# AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – AME TAQUARITINGA

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# 2023

**Taquaritinga**

**2024**

**Sumário**

1. INTRODUÇÃO ..... 3
2. APRESENTAÇÃO OSS ..... 3
3. UNIDADE AME TAQUARITINGA ..... 5
4. RELATÓRIO QUANTITATIVO ..... 8
5. DEMONSTRATIVO DAS RECEITAS E DESPESAS ..... 10
6. RELATÓRIO QUALITATIVO ..... 11
7. PRÉ REQUISITOS ..... 11
8. INDICADORES DE QUALIDADE ..... 14
9. ACOMPANHAMENTO Para C.M.A / Hospital Dia ..... 17
10. PROGRAMAS ..... 18
11. ATIVIDADES ..... 20
12. CONCLUSÃO ..... 24

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve as atividades e desempenho da unidade AME Taquaritinga no exercício do primeiro semestre de 2022, estabelecido em Contrato de Gestão, entre a Organização Social de Saúde - Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca e a Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde.

## 2. APRESENTAÇÃO OSS

A FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FRANCA, é um complexo hospitalar de 126 anos, fundada em junho de 1897, sendo hoje referência de atendimento médico hospitalar em Franca e região, com o compromisso de atender essencialmente a população usuária do SUS – Sistema Único de Saúde.

Caracteriza-se como um Hospital de natureza Filantrópica e de Ensino, mantenedora de um Complexo Hospitalar que compreende Hospital Geral, Unidade Cardiológica (Hospital do Coração de Franca), Oncologia (Hospital do Câncer de Franca) e Reabilitação Física, conveniada junto ao SUS – Sistema Único de Saúde, através da Secretaria Estadual de Saúde – SES, visando à prestação de assistência em saúde para média e alta complexidade em cirurgias, internação, exames e ambulatório. A Santa Casa de Franca ainda é classificada como Hospital TIPO I pelo Governo do Estado de São Paulo no programa MAIS SANTAS CASAS.

Em 2009 a Santa Casa de Franca qualificou-se como Organização Social de Saúde – OSS junto ao governo do Estado de São Paulo, como consta em publicação do diário oficial do dia 09/07/2009 – processo SS 001/0001/003.886/2007, destacando assim o seu perfil de parceria e cooperação técnica com poder público para melhorar as condições de saúde da população através da promoção de atividades e finalidades de relevância pública e social, focada em um atendimento de qualidade e otimização dos recursos recebidos a fim de atingir metas qualitativas e quantitativas de atendimentos na área da saúde. Com essa qualificação, participou do processo de Convocação Pública e passou a gerir os AME's (Ambulatório Médico de Especialidades) de Franca, Taquaritinga, Casa Branca, Campinas, Vale do Jurumirim, São Carlos e Ribeirão Preto.

Em maio de 2014 o Ministério da Saúde expediu uma portaria Interministerial, de nº 1.214, certificando a OSS Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca como Hospital de Ensino. A publicação foi feita no Diário Oficial no dia 02 de junho após ser avaliada pelos Ministérios da Saúde e da Educação, sendo que o parecer do relatório expedido pela comissão foi 100% favorável a certificação do hospital.

**Identificação da Instituição OSS - Santa Casa de Franca**

- Razão Social: Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca;
- Nome Fantasia: Santa Casa de Franca
- CNPJ: 47.969.134/0001-89
- CNES: nº 2705982
- Endereço: Praça Dom Pedro II, n° 1826, Centro, Franca/SP, CEP: 14.400-730
- Telefone: (16) 3711 4000 / (16) 3711 4180 / (16) 3707 4430
- E-mail: provedoria@santacasadefranca.com.br
- Natureza Jurídica: Fundação Privada / Entidade Sem Fins Lucrativos
- Sede da entidade: Imóvel próprio
- nº de colaboradores CLT em 31/03/2019 = 1.661

**Estabelecimentos de Assistência à Saúde PRÓPRIOS:**

- **Hospital Geral Santa Casa de Franca**
  Praça Dom Pedro II, 1826, Centro, Franca/SP
- **Hospital do Coração Otávio Quércia**
  Endereço: Avenida Presidente Vargas, n° 2953, Jardim Petráglia, Franca/SP
- **Hospital do Câncer de Franca**

Endereço: Avenida Presidente Vargas, n° 2953, Fundos, Jardim Petráglia, Franca/SP

**Estabelecimentos de Assistência à Saúde GERENCIADOS:**

- **Ambulatório Médico de Especialidades "Dr. Cirilo Barcellos" AME Franca**
  Endereço: Rua Doutor Alcindo Ribeiro Conrado, n° 1395, Centro, Franca/SP
- **Ambulatório Médico de Especialidades "Dr. Fued Simão" AME de Taquaritinga**
  Avenida João de Jorge, n° 221, Vila Rosa, Taquaritinga/SP
- **Ambulatório Médico de Especialidades "Eliana Natalina Zonta MerliGiantomassi" AME de Casa Branca**
  Rua Pedro de Toledo, nº 48, Centro, Casa Branca/SP
- **Ambulatório Médico de Especialidades Campinas AME Campinas.**
  Avenida Prefeito Faria Lima, 580, Parque Itália, Campinas/SP.
- **Ambulatório Médico de Especialidades Vale do Jurumirim, Avaré.**
  Rua Júlio Bellucci, 390, Jardim Brabância, Avaré/SP
- **Ambulatório Médico de Especialidades São Carlos**
  Av. Sallum, 1587 - Vila Prado, São Carlos/SP
- **Ambulatório Médico de Especialidades "Professor Doutor Gutemberg de Melo Rocha" AME Ribeirão Preto**
  Rua Visconde de Inhomirim, 1050, Vila Virgínia – Ribeirão Preto/SP

## 3. UNIDADE AME TAQUARITINGA

Os AME's são centros ambulatoriais de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade em especialidades médicas, com ênfase nas necessidades da rede básica. Devem proporcionar atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, através da prestação de um conjunto de serviços que garantam uma intervenção rápida e eficaz, a fim de promover o diagnóstico precoce, orientar a terapêutica e ampliar a oferta de serviços ambulatoriais especializados, atendendo

à necessidade regional nos problemas de saúde que não podem ser plenamente diagnosticados ou orientados na rede básica, pela sua complexidade, mas que não precisam de internação hospitalar ou atendimento urgente.

O AME Taquaritinga iniciou suas atividades em 18 de outubro de 2017 e foi inaugurado oficialmente em 14 de novembro de 2017. Possui características e dinâmicas especiais, orientados pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo fortalecendo a rede de atendimento à saúde no Estado de São Paulo.

| | |
|---|---|
| **UNIDADE** | **Endereço:** R. João de Jorge, 221, Vila Rosa - Taquaritinga - São Paulo - CEP 15.900-000<br>**Horário de funcionamento:**<br>De segunda – feira à sexta – feira das 07h00min às 19h00min |
| **INSTALAÇÕES FÍSICAS** | **Área física: 14. 280 m²** construída |
| | **Consultórios**: 20 consultórios de atendimento, 17 consultórios para realização de exames ambulatoriais,2 salas radiológicas, 8 salas de atendimento da equipe multiprofissional,1 sala cirúrgica e 1 sala de pequenos procedimentos, 3 leitos de RPA, 2 enfermarias sendo uma masculina e uma feminina/infantil, 2 salas para realização de procedimentos endoscópicos e demais áreas de apoio necessárias para o atendimento integral dos nossos usuários. |
| **TIPO DE ATENDIMENTO** | **Especialidades médicas:** Acupuntura, Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Endocrinologia Pediátrica, Gastroenterologia ,Hematologia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Neurologia Pediátrica, Oftalmologia (Glaucoma/Retina/Geral, Reflexo Vermelho), Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia. |
| | **Especialidades não médicas:** Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Farmacêuticas e Serviço Social. |
| | **Serviços de apoio diagnóstico:** Raio X, Mamografia, Biometria Ultrassônica Monocular, Campimetria, Colposcopia, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Espirometria, Holter 24 Horas, Mapa, Retinografia, Teste de Contato – Patch test, Teste Ergométrico, Testes Fonoaudiólogos (Audiometria e Imitanciometria), Estudo Urodinâmico, Urofluxometria, Ultrassonografia, Doppler, Ecocardiografia, Paquimetria, US Ocular, Colonoscopia, Endoscopia, Nasofibroscopia, Tomografia de Coerência Óptica (OCT, ), Eletroneuromiografia, Biomicroscopia de Fundo de Olho, Ceratometria, Fundoscopia, Gonioscopia, Mapeamento de Retina, Tonometria. |
| | **Cirurgia Menor Ambulatorial (cma):** Dermatologia Cirúrgica, Pequenas Cirurgias Urológicas, Pequenas Cirurgias Ortopédicas, Pequenas Cirurgias Reumatológicas, Procedimentos Cirurgias Vascular, Injeção Intravítrea, |

| | |
|---|---|
| | Fotocoagulação, Pterígio, Cateterismo Vesical, Pequenas Cirurgias de Otorrinolaringologia, Escleroterapia com Espuma, Coleta de Liquor. |
| | **Cirurgia Maior Ambulatorial (CMA): Cirurgia Geral** – Hernia; **Endocrinologia** – Biópsia de Tireoide; **Hematologia** – Biópsia de medula Óssea, Mielograma; **Mastologia** – Biópsia de Mama, Exérese de Mama; Oftalmologia – Facoemulsificação, Reposicionamento de Lente Intra-Ocular, Substituição de Lente Intra-Ocular, Sutura de Córnea, Trabeculectomia, Blefaroplastia, Ptose, YAG Laser, Iridotomia; **Ortopedia** – Dedo em Gatilho, Túnel do Carpo; **Proctologia** – Hemorroidectomia, Fistulectomia, Fissurectomia; **Urologia** – Biópsia de Próstata, Postectomia, Plástica de Freio Balano Prepucial. |
| | **Outros:** Programa Mulheres de Peito e Rastreamento, Reflexo Vermelho, Rede Hebe Camargo. |
| **EQUIPAMENTOS** | Unidade de Anestesia, eletrônico micro processado adulto/pediátrico; Audiômetro; conjunto de Auto refrator e ceratômetro automático, Autoclave horizontal elétrica, 100 1; Balança antropométrica; Balança pediátrica digital; Balde cilíndrico, porta detritos; Banqueta alta com apoio para os pés, para sala cirúrgica; Banqueta giratória em inox; Cadeira de rodas adulto; Cadeira de rodas adulto, 150 kg; Cadeira para otorrino/oftalmologia; Campímetro computadorizado; Carro curativo sem balde e sem bacia; Carro maca com amortecedor; Carro maca com elevação para procedimentos; Carro para transporte de roupa/material; Cassetes para sistema de digitalização; Coluna oftalmológica; Desfibrilador/monitor bifásico, com marca passo, em carro de emergência; Detector digital de frequência cardíaca fetal, portátil; Digitalizadora de Imagens radiográficas convencionais e de mamografia; Eletrocardiógrafo 12 derivações simultâneas; Eletrocirúrgico uso geral, 200/300W; Emissões otoacústicas transitórias, produtos de distorção e Bera; Foco cirúrgico de teto; Forno micro-ondas; Gravador de Holter; Sistema de análiseHolter; Impiedanciômetro automático; Lâmpada de fenda com tonômetro de aplanação e mesa; Lensômetro; Mamógrafo; Mesa auxiliar com rodízios e prateleira; Mesa auxiliar tipo Mayo; Mesa cirúrgica elétrica; Mesa para exame divã clínico; Mesa para exame ginecológico com gabinete; Microscópio cirúrgico com sistema digital; Escada 2 degraus, pintada; Monitor de pressão arterial; Monitor fetal (cardiotocógrafo) gemelar; Monitor multi parâmetros: ECG, respiração, Sp02 e PNI - 10"e Analisador de Gases; Monitorização ambulatorial de pressão arterial; Negatoscópios; Oftalmoscópio binocular indireto; Oftalmoscópio direto; Projetor de optótipos; Radiodiagnóstico convenciona; Refletor clínico em tripé; Refletor para painel; Refrator oftalmológico; Refrigerador 350L; Refrigerador doméstico 79L; Reprocessadora de endoscópio; Retinoscópio; Rinolaringoscópio flexível; Sistema para teste ergométrico cardíaco; Suporte de braço para injeção; Suporte de hamper inox; Suporte de soro com rodízios; Ultrassom com doppler colorido para gineco obstetrícia; Ultrassom com doppler colorido uso geral; Ultrassom Doppler colorido cardiológico trans esofágico; Ultrassom oftalmológico modo A e B; Ventilador pulmonar de transporte; Vídeo colonoscópio; Vídeo endoscopia; Videogastroscópio; Workstation para laudo; Espiromêtro, Estudo urodinâmico; Autoclave Statim, Biometro. |

## 4. RELATÓRIO QUANTITATIVO

### Número Total De Atendimentos

Compreende a somatória das Consultas Médicas (CM); Consultas Não Médicas e Sessões Terapêuticas (CNM+SES); Cirurgias Menores Ambulatoriais (cma) e Cirurgias Maiores Ambulatoriais (CMA); SADT externo; SADT interno, incluindo também os atendimentos realizados pelo serviço social.

**NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTO – CONTRATADO X REALIZADO**
**1º SEMESTRE 2023 - AME TAQUARITINGA**

| **Consultas Médicas** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
|---|---|---|---|
| Primeiras Consultas - Rede | 10.116 | 8.727 | -13,73 |
| Interconsultas | 2.220 | 3.970 | 78,83 |
| Consultas Subsequentes | 17.148 | 19.459 | 13,48 |
| **TOTAL** | **29.484** | **32.156** | **9,06** |
| **Consultas Não Médicas** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Primeiras Consultas Não Médicas | | | |
| Interconsultas Não Médicas | 9.000 | 9.485 | 5,39 |
| Consultas Subsequentes Não Médicas | | | |
| Procedimentos Terapêuticos/Sessões | 2.520 | 3.059 | 21,39 |
| **TOTAL** | **11.520** | **12.544** | **8,89** |
| **Atividade Ambulatorial – Serviço Social** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Atendimentos realizados | - | 1.525 | |
| **TOTAL** | **-** | **1.525** | |
| **Cirurgias Ambulatoriais** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| CMA | 1.512 | 1.609 | 6,42 |
| **Cirurgias Ambulatoriais** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| cma | 2.112 | 2.127 | 0,71 |
| **SADT Externo** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Radiologia (RX, mamografia) | 168 | 256 | 52,38 |
| Ultrassonografia | 2.820 | 2.454 | -12,98 |
| Diagnostico por endoscopia | 810 | 749 | -7,53 |
| Métodos diagnósticos em especialidades | 792 | 1,173 | 48,11 |
| **TOTAL** | **4.590** | **4.632** | **0,92** |
| **SADT Interno** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Diagnostico em laboratório clinico | - | 54.919 | - |
| Diagnostico por anatomia patológica e citopatológica | - | 1.510 | - |
| Radiologia (RX, mamografia) | - | 3.548 | - |
| Ultrassonografia | - | 4.679 | - |
| Diagnostico por endoscopia | - | 1.072 | - |
| Métodos diagnósticos em especialidades | - | 28.443 | - |
| **TOTAL** | **-** | **94.171** | **-** |

Fonte: gestão.saude.gov.br

## NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTO – CONTRATADO X REALIZADO

## 2º SEMESTRE 2023 - AME TAQUARITINGA

| **Consultas Médicas** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
|---|---|---|---|
| Primeiras Consultas - Rede | 10.116 | 9.187 | -9,18 |
| Interconsultas | 2.220 | 2.669 | 20,23 |
| Consultas Subsequentes | 17.148 | 16.746 | -2,34 |
| **TOTAL** | **29.484** | **28.602** | **-2,99** |
| **Consultas Não Médicas** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Primeiras Consultas Não Médicas | | | |
| Interconsultas Não Médicas | 9.000 | 9.281 | 3,12 |
| Consultas Subsequentes Não Médicas | | | |
| Procedimentos Terapêuticos/Sessões | 2.520 | 2.250 | -10,71 |
| **TOTAL** | **11.520** | **11.531** | **0,1** |
| **Atividade Ambulatorial – Serviço Social** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Atendimentos realizados | - | 1.322 | |
| **TOTAL** | **-** | **1.322** | |
| **Cirurgias Ambulatoriais** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| CMA | 1.512 | 1.461 | -3,37 |
| **Cirurgias Ambulatoriais** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| cma | 2.112 | 2.042 | -3,31 |
| **SADT Externo** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Radiologia (RX, mamografia) | 168 | 426 | 153,57 |
| Ultrassonografia | 2.820 | 2.207 | -21,74 |
| Diagnostico por endoscopia | 810 | 815 | 0,62 |
| Métodos diagnósticos em especialidades | 792 | 1,036 | 30,81 |
| **TOTAL** | **4.590** | **4,484** | **-2,31** |
| **SADT Interno** | **Contratadas** | **Realizadas** | **%** |
| Diagnostico em laboratório clinico | - | 32.708 | - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Diagnostico por anatomia patológica e citopatológica | - | 1.338 | - |
| Radiologia (RX, mamografia) | - | 2.366 | - |
| Ultrassonografia | - | 2.942 | - |
| Diagnostico por endoscopia | - | 810 | - |
| Métodos diagnósticos em especialidades | - | 32.638 | - |
| **TOTAL** | **-** | **72.802** | **-** |

Fonte: gestão.saude.gov.br

## 5. DEMONSTRATIVO DAS RECEITAS E DESPESAS

| **RECEITAS** | **VALOR** |
|---|---|
| Contrato de Gestão / Convênio | R$ 14.373.408,00 |
| Repasse Contrato de Gestão – Custeio | R$ 324.746,66 |
| Receitas Financeiras | R$ 143.880,69 |
| Outras Receitas | 0,00 |
| **TOTAL** | **R$ 14.842.035,35** |
| **DESPESAS** | **VALOR** |
| Pessoal (CLT) | R$ 4.329.827,63 |
| Serviços Terceirizados (Assistenciais / Administrativos) | R$ 8.751.139,09 |
| Materiais | R$ 1.379.410,88 |
| Ações Judiciais | R$ 1.200,00 |
| Utilidade Pública | R$ 550.043,04 |
| Tributárias | R$ 536,38 |
| Financeiras | R$ 8.358,76 |
| Manutenção Predial | R$ 18.218,23 |
| Investimentos | R$ 13.190,00 |
| Ressarcimento Rateio | R$ 515.854,49 |
| Outras Despesas | 0,00 |
| **TOTAL** | **R$ 15.567.778,50** |

Fonte: gestão.saude.gov.br

| **CUSTO UNITÁRIO POR LINHA DE CONTRATAÇÃO** | **VALOR** |
|---|---|
| Consultas médicas | R$ 169,01 |
| Consulta não médicas/Sessões Terapêuticas | R$ 40,29 |

| | |
|---|---|
| Cirurgia Menor Ambulatorial - cma | R$ 180,68 |
| Cirurgia Maior Ambulatorial - CMA | R$ 767,23 |
| Diagnóstico por Radiologia | R$ 90,40 |
| Diagnóstico por Ultrassonografia | R$ 161,76 |
| Diagnóstico por Endoscopia | R$ 411,25 |
| Métodos Diagnósticos em Especialidades | R$ 116,49 |

Fonte: gestão.saude.gov.br

## 6. RELATÓRIO QUALITATIVO

**Gestão Da Qualidade**

A Gestão da Qualidade do Ambulatório Médico de Especialidades é de responsabilidade de todos os colaboradores, porém, para garantir este compromisso, foi criada a Assessoria de Qualidade - órgão ligado diretamente à Organização Social, Gerência Administrativa, Gerência Médica e Gerência Enfermagem de caráter consultivo, que tem por atribuição neste processo, orientar e acompanhar os processos destinados ao Sistema Gestão Qualidade.

## 7. PRÉ REQUISITOS

**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 de gestão – WEB. Permite estratificação por especialidade médica.

Em 2023 foram disponibilizadas em média 1.754 primeiras consultas/mês, sendo agendadas em média 1.743 com uma média de Taxa de Perda Primária em 0,63%.

A unidade trabalha o índice de perda primária junto com a DRS responsável pelas distribuições das ofertas e aos municípios para conhecer a demanda e adequar a oferta à necessidade. Outra adversidade foi referente ao CDR – Cadastro de demanda por recurso, alguns municípios relatam dificuldade em

mantê-lo atualizado, o que impossibilita a nível de sistematização organizar as agendas frente as demandas. Sendo assim e com apoio da DRS, o AME realiza o matriciamento junto aos municípios afins de melhorar esse aproveitamento das vagas.

**Taxa de absenteísmo – Consulta médica**

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

**Cálculo**: diferença percentual entre o total de consultas realizadas e o total de consultas agendadas no AME. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de gestão – WEB. Permite estratificação por especialidade médica e por tipo de consulta.

Em 2023 foram agendadas em média 1.743 primeiras consultas/mês, sendo realizadas em média 1.493 consultas, com uma média de Taxa de Absenteísmo em Primeiras Consultas em 14,34%.

Para interconsultas, foram agendadas em média 631 interconsultas/mês, sendo realizadas em média 553 interconsultas, com uma média de Absenteísmo em 12,36%.

Para consultas de retorno, foram agendadas em média 3.289 retornos/mês, sendo realizados em média 3.017 retornos, com uma média de Absenteísmo em 8,26%.

No total de consultas agendadas (somatória das 1ª Consultas, Interconsultas e Retornos), foram agendadas sem média 5.663 consultas/mês, sendo realizadas em média 5.063 consultas, com uma média de Taxa de Absenteísmo Global em 10,59%.

Citamos abaixo algumas medidas adotadas pelo AME Taquaritinga:

- Inserção nas filipetas (comprovante de agendamento), os preparos de consultas/ exames/ procedimentos, com descrição bem definida e de fácil acesso ao usuário e agendadores evitando dispensa;
- Treinamentos internos constantes para conhecimento e orientação dos protocolos de consultas/exames e procedimentos pelas agendadores dos pós consultas e do call center;

- Apoio com o matriciamento aos municípios orientando no processo de agendamento e protocolos, incluindo auxílio na implantação do uso do WhatsApp institucional, para viabilizar os agendamentos externos;
- Estreita relação com os agendadores dos municípios o que nos ajuda com as atualizações de cadastros, trocas de pacientes;
- Confirmação de 100% de consultas/exames/procedimentos via ferramenta de comunicação denominada ROB 8, que envia as informações do agendamento do paciente em seu celular, ligações telefônicas e envio de mensagem via WhatsApp, realizadas pelo nosso call center interno;
- Monitoramento do CDR de Consultas e Exames pelo Núcleo Interno de Monitoramento de Pacientes - NIMP.
- Busca ativa dos pacientes que faltam em exames, cujo retorno já está agendado, para reagendamento dos exames.

A perda primária e o absenteísmo são indicadores que o AME Taquaritinga prioriza ciente de que a não efetivação das consultas/exames/cirurgias compromete o uso racional e eficaz dos recursos públicos, desorganiza a gestão da oferta de serviços e limita a garantia de acesso ao ambulatório.

**Taxa de cancelamento de cirurgia**

Avalia o cancelamento das cirurgias previamente agendadas para realização no AME.Permite estratificação por especialidade cirúrgica e por motivo de cancelamento.

A média da taxa de cancelamento de cirurgias em 2023 foi de 7,23%, sendo nossa meta ficar abaixo de 10%.

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

**Índice de retorno – consultas médicas**

É a relação entre o total de consultas subsequentes 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 – WEB. Mede

indiretamente a resolubilidade da unidade, e monitora a relação primeira consulta/ consulta subsequente desejada para este modelo de atendimento.

A média do índice de retornos em 2023 foi de 1,4%, sendo a meta do AME de Taquaritinga ficar menor que 1,0%.

**Registro de alta global**

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

A média da taxa de alta global em 2023 foi de 97,52%, devendo esta, ficar no mínimo acima de 80,00%. Esse índice está sendo acompanhado pela diretoria médica para que o AME venha a ofertar novas consultas e possibilitar a finalização de novos diagnósticos contra referenciando-os para o serviço de origem.

## 8. INDICADORES DE QUALIDADE

**Comissão De Revisão De Prontuários**

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

Esta comissão analisa um número de prontuários correspondentes a, no mínimo, 0,5% do total de todas as consultas médicas realizadas no mês para serviços que tenham produção mensal superior a dez mil consultas médicas e de 1% para serviços cuja produção mensal realizada seja igual ou menor a dez mil consultas médicas e a estratégia de seleção dos prontuários permiti a inclusão de pacientes que receberam alta do AME. Em 2023 foram avaliados 765 prontuários e o número de prontuários adequados chegou à **100%**. A meta é que no mínimo 90% dos prontuários revisados sejam satisfatórios.

**Política De Humanização**

Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão. A Política Estadual de Humanização (PEH),

cujas diretrizes para implantação foram definidas pela Resolução SS-116 de 27/11/2012 visa estabelecer um canal de escuta permanente, contínuo e direto com o usuário SUS. A Resolução SS-116, cria em todas as unidades os Centros Integrados de Humanização (CIH), que tem como uma atribuição incentivar a utilização da análise de resultados de Pesquisa de Satisfação.

O indicador Política de Humanização está dividido em 2 partes, sendo que tem como representatividade 20% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria. Estes 20% estão divididos da seguinte forma: Pesquisa de Satisfação = 10% da parte variável e Ouvidoria / S.A.U – Serviço de Atenção ao Usuário = 10% da parte variável.

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

Em consonância com uma das principais linhas de atuação da Política Estadual de Humanização – de monitoramento, avaliação e disseminação de resultados das políticas de saúde - o Núcleo Técnico de Humanização da Secretaria de Estado da Saúde (NTH/SES) implantou a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de São Paulo (PSAT).

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

Com os dados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSAT), entendemos o perfil dos usuários do AME Taquaritinga. No ano de 2023 foram realizadas 1.092 pesquisas e as mulheres representaram 67,1% dos usuários e 95,2% de acompanhantes, ficando os homens com 32,9% e 4,8% respectivamente. Do total de pesquisados 57,4% não concluíram o ensino fundamental (sendo que desse total 6,7% não tem nenhum grau de escolaridade), 10,7% têm renda familiar de até 01 (um) salário mínimo, e 94,4% não possuem plano de saúde. Estes dados, utilizados como ferramentas de gestão, nos ajudam a conhecer e compreender nosso usuário (paciente/acompanhante).

O AME de Taquaritinga, deve realizar 31 amostras/mês de consultas, 30 exames e 30 amostras/mês de cirurgias, totalizando 91 pesquisas/mês.

Ademais, a pesquisa além de fornecer dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, oferece também informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização da unidade proponha e promova melhorias.

A avaliação geral do AME foi de **99,6%.**

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

Ouvidoria é um canal aberto de informação e comunicação para a garantia da qualidade do atendimento e da defesa dos direitos do usuário-cidadão à saúde. Partindo dos princípios da eficiência e transparência, ela é um mecanismo pelo qual a participação do usuário repercute de forma consistente e efetiva no funcionamento da instituição. Seu trabalho é exercido de acordo com as leis e normas estabelecidas pelos Governos Federal, Estadual e Municipal.

Para o serviço de Ouvidoria, a unidade assegura ao usuário um local adequado de atendimento que garante privacidade aos usuários e empenha-se na divulgação da existência deste serviço e sua finalidade, dentre outros meios de contato como telefone, e-mail e caixa de sugestões.

Utilizamos para atendimento na Ouvidoria do AME de Taquaritinga, o sistema informatizado OuvidorSES que foi desenvolvido e passa por constantes atualizações para auxiliar no armazenamento de informações, na criação do Banco de Dados, na elaboração de Relatórios e para se adequar com as exigências contratuais e legais de proteção de dados e processos de trabalho da Ouvidoria.

Com o intuito de ouvir a voz dos usuários, o Serviço de Atenção ao Usuário (SAU)/ Ouvidoria, tem como meta a resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas. Em 2023, a ouvidoria recebeu 63 queixas recebidas e **100% delas foram resolvidas**.

**Qualidade Na Informação**

Para uma melhor avaliação do desempenho das unidades, é fundamental que as informações inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e agendamento (CROSS) sejam precisas e de qualidade. Com esta finalