidoria/S.A.U, é um espaço estratégico e democrático de escuta individual, que atua como um canal aberto de comunicação para os usuários dos serviços de saúde. Ela contribui na garantia da qualidade do atendimento prestado, promovendo a cidadania e elaborando indicadores dentro dos serviços de saúde.

Nos meses de janeiro a dezembro de 2020, a Ouvidoria atuou na escuta qualificada, transmitindo aos diversos setores do ambulatório, as solicitações, reclamações e elogios dos usuários do serviço.

A partir do dia 24 de março, quando foi iniciado o período de quarentena em todo o estado de São Paulo devido a pandemia da COVID-19, foram reduzidos os atendimentos

a fim de evitar aglomerações, principalmente dos usuários pertencentes aos grupos de risco. Com isso, a Ouvidoria/S.A.U passou a auxiliar junto a direção, as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e as Unidades de Saúde da Família (USF), recebendo e transmitindo suas demandas, de pacientes que necessitavam de um primeiro atendimento com especialistas nos casos prioritários.

Neste período também, foram iniciados os tele atendimentos e com isso, a Ouvidoria recebeu várias solicitações de pacientes que preferiram se prevenir, recebendo seu atendimento médico via telefone.

Com este período de pandemia, houve uma queda no número de manifestações registradas nos três primeiros meses, conforme se observa na Figura 1.

Manifestações S.A.U

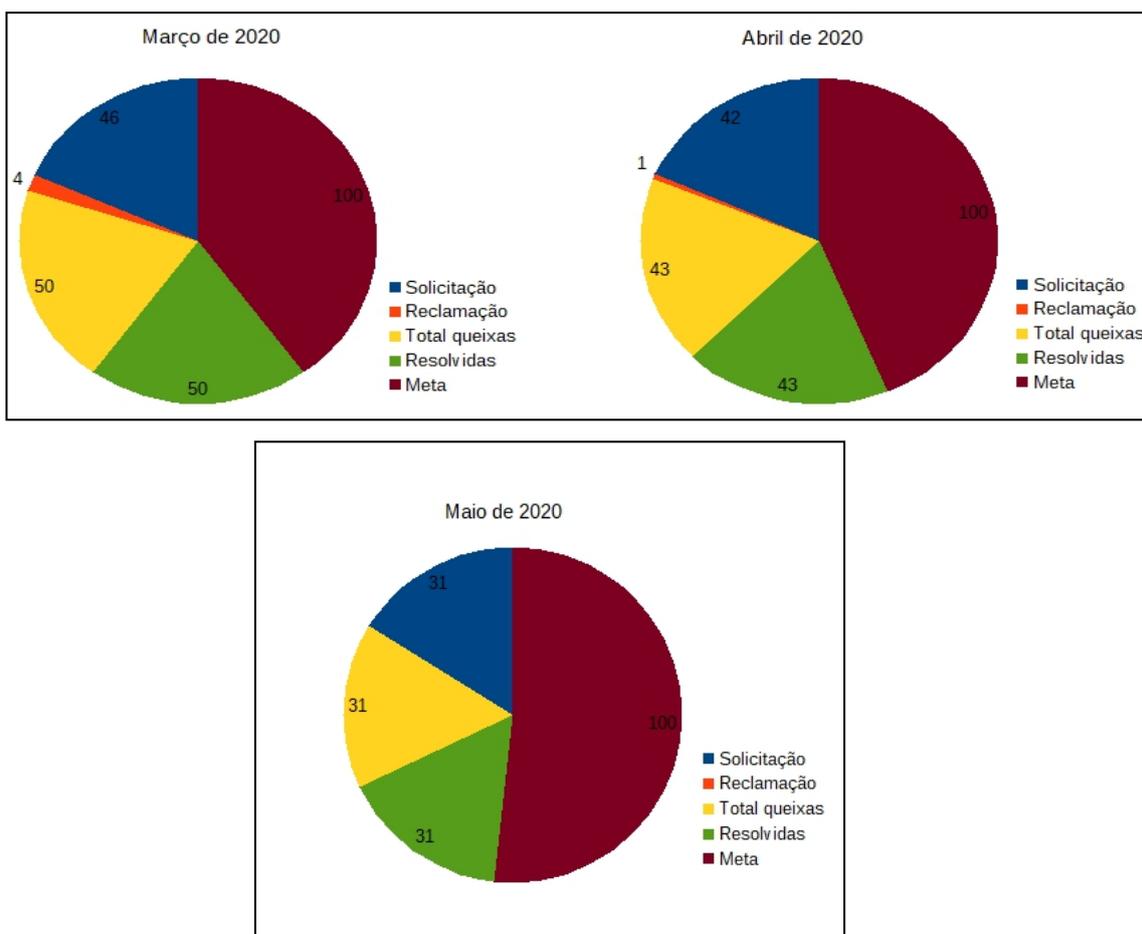


Figura 1. Manifestações S.A.U registradas de março a maio de 2020 – Dados extraídos do Sistema Ouvidor SES – SP.

A partir do mês de junho de 2020, os atendimentos voltaram quase que em sua totalidade e por isso, na Figura 2, nota-se que houve o aumento do número de manifestações registradas naquele mês.

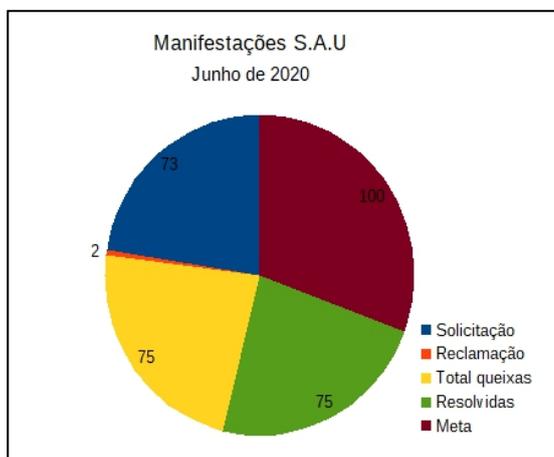


Figura 2. Manifestações S.A.U registradas em junho de 2020 – Dados extraídos do Sistema Ouvidor SES – SP.

A Figura 3, mostra que todas as manifestações recebidas no ano de 2020, foram resolvidas. Foram um total de 775 queixas recebidas e resolvidas, sendo 729 solicitações e 46 reclamações. Não foram recebidas sugestões ou denúncias e foi possível atingir a meta de 100% de resolutividade.

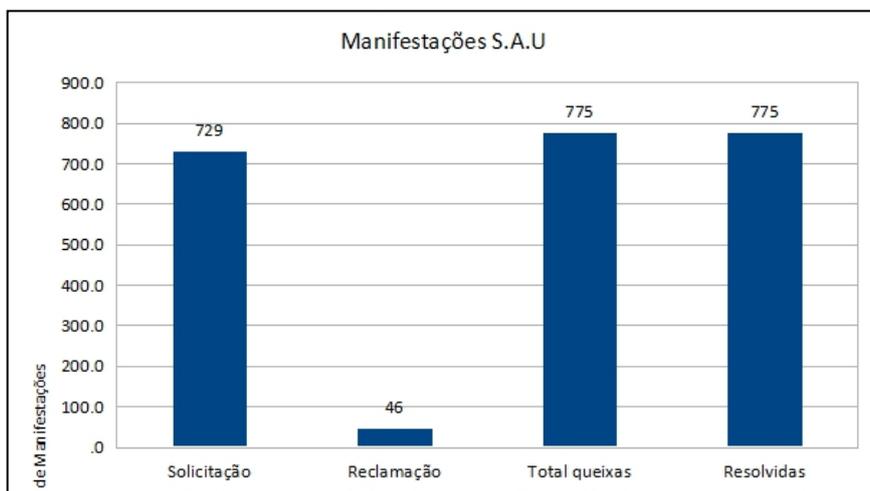


Figura 3. Manifestações S.A.U registradas de janeiro a dezembro de 2020 – Dados extraídos do Sistema Ouvidor SES – SP.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

Quanto as pesquisas de satisfação dos usuários (PSat), que antes da pandemia eram feitas de forma presencial, passaram a ser realizadas por telefone em sua maioria e posteriormente, foram registradas no sistema PSat2. Mesmo com a redução dos atendimentos neste período, conseguimos atingir a meta para as pesquisas durante todos os meses do ano de 2020, com alto índice de satisfação dos usuários, como mostra a Figura 4.

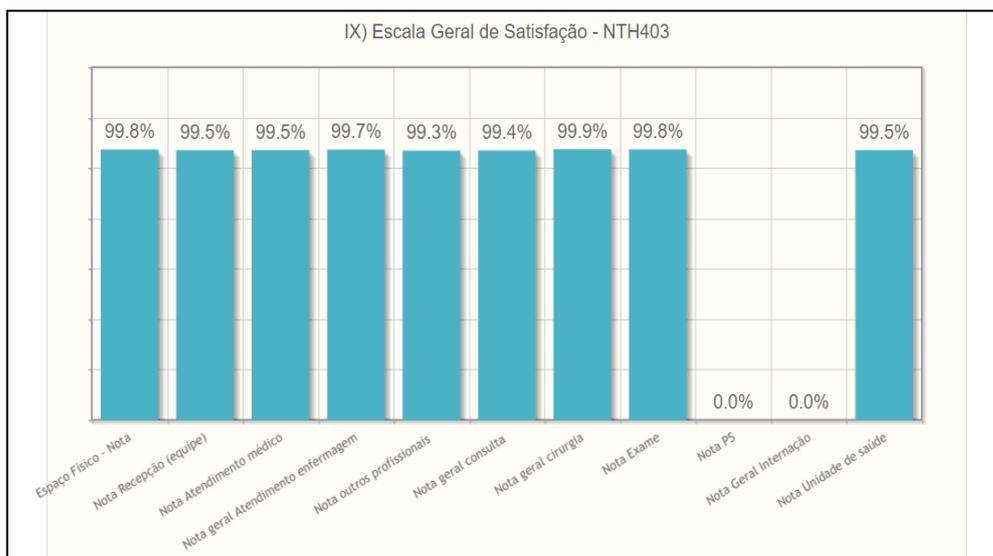


Figura 4. Escala geral de satisfação do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 – Dados extraídos do Sistema PSat2.

Atividades de Humanização - GTH – Grupo de Trabalho de Humanização 2020

A Política Nacional de Humanização é o documento base para gestores e trabalhadores do SUS (Humanização, 2004) e nos diz que devemos entender a humanização como a valorização dos diferentes sujeitos implicada no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores; fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos; aumento do grau de corresponsabilidade na produção de saúde e de sujeitos; estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão; identificação das necessidades sociais de saúde; mudança nos modelos de atenção e gestão dos processos de trabalho tendo como foco as necessidades dos cidadãos e a produção de saúde, compromisso com a ambiência e melhoria das condições de trabalho e de atendimento. Diante do exposto, o AME São Carlos que preza

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:8/35	

pele atendimento de qualidade e humanizado elabora o seu Plano de Trabalho Humanizado com o objetivo de atingir estas diretrizes.

O Grupo de trabalho em Humanização tem por objetivo:

Realizar a troca e a construção do saber; identificar as necessidades, desejos e interesses dos diferentes sujeitos inclusos no processo, sendo estes pacientes e colaboradores; identificar e acompanhar o andamento dos casos de pacientes oncológicos e otimizar a utilização de vagas; manter o pacto entre os diferentes níveis e instâncias de gestão do SUS; manter o ambiente tornando um local mais acolhedor e sustentável.

No mês de janeiro iniciou-se com as campanhas de conscientização, janeiro-Branco conscientização da saúde mental, neste mês oferecemos as palestras com o Infectologista Dr. Paulo Motta, o qual enfatizou com informações sobre o “CORONAVÍRUS”, que teve seus primeiros casos na Ásia. Foram passadas orientações básicas sobre os sintomas da nova doença prevenções.

A equipe da nutrição fez a apresentação de sala de espera, onde o tema abordado foi “Doenças Inflamatórias - Dieta para controle de inflamações”. Foram feitas algumas recomendações alimentares e de boas práticas saudáveis de forma a reduzir as inflamações desencarregadas pelas doenças autoimunes.

Rodas de conversas com o Infectologista Dr. Paulo Motta foram realizadas com o intuito de sanar as dúvidas dos colaboradores com relação a doença, que neste momento tem crescimento abundante.

No mês de fevereiro e março a pandemia estava crescente no mundo inteiro, logo iniciou-se o Comitê Gestor que teve o objetivo traçar as ações de enfrentamento da pandemia do coronavírus, o comitê participou de reuniões por videoconferência com a Secretaria de Estado da Saúde, DRS e Vigilância Municipal recebendo várias orientações de como proceder diante deste momento. Foram reforçadas as orientações internas aos colaboradores sobre sinais e sintomas da doença, bem como a colocação de cartazes com orientações aos usuários e inclusive aumento do quadro da equipe de limpeza e higienização.

Para que os pacientes não fossem prejudicados em seus atendimentos, foram realizadas ligações para os maiores de 60 anos e grupos de risco orientando o reagendamento quando possível. Os casos prioritários e de diagnósticos de neoplasia

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:9/35	

foram atendidos e encaminhados. Foi ofertado ainda, uma linha direta para esclarecimento de dúvidas sobre a COVID-19 e agendamentos.

Para a rede de atenção à saúde foi disponibilizado e-mail para avaliação dos casos prioritários e agendamentos, com um retorno positivo desta ação os pacientes foram atendidos com segurança.

O ambulatório recebeu doações de face Shields e óculos de proteção de empresas parceiras. Foram realizados treinamentos com as equipes de enfermagem e de atendimento ao paciente sobre a utilização de EPI's;

Foram instalados acrílicos nas recepções da unidade, nos equipamentos de oftalmologia e feita a demarcação nas longarinas respeitando o distanciamento social e organizador de fila para segurança dos pacientes na questão do distanciamento.



Foi recomendado pela Secretaria de Estado da Saúde a realização de teleconsulta como ferramenta para atender o paciente que precisa de retorno e orientações com relação ao seu tratamento e renovação das receitas de medicamentos contínuos, evitando a exposição de vários pacientes idosos e do grupo de risco.

Recursos Humanos

O AME São Carlos iniciou o ano de 2020 com 98 colaboradores e no decorrer do ano, realizou um total de 31 admissões e 30 rescisões, fechando o ano com 99 colaboradores.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADMISSÕES	0	3	2	0	6	1	1	1	6	3	6	2	31
RESCISÕES	1	3	5	1	3	4	5	2	2	1	2	1	30
SALDO	97	97	94	93	96	93	89	88	92	94	98	99	99

Conforme apuração, é possível verificar na figura abaixo, que o quadro de colaboradores sofreu algumas alterações, como um aumento 14% na equipe de técnicos de enfermagem e de aproximadamente 67% na equipe de enfermeiros, tal crescimento do setor ocorreu devido a necessidade do apoio da equipe na triagem de pacientes na portaria de entrada por conta do coronavírus e na cobertura das colaboradoras gestantes e/ou em férias, ou de atestados.

Os jovens aprendizes desligados devido a finalização de contrato não foram repostos devido a pandemia, gerando desta forma um saldo negativo de 100%, assim como o Auxiliar de farmácia.

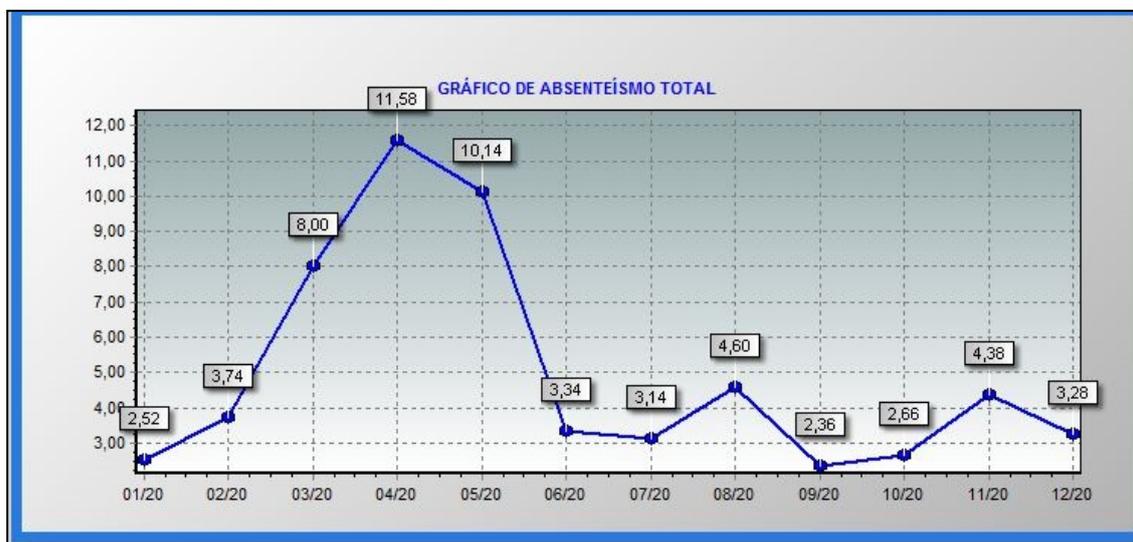
CARGOS	SALDO ANUAL 2019	Admissões	Demissões	SALDO ANUAL 2020	CRESCIMENTO % 2019 - 2020
ADMINISTRATIVO	12	5	5	12	-
SERVIÇO SOCIAL	2		0	2	-
LIMPEZA	6	2	2	6	-
TEC ENFERMAGEM	21	10	7	24	14,3
ENFERMEIRA	3	3	1	5	66,7
COPA	2		0	2	-
RECEPÇÃO	16	1	1	16	-
FARMÁCIA	2	1	1	2	-
PORTARIA	8	4	3	9	12,5
RAIO X	3		0	3	-
CALL CENTER	8	2	3	7	12,5
JOVEM APRENDIZ	3		3	0	- 100,0
SECRETARIA	1		0	1	-
ENC RECEPÇÃO	1		0	1	-
ENC TI	1		0	1	-
NUTRICIONISTA	2		0	2	-
MANUTENÇÃO	2		0	2	-
ENFERMEIRA RT	1	2	2	1	-
TECNICO EM TI	1	1	1	1	-
AUX DE FARMACIA	1		1	0	- 100,0
COORD GERAL	1		0	1	-
COORD MÉDICO	1		0	1	-
	98	31	30	99	1,0

O início do ano foi marcado com grande acontecimento para a equipe de colaboradores da enfermagem, onde os auxiliares tiveram seus cargos adequados para

técnicos de enfermagem. Um ganho no reconhecimento da equipe e um ganho para o Ambulatório.

Foi um ano atípico, com a pandemia Covid-19 vimos a necessidade de tomar algumas medidas, com a redução de atendimentos durante as fases vermelha e laranja, e com o alto absenteísmo dos pacientes, consequentemente houve redução do quadro de colaboradores ativos. Tal redução foi realizada através de ações que foram tomadas de forma a manter o atual quadro de colaboradores e para poupar os colaboradores do grupo de risco, sem a necessidade de desligamento, todas as ações foram realizadas conforme a MP 936 e a Lei nº 14.020, que autorizava a redução de jornada e de salários e a suspensão dos contratos enquanto durar o estado de calamidade pública decretado até 31 de dezembro de 2020 em razão da pandemia, sendo elas:

- ✓ Escalas de compensação de banco de horas;
- ✓ Antecipação de Férias;
- ✓ Suspensão de contratos por 30 ou 60 dias, onde realizamos a suspensão do contrato de 4 colaboradores.



Analisando o gráfico de absenteísmo referente ao ano de 2020, podemos observar que há um salto de mais de 8%, entre os meses de fevereiro e abril, resultado do início da pandemia, em que os colaboradores do grupo de risco ficaram por um curto período de tempo afastados por orientação médica, o índice foi baixando aos poucos a partir do mês de maio, gerando uma média anual de aproximadamente 5%.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 12/35	

Passados os meses mais críticos e com a flexibilização foram retomadas as demandas do setor, de acordo com as programações, protocolos e possibilidades foram realizados:

✓ Processos seletivos para cadastro reserva em diversas áreas, os quais seguiram todas as recomendações de segurança a saúde dos candidatos, foram abertos um total de 6 editais, sendo que 2 deles serão finalizados em 2021;

✓ Processo seletivo interno para o cargo de técnico de farmácia.

Como nos anos anteriores, foi realizado a revisão dos POP's do setor, criamos uma pesquisa de desligamento e uma nova avaliação de desempenho para os colaboradores que foi implantada em outubro de 2020, a fim de contribuir para as melhorias de gestão e de desenvolvimento da equipe.

Devido a antecipação das férias de parte da equipe, foi feita uma revisão e adequação das demais férias a vencer.

No mês de julho a equipe do AME São Carlos foi convidada pela Vigilância Epidemiológica a participar de um treinamento para realização de testes de COVID, no modelo teste rápido, participaram uma colaboradora da enfermagem e uma do RH. Um ganho em meio a atualidade.

Todos os colaboradores foram testados e foi mantida uma observação constante na rotatividade dando assistência e suporte aos setores bem como aos colaboradores.

No mês de novembro, houve a contratação da Enfermeira RT; um apoio fundamental na gestão dos procedimentos, escala, controle de insumos, etc, mês também em que houve as avaliações de desempenho e adequação de alguns colaboradores do setor administrativo.

Dentro deste novo normal o AME São Carlos seguiu se atualizando e aplicando todos os protocolos determinados pelo Governo do Estado e Secretaria Estadual da Saúde.

SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística)

De acordo com a resolução nº 1.638, de 09 de agosto de 2002 do Conselho Federal de Medicina, é de responsabilidade do AME São Carlos a guarda, confidencialidade e conservação dos prontuários médicos de pacientes. Sendo assim, o setor de Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) é responsável por organizar,

arquivar e fornecer informações estatísticas, bem como zelar pelo acesso do paciente ao prontuário, caso necessário.

No ano de 2020, o setor de arquivo médico deu continuidade na organização e guarda de prontuários. No entanto, de acordo com a portaria UAPESP/SAESP 1, de 4/12/2018, que dispõe diretrizes para a contratação de serviços arquivísticos, visando a execução de atividades técnicas auxiliares, o setor detém dos serviços da empresa Box One Gestão de Documentos LTDA-ME a fim de garantir a guarda permanente do acervo arquivístico, e garantir a integridade do mesmo.

Devido a pandemia do Covid-19, a atividade de coleta de prontuários foi suspensa seguindo a orientação da OMS (Organização Mundial de Saúde) até que retornem as atividades coletivas, assim tornou-se possível observar uma significativa oscilação na quantidade de prontuários e atendimentos produzidos, como exemplifica o quadro a seguir:

PRONTUARIOS POR ATENDIMENTO - ANO 2020		
Referência Mensal	Quantidade de Atendimento Realizados	Caixas Entregues a Box One
JANEIRO	3696	42
FEVEREIRO	3107	50
MARÇO	2552	0
ABRIL	498	85
MAIO	1160	0
JUNHO	1864	0
JULHO	3733	42
AGOSTO	3529	82
SETEMBRO	3650	45
OUTUBRO	3441	61
NOVEMBRO	3156	46
DEZEMBRO	2992	43

Manteve-se o plano de consolidação do Plano de Classificação e na Tabela de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo: Atividades - Meio, instrumentos de gestão documental oficializados pelo Decreto n.º 48.898, de 27 de agosto de 2004 visando a racionalização administrativa, agilidade, transparência no acesso às informações e a preservação do patrimônio documental do Governo do Estado de São Paulo.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 14/35	

Assim sendo, as atividades de Arquivo Médico desenvolvidas permaneceram integras, qualitativas, límpidas, buscando garantir a preservação cultural de um patrimônio documental.

Enfermagem - execução técnica

O ano de 2020 foi de diversos enfrentamentos e superações diante do cenário de pandemia. O AME São Carlos driblou inúmeros desafios para manter os atendimentos. Foram disponibilizadas 13.498 vagas para consultas não médicas. Foram realizadas 10.287 consultas nas especialidades de enfermagem, farmácia e nutrição. O serviço social acompanhou ainda 4.168 casos prioritários dando maior agilidade aos encaminhamentos devidos e acesso aos tratamentos, bem como realizando atendimentos de cunho social.

Os índices de absenteísmo e perda primária foram maiores do que no ano anterior dadas as incertezas diante do novo vírus. Foram discutidas por diversas vezes em reuniões no DRS, nas Câmaras Técnicas e nas Comissões Intergestores, com os secretários de saúde dos municípios, formas de melhoria contínua destes índices, por vezes foram disponibilizados número de vagas maior do que a meta devido ao momento de paralizações que ocorreram para não desassistir os pacientes.

Enfermagem

“A Enfermagem é uma arte; e para realizá-la como arte, requer uma devoção tão exclusiva, um preparo tão rigoroso, quanto a obra de qualquer pintor ou escultor; pois o que é tratar da tela morta ou do frio mármore comparado ao tratar do corpo vivo, o templo do espírito de Deus? É uma das artes; poder-se-ia dizer, a mais bela das artes!”

NIGHTINGALE, F., *Una and the Lion*, Riverside Press, 1871

O AME atualmente possui grande demanda de atendimentos onde a equipe de enfermagem está inserida. O ano de 2020 trouxe consigo uma atenção diferente aos profissionais da saúde e em especial a categoria de enfermagem que executa a arte de cuidar de forma tão intensa. O quadro de colaboradores em 2020 foi mantido conforme abaixo para atender todas as necessidades de forma ética e humanizada:



Mês	Categoria		
	Auxiliar de Enfermagem	Técnico de Enfermagem	Enfermeiro
Janeiro	20	-	4
Fevereiro	1	19	4
Março	1	19	4
Abril	1	18	4
Maiο	1	18	4
Junho	1	17	3
Julho	1	16	3
Agosto	1	15	3
Setembro	1	17	3
Outubro	1	17	4
Novembro	1	20	5
Dezembro	1	21	6

Fonte: Recursos Humanos

Os colaboradores antes registrados como auxiliares de enfermagem tiveram alteração de cargo para técnico de enfermagem a partir do mês de fevereiro de 2020 valorizando os profissionais.

O novo documento de regimento interno começou a ser desenvolvido para registrar normas e informações gerais pertinentes ao grupo.

Com o cenário do início da pandemia foi criado o novo posto de atendimento na triagem. Os pacientes têm a temperatura aferida antes de adentrarem no ambulatório, recebendo ainda diversas orientações e sendo direcionados de acordo com a necessidade individual.

Atividades realizadas	
Consultas de Enfermagem – Nível Superior	4642
Exames realizados – Nível Técnico	7712
Coletas de Exames Laboratoriais	4380

Fonte: CROSS

As consultas especializadas de enfermagem de nível superior auxiliam na orientação de pacientes para diversos processos internos, foram 4.642 pacientes atendidos.

Realizado ainda auxílio direto em grande parte dos exames diagnósticos, totalizando de 34.739.

Segundo registros obtidos pelo nosso Serviço de Atendimento ao Usuário, cerca de 78% dos pacientes que registraram manifestos, elogiaram o atendimento prestado pela

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 16/35	

equipe de enfermagem, representando o esforço contínuo da equipe em prestar assistência com qualidade.

A equipe recebeu diversos treinamentos durante o ano de 2020, seja no início da pandemia com a equipe do Serviço de Controle de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (SCIRAS) sobre contágio e utilização de EPI's, seja sobre a higienização das mãos e risco de transmissibilidade. A enfermagem participou também da contagem e programação de insumos de encontro com as medidas assumidas pela instituição em dar seguimento aos atendimentos frente a pandemia, o que foi de grande desafio. As reuniões do comitê de infecção continuaram ocorrendo durante todo o ano para dar embasamento e orientações aos nossos colaboradores.

Foi realizado treinamento sobre o funcionamento, manuseio, desinfecção e armazenamento dos aparelhos e endoscópios rígidos e flexíveis, trazendo maior segurança a equipe e atualizando diretrizes e normas referentes ao tema.

O Núcleo de Segurança do Paciente do AME São Carlos trouxe diversas discussões e implantou ações para segurança das informações dos pacientes ao que tangem os atendimentos informatizados, atualização dos protocolos de identificação e legenda individual dos pacientes.

O Comitê de Padronização da unidade também foi atuante. Possui registro em atas sobre diversas discussões, incluindo itens despadronizados, regularização de documentos necessários e relatórios técnicos de cada item.

Infelizmente não foi possível receber os alunos das escolas técnicas em 2020. A ação que ocorria anualmente para apresentação do ambulatório e troca de experiências, foi cancelada devido a pandemia.

Os Protocolos Operacionais Padrão (POP's) são documentos construídos para melhorar a qualidade da assistência prestada, minimizando falhas na execução das atividades. Tais documentos desenvolvidos outrora, foram revisados juntamente com as equipes, identificando fragilidades e atualizando o conteúdo de acordo com as normas técnicas.

Matriciamento

A partir da solicitação de padronização dos projetos de matriciamento dos AME's que surgiu em 2019 com a solicitação da Coordenadoria de Gestão de Contratos de

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 17/35	

Serviços de Saúde (CGCSS) da Secretaria Estadual da Saúde, a unidade de São Carlos foi uma das que aderiu ao projeto.

Duas importantes ações de treinamento foram realizadas: seguimento de curativos e encaminhamentos ao AME.

As unidades básicas da cidade de São Carlos puderam receber atualização sobre o tema “curativos”, com a especialista em angiologia e cirurgia vascular Dra. Carolina Gonçalves.

Em outro momento, as unidades das cidades de São Carlos, Descalvado, Porto Ferreira e Ribeirão Bonito puderam esclarecer e receber orientação sobre encaminhamentos dos pacientes. O AME São Carlos se baseou em amostragens de atendimentos, custo e número de dispensas e quais os reais motivos para reorientar gestores e diversos colaboradores das unidades, houve grande adesão.

Estão em desenvolvimento vários protocolos para uniformizar os fluxos de usuários do SUS em diferentes níveis de atendimento ambulatorial, envolvendo especialidades como hematologia, gastroenterologia clínica, cardiologia e ortopedia.

Higiene e Limpeza

Trabalhando para organizar fluxos internos e melhorar a qualidade do serviço prestado, o setor de higiene possui atualmente seis colaboradores que cuidam de mais de mil e trezentos metros quadrados de área onde o ambulatório se estabelece.

O setor de higiene e limpeza garante o bem-estar e o conforto além de prevenir o risco de transmissibilidade e infecções relacionadas à assistência à saúde.

Treinamentos contínuos e orientações da equipe são essenciais para uniformização e especialização do serviço. No ano de 2020 foram realizados diversos treinamentos sobre utilização de EPI's. As colaboradoras passaram a usar roupas restritivas para evitar contato direto com sujidades e ocasionar disseminação dos patógenos em circulação já que a rotina de higiene também foi intensificada em meio a pandemia.

Após visita técnica da equipe da Santa Casa de Marília, onde foram avaliados diversos quesitos, a condição do piso vinílico foi um dos apontamentos para melhoria. Foi indicada a compra de equipamentos e materiais especiais, além da realização de treinamento da equipe de manutenção e limpeza específica para este tipo de piso.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 18/35	

O AME São Carlos possui contrato com a Empresa São Carlos Ambiental LTDA para destinação final dos resíduos gerados, atendendo a legislação vigente conforme contrato nº 119/2010.

Considerando a importância do cuidado com meio ambiente, no AME São Carlos é realizado a segregação do que é coletado, reduzindo assim a produção e o descarte de resíduos, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Resíduos de saúde gerados do grupo A e E (média semanal)		
2018	2019	2020
50	42	38

Fonte: AME São Carlos (Resolução CONAMA 358/2005; Resolução ANVISA RDC 306/2004)

Serviço social

O setor de Serviço Social do Ambulatório Médico de Especialidades – AME São Carlos realizou acolhimento com suas devidas orientações pertinentes a 173 pacientes de oncologia, como casos de pacientes com diagnóstico de neoplasia para o serviço de referência, bem como foram realizados os devidos acompanhamentos até o momento da realização da cirurgia ou alta de tratamento quimioterápico. Demais ações realizadas:

- ✓ Manutenção dos acompanhamentos de paciente enviados para o Serviço da Rede a fim de dar o suporte e orientações necessárias;

- ✓ Seguimento nos acompanhamentos dos casos que os médicos caracterizaram como prioridade e foram encaminhados ao Serviço Social (consultas, exames, procedimentos, orientação social), casos de urgência, bem como, apoio da Secretaria Municipal da Saúde de referência para articulação de exames de alta prioridade e consultas de pacientes encaminhados para o serviço terciário;

- ✓ Atendimento de pacientes através de demanda espontânea, onde o acolhimento foi feito por meio da escuta qualificada, possibilitando entender a necessidade do paciente e após, articular e viabilizar a solicitação desejada.

Iniciou-se a busca ativa de pacientes faltosos, sendo realizado a fim de verificar e evitar mais uma vez o não comparecimento nas consultas/exames/procedimentos agendados, pensando em reduzir o absenteísmo. No entanto, houve a impossibilidade de contato com alguns pacientes, sendo atribuído a estes, a alta administrativa documentada

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 19/35	

e sistematizada, sendo otimizado o ingresso de novos pacientes para atendimento especializado neste Ambulatório.

Realizamos também a campanha em Prol ao Banco de Sangue, orientando os colaboradores quanto as necessidades do mesmo e a importância da campanha de conscientização para doação de sangue, devido o momento de um ano bastante atípico que todo o mundo vem vivenciando em relação a Pandemia do novo Coronavírus.)

Também em 2020 agregou-se na integração dos novos funcionários a apresentação do trabalho realizado pelo Serviço Social dentro do Ambulatório Médico de Especialidades e suas ações.

Foram realizadas reuniões de Safety Huddle no período diurno, possibilitando participação com maior frequência, onde foram colocados os pontos à serem melhorados no setor, bem como o apoio aos demais setores para também colocarem as suas dificuldades.

O setor do Serviço Social do AME São Carlos foi convidado para fazer parte do NUSP - Núcleo de Segurança do Paciente, com a participação da assistente social, sendo discutidas e implantadas diversas propostas, entre elas as pulseiras com padrões de cores informando e classificando os riscos, bem como foram apresentadas as tabelas informativas do AME São Carlos para orientação e ciência dos pacientes.

Propostas para orientações aos pacientes e colaboradores quanto aos riscos nas escadas ao uso do celular.

Também foram conduzidas reuniões do Grupo de Trabalho Humanizado – GTH, a fim de coletar sugestões de ações e planejamento para a realização do plano de trabalho, em parceria com outros setores.

Realização de palestras internas referentes ao câncer de mama, câncer do colo de útero, câncer de próstata com a participação de especialistas.

Também foi dada continuidade nas ações na Sala de Espera a fim de orientar os pacientes e colaboradores sobre diversos temas.

Outra importante ação realizada pelo Serviço Social, foi o Setembro Amarelo – Prevenção ao Suicídio, onde foram colocados informes e orientações nos painéis disponibilizados no ambulatório bem como a realização de revezamento entre os colaboradores para assistirem breves vídeos de conscientização.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:20/35	

Além da participação em palestras com o médico infectologista para o enfrentamento do impacto causado pelo novo Coronavírus, onde dúvidas foram sanadas podendo transmitir aos pacientes seus questionamentos.

Nutrição

Neste ano de 2020, o serviço de nutrição desenvolveu atividades como o atendimento nutricional presencial, supervisão geral da copa, participação em reuniões e salas de espera.

Com o advento da Pandemia de Covid-19, desde o mês de março de 2020, o serviço de nutrição passou por diversas adaptações. Após a autorização do Conselho Federal de Nutrição, foram iniciados os tele atendimentos, de maneira a manter o tratamento dos pacientes que já haviam iniciado este acompanhamento em consultas outrora presenciais. O serviço de copa foi o que passou por transformações mais profundas, devido ao enorme risco de contágio do novo coronavírus, principalmente neste ambiente onde são realizadas as refeições pelos colaboradores e corpo clínico.

E por fim, o serviço de nutrição integrou as equipes de Humanização e Padronização de Compras.

Atendimento nutricional

Foram 2.301 pacientes atendidos por este serviço, distribuídos em 241 dias disponibilizados para os atendimentos (excluindo-se feriados e pontos facultativos), gerando uma média de 9,4 pacientes por dia.

Do total de atendidos, 21,9% (497) foram pacientes de retorno (sendo que 100 foram via teleatendimento), 53,4% (1.229) correspondem a atendimentos para orientação de preparo para realização do exame de colonoscopia e 24,9% (573) foram pacientes de interconsulta (encaminhados pelos médicos de todas as especialidades e apenas um paciente foi encaminhado pela recepção (0,04%).

Excluindo-se os atendimentos de pré-colonosopia, foram agendados 1.616 pacientes, sendo 50,06% pacientes de interconsulta e 49,93% de retornos.

Em relação ao absenteísmo, observou-se que 28,9% dos pacientes de interconsulta e 55,6% dos pacientes de retorno faltaram, demonstrando uma baixa adesão

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:21/35	

ao tratamento nutricional, dado evidente em outros serviços de nutrição. Outro motivo, além da baixa adesão ao tratamento, é a dificuldade de comunicação com os pacientes, pois muitos informam apenas números de telefonia móvel ou para recado, o que gera diversos problemas com sinal de recepção e comunicação entre as pessoas.

Houve um número muito reduzido nos primeiros meses da pandemia, com subsequente melhora em meados do ano bem como após alteração na forma de encaminhamento médico.

Treinamento e supervisão de copa

Secundariamente aos atendimentos ambulatoriais de nutrição, as nutricionistas também são responsáveis pela supervisão geral da copa e das copeiras.

As principais atividades desenvolvidas foram:

- ✓ Controle de estoque;
- ✓ Orientação e controle de novas rotinas instauradas devido a pandemia:
 - Mudança do layout dos móveis, facilitando a circulação de ar e favorecendo o distanciamento social;
 - Compra de uma nova mesa de refeições para que o layout ideal fosse possível;
 - Readequação dos horários das refeições, com escala de lanches e almoço de colaboradores e médicos, permitindo que apenas um número reduzido de pessoas pudesse permanecer na copa;
 - Orientações constantes aos colaboradores a respeito das normas higiênico-sanitárias para o bom uso da copa, evitando a contaminação pelo novo coronavírus.
- ✓ Reforço e supervisão das rotinas já instaladas:
 - Semanalmente foram realizadas em média 2 horas de supervisão das nutricionistas sobre a copa e sobre as rotinas desempenhadas pelas copeiras. Este tempo é dividido entre os períodos da manhã e tarde, assim como se distribuem nos dias da semana. No total, foram cerca de 79 horas de supervisão durante o ano.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:22/35	

- ✓ Acompanhamento do exercício das funções das copeiras;
- ✓ Padronização e despadronização de insumos;
- ✓ Realização de pedidos de compras de gêneros alimentícios e descartáveis;
- ✓ Definição das escalas de trabalho;
- ✓ Organização e supervisão de eventos (em conjunto com setor de recursos humanos), como a comemoração dos aniversariantes do mês, Dia do Médico e Semana da Enfermagem.

Refeições servidas

Os pacientes que se dirigem ao AME para realização de exames em jejum recebem um desjejum após a realização dos mesmos. A estes pacientes são ofertados biscoitos doces e salgados, acompanhados de chá de erva doce, o qual pode ser adoçado com açúcar ou adoçante. Observou-se uma média mensal de refeições servidas de 102 para colonoscopia, 132 para endoscopia, 28 para outros procedimentos e 286 biscoitos para coleta de exames.

Participação em reuniões

As nutricionistas participam das reuniões de Humanização, Padronização de Compras, Colegiado, Educação Permanente e Safety Huddle. Nos casos em que há atendimento de pacientes agendado no mesmo horário das reuniões, os pacientes são priorizados e a ausência é justificada por e-mail.

Além destas reuniões formais anteriormente citadas, também foram realizados diversos encontros com a chefia imediata (enfermeira responsável técnica). Estes objetivaram a revisão de algumas rotinas de copa e adequação frente a pandemia, redução de custos, aumento da eficiência do trabalho, além de dar melhor assistência aos pacientes que recebem o desjejum no AME São Carlos, como os pacientes que vêm para coleta de sangue e para realização de procedimentos de biópsias, endoscopia e colonoscopia, onde o jejum é obrigatório.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:23/35	

Ações humanização - Sala de espera

O serviço de nutrição, como parte integrante da equipe de Humanização do AME, realizou atividades denominadas “Salas de Espera”, nas quais as nutricionistas prepararam material educativo a ser exposto aos pacientes que aguardavam atendimento médico ou coleta de exames. As atividades programadas para o início e meio do ano foram suspensas devido a pandemia. As salas de espera foram retomadas no final do ano.

Em setembro foram distribuídos panfletos educativos sobre o Setembro Amarelo, com informações para conscientização acerca da saúde mental.

Em novembro, os participantes da Sala de Espera foram os pacientes do 1º e 2º andar, que aguardavam a consultas e exames médicos. O tema abordado foi a “Alimentação e Câncer”. Além de uma breve palestra ser ministrada, também foram entregues folhetos com as principais informações abordadas, objetivando que os pacientes pudessem se tornar multiplicadores das informações recebidas.

Farmácia e Almoxarifado

Durante o ano de 2020 a farmácia e almoxarifado tiveram alguns alguns processos reestruturados com a finalidade de melhoria para o fluxo e controle de estoque de ambos, sendo:

- ✓ Atualização dos POP's da farmácia e do almoxarifado;
- ✓ Atualização dos protocolos de todos os exames junto ao corpo médico;
- ✓ Iniciado o processo de coleta de resíduo químico;
- ✓ Criado em conjunto à TI um relatório de consumo com previsão de estoque, o que contribuiu para uma aquisição mais precisa dos insumos com solicitações de compras baseadas no consumo médio;
- ✓ Maior participação da farmácia nas comissões de Padronização, de Núcleo de Saúde do Paciente e CCIH.

Compras

No primeiro semestre de 2020 o setor conseguiu em meio a pandemia manter os insumos necessários para não prejudicar os atendimentos. Apesar das variações de preço e estoques, várias negociações foram feitas, mantendo a qualidade e análise dos fornecedores conforme o regulamento.

Emissão: 23/03/2021	Aprovação: 30/03/2021
---------------------	-----------------------

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:24/35	

No segundo semestre verificou-se a necessidade de alteração do cronograma de compras em virtude do novo cenário mundial. Um novo colaborador foi relocado para o setor, visando melhorias nos processos de compras dos insumos.

Diretoria Técnica

Foram elaborados os protocolos médicos dos exames de ecocardiografia sob estresse farmacológico, teste ergométrico, colonoscopia, estudo urodinâmico, cistoscopia, colposcopia, histeroscopia, core biopsia de mama, punção aspirativa agulha fina de tireóide, endoscopia, biopsia de próstata, além do Regimento Interno dos Médicos.

TI – Tecnologia da Informação

Dentre as ações em Tecnologia da Informação e Comunicação, destacamos:

- ✓ Configuração do Servidor AD - Active Directory e criação dos usuários;
- ✓ Criação de GPOs - Group Policy de configuração dos usuários;
- ✓ Configurações dos computadores ingressando-os no domínio;
- ✓ Configuração do servidor de dados;
- ✓ Treinamento de usuários;
- ✓ Atualização do site do AME São Carlos (Transparência/Prestação de Contas);
- ✓ Criação no site do sistema de Ouvidoria para pesquisa de protocolo e sistema de relatórios;
- ✓ Sistema intranet (sistema de gestão de encarregada de recepção);
- ✓ Aplicação da prova do processo seletivo para Técnico em TI.

Produção dos serviços em 2020, divididos por semestre, comparativo e análise das metas contratadas/realizadas.

Relatório Primeiro Semestre compreende de janeiro a junho de 2020

Consultas Médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2020	2225	2020	1877	2020	1376	2020	22	2020	18	2020	729	12120	6247	-48,46
Interconsultas	175	75	175	136	175	144	175	11	175	490	175	258	1050	1114	6,1
Consultas Subseqüentes	1305	13979	1305	1094	1305	1032	1305	465	1305	652	1305	1297	7830	5937	-24,18
Total	3500	3697	3500	3107	3500	2552	3500	498	3500	1160	3500	2284	21000	13298	-36,68

No primeiro semestre de 2020 com a chegada da pandemia da Covid-19, a partir do dia 18 de março de 2020 com o Decreto do Estado e as campanhas de distanciamento social e não aglomeração, o número de absenteísmo nas consultas e exames aumentaram, consequentemente houve uma redução de produtividade até os meses seguintes.

Para tornar o ambiente com mais segurança aos funcionários e pacientes, foram colocadas barreiras físicas nas recepções e consultórios, triagem pela enfermagem na entrada e distribuição de EPI's para as equipes e treinamentos.

Em alguns casos foram realizadas com o consentimento do paciente a tele consulta nos casos de consultas de retorno.

Considerando a queda na produção devido a pandemia foi realizado um desconto de valor financeiro nos indicadores de produção, no valor de R\$993.691,20, assim sendo nos meses de setembro, outubro e novembro.

Neste mesmo período foi feito um ajuste eventual com redução no valor de repasse da ordem de R\$1.324.921,60.

Consultas não médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	700	992	700	923	700	732	700	158	700	275	700	1248	4200	4328	3,05

Como podemos observar nas consultas não médicas e procedimentos, também tiveram essa queda de produção e aumento do absenteísmo.

Procedimentos

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	50	84	50	73	50	79	50	49	50	37	50	63	300	385	28,3
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	150	238	150	204	150	168	150	25	150	101	150	159	900	895	0,56

Fonte: website Gestão em Saúde

SADT externo

As ofertas mais afetadas foram as consultas e exames, como podemos verificar nos quadros acima, o que ocasionou um corte por penalização de não cumprimento de metas no primeiro semestre de 2020.

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	350	408	350	369	350	286	350	8	350	90	350	417	2100	1578	-24,9
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	510	602	510	590	510	375	510	172	510	300	510	562	3060	2601	-15
Diagnóstico por Endoscopia	150	196	150	172	150	136	150	47	150	52	150	129	900	732	-18,7
Métodos Diagnósticos em Especialidades	592	639	592	604	592	539	592	15	592	76	592	450	3552	2323	-34,6
Total	1602	1845	1602	1735	1602	1336	1602	242	1602	518	1602	1558	9612	7234	-24,7

SADT interno

	Mês	Número de Exames
Diagnóstico em Laboratório Clínico	Janeiro	3908
	Fevereiro	3671
	Março	2984
	Abril	398
	Maio	527
	Junho	2379
	Total	13867
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	Janeiro	690
	Fevereiro	870
	Março	711
	Abril	639
	Maio	332
	Junho	542
Total	3784	
Diagnóstico por Radiologia	Janeiro	167
	Fevereiro	197
	Março	398
	Abril	188
	Maio	332
	Junho	542
Total	1234	
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	Janeiro	323
	Fevereiro	368
	Março	371
	Abril	302
	Maio	215
	Junho	221
Total	1800	
Diagnóstico por Endoscopia	Janeiro	106
	Fevereiro	88
	Março	89
	Abril	4
	Maio	10
	Junho	63
Total	360	
Métodos Diagnósticos em Especialidades	Janeiro	789
	Fevereiro	759
	Março	453
	Abril	3
	Maio	69
	Junho	108
Total	2281	
Total	Geral	23326

Fonte: website Gestão em Saúde

Relatório Segundo Semestre compreende de julho a dezembro de 2020

Consultas Médicas

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Primeiras Consultas Rede	2020	2045	2020	1880	2020	1855	2020	1863	2020	1746	2020	1715	12120	11104	-8,38
Interconsultas	175	268	175	258	175	184	175	172	175	237	175	196	1050	1315	25,2
Consultas Subsequentes	1305	1420	1305	1390	1305	1611	1305	1406	1305	1173	1305	1081	7830	8081	3,21
Total	3500	3733	3500	3528	3500	3650	3500	3441	3500	3156	3500	2992	21000	20500	-2,38

Fonte: website Gestão em Saúde

Consultas não médicas

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	700	1356	700	883	700	842	700	992	700	830	700	709	4200	5612	33,6

Procedimentos

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais	50	72	60	77	60	83	60	91	60	65	60	70	350	458	30,9

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	150	190	150	216	150	242	150	276	150	150	150	130	900	1204	33,8

SADT Externo

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	%												
Diagnóstico por Radiologia	350	489	350	431	350	454	350	461	350	494	350	421	2100	2750	31
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	510	653	510	460	510	583	510	627	510	579	510	703	3060	3605	17,8
Diagnóstico por Endoscopia	150	212	140	189	140	162	140	190	140	168	140	144	850	1065	25,3
Métodos Diagnósticos em Especialidades	592	707	500	468	500	627	500	560	500	582	500	539	3092	3483	12,7
Total	1602	2061	1500	1548	1500	1826	1500	1838	1500	1823	1500	1807	9012	10903	19,8

SADT Interno

	Mês	Número de Exames
Diagnóstico em Laboratório Clínico	Julho	3.845
	Agosto	4.556
	Setembro	4.306
	Outubro	3.830
	Novembro	3.388
	Dezembro	3.721
	Total	23.646
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	Julho	853
	Agosto	773
	Setembro	925
	Outubro	950
	Novembro	812
	Dezembro	516
	Total	4.829
Diagnóstico por Radiologia	Julho	392
	Agosto	352
	Setembro	353
	Outubro	359
	Novembro	119
	Dezembro	154
	Total	1.729
Diagnóstico por Ultra- Sonografia	Julho	258
	Agosto	509
	Setembro	369
	Outubro	381
	Novembro	254
	Dezembro	259
	Total	2.030
Diagnóstico por Endoscopia	Julho	84
	Agosto	115
	Setembro	122
	Outubro	147
	Novembro	150
	Dezembro	136
	Total	754
Métodos Diagnósticos em Especialidades	Julho	506
	Agosto	640
	Setembro	628
	Outubro	583
	Novembro	519
	Dezembro	531
	Total	3.407
Total	Geral	36.395

Fonte: website Gestão em Saúde

 AME AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:30/35	

No Segundo semestre foi possível uma pequena recuperação na produção no cenário ainda pandêmico no terceiro trimestre, porém no quarto trimestre com queda a partir de outubro até dezembro.

O absenteísmo ficou com taxa de 17,65% no segundo semestre, sendo 3,38% abaixo o de primeiro semestre de 2020 (21,03%).

Financeiro

No ano de 2020, todos os arquivos financeiros foram adequados conforme o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo.

Caixa e Equivalentes: composta por saldo das contas de caixa, bancos e aplicações financeiras, onde, são registrados pelo custo, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço e não superam o valor de mercado, conforme demonstrado abaixo:

AME SÃO CARLOS	2020	2019
Bancos	R\$ 500,00	R\$ 497,80
Aplic. Financeiras - Custeio	R\$ 1.558.410,88	R\$ 2.752.043,43
Aplic. Financeiras - Investimentos	R\$ 22.379,24	R\$ 31.941,09
	R\$ 1.581.290,12	R\$ 2.784.482,32

Estoques: São demonstrados ao custo médio de aquisição, não superior ao valor de mercado.

ESTOQUE	2020	2019
	R\$	R\$
Drogas e Medicamentos	39.048,76	17.786,29
Materiais de Consumo Hospitalar	105.183,17	83.748,09
Fios de Sutura	17.072,90	21.286,47
Material de Escritório e Expediente	23.622,09	13.059,70
Material de Limpeza Geral	11.562,59	3.893,03
Embalagens Descartáveis	1.916,29	2.203,06
Utensílios Hospitalares	3.397,47	4.094,49
Utensílios Domésticos	107,50	102,00
Material de Segurança	3.857,49	1.211,01
Material de Manutenção e Reparos	1.056,22	52,00
Uniformes	-	11.444,82
Material de Informática	2.062,28	606,77
Acessórios p/ Equipos. Hospitalares	635,42	1.155,06
Oxigênio	2.861,00	9.495,00
Material Esterilizado	17.451,92	5.215,00
Empréstimos Concedidos de Materiais	9.575,78	5.757,29
	239.410,88	181.110,08

Ativo Imobilizado

Imobilizado	31/12/2019	Aquisições - 2020	Baixas / Tombamentos - 2020	31/12/2020
Instalações	125.782,06	-	-	125.782,06
Máquinas e Equipamentos	764.374,48	5.278,16	-	769.652,64
Móveis e Utensílios	181.449,29	10.728,68	-	192.177,97
Equipamentos de Informática	207.339,40	-	-	207.339,40
Benfeitorias e Imóveis de Terceiros	914.874,67	-	-	914.874,67
Imob. Equip. e Utens. Andamento	-	784,00	-	784,00
TOTAIS	2.193.819,90	16.790,84		2.210.610,74

Intangível

Esta conta refere-se ao saldo da conta de Licença de Software, onde, através da Lei 11.638/2007 foi instituído este novo grupo de contas. Implantação da licença para uso de Software de Gestão Hospitalar em 2018. Aquisição de 08 licenças Microsoft Office em 2019. Saldo em 31/12/2020 no Intangível de R\$ 194.284,10.

Patrimônio Social

A Entidade não forma Patrimônio Social uma vez que transfere os valores pendentes de utilização para conta do passivo, demonstrando como obrigação da OSS junto ao Órgão Público com o qual mantém convênio.

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 32/35	

PARECER DOS AUDITORES



RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Ao Senhor Provedor da

IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA - AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – AME SÃO CARLOS

São Carlos (SP)

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA - AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – AME SÃO CARLOS, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA - AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – AME SÃO CARLOS em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria.

Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à Entidade de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o relatório da administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o relatório da administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Escritório Barueri - São Paulo
Av. Marcos Penteados de Ulhoa Rodrigues, 939
Conjunto 802 • Torre Jacarandá • Alphaville
CEP: 06460 040 • Tel.: (11) 3208 1755

Escritório Araçatuba
Rua Bandeirantes, 1.438
Jardim Sumaré
CEP: 16015 250 • Tel.: (18) 3117 4500

Escritório Bauri
Rua Monsenhor Claro, 10-70 • Sala 201 • 2º ANDAR
Edifício Luzi Empresarial • Altos da Cidade
CEP: 17014 360 • Tel.: (14) 3018 1755

www.azevedo.cnt.br
contato@azevedo.cnt.br

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 33/35	



Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o relatório da administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidade da Administração e da Governança sobre as Demonstrações Contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às Entidades e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidade do Auditor pela Auditoria das Demonstrações Contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude

Escritório Barueri - São Paulo
Av. Marcos Pentead de Ulhoa Rodrigues, 939
Conjunto 802 • Torre Jacarandá • Alphaville
CEP: 06460 040 • Tel.: (11) 3208 1755

Escritório Araçatuba
Rua Bandeirantes, 1.438
Jardim Sumaré
CEP: 16015 250 • Tel.: (18) 3117 4500

Escritório Bauru
Rua Monsenhor Claro, 10-70 • Sala 201 • 2º ANDAR
Edifício Luzi Empresarial • Altos da Cidade
CEP: 17014 360 • Tel.: (14) 3018 1755

www.azevedo.cnt.br
contato@azevedo.cnt.br

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página: 34/35	



é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza relevante devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Araçatuba, 25 de fevereiro de 2021.

ELIZEU DE
AZEVEDO:27225097849

Assinado de forma digital por
ELIZEU DE AZEVEDO:27225097849
Dados: 2021.03.04 17:32:11 -03'00'

Elizeu de Azevedo
Contador - CRC 1SP076962/0-9

Assinado de forma digital
por JAQUISON RIBEIRO
SILVA:43065509822
Dados: 2021.03.04
17:27:24 -03'00'

Jaquison Ribeiro Silva
Contador CRC 1SP317302/0-9

Escritório Barueri - São Paulo
Av. Marcos Penteados de Ulhoa Rodrigues, 939
Conjunto 802 • Torre Jacarandá • Alphaville
CEP: 06460 040 • Tel.: (11) 3208 1755

Escritório Araçatuba
Rua Bandeirantes, 1.438
Jardim Sumaré
CEP: 16015 250 • Tel.: (18) 3117 4500

Escritório Bauri
Rua Monsenhor Claro, 10-70 • Sala 201 • 2º ANDAR
Edifício Luzi Empresarial • Altos da Cidade
CEP: 17014 360 • Tel.: (14) 3018 1755

www.azevedo.cnt.br
contato@azevedo.cnt.br

	IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA	RATIV	
	Gestão da Administração	Ano: 2020	
	Relatório de Atividades 2020	Página:35/35	

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do CONSELHO FISCAL da O.S.S. IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MARÍLIA, tendo examinado o Balanço Patrimonial e as respectivas Demonstrações do Resultado, das Mutações do Patrimônio Líquido e dos Fluxos de Caixa do Ambulatório Médico de Especialidades – AME SÃO CARLOS, correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, que foram devidamente auditadas, conforme o parecer dos auditores independentes. Entendemos que os mesmos refletem a posição econômico-financeira do AME SÃO CARLOS e, opinamos pela aprovação das respectivas demonstrações e demais documentos de prestação de contas.

Marília/SP, 29 de março de 2021

ISSEI SAKAMOTO

JOSÉ GERALDO GARLA

PAULO CARVALHO TEIXEIRA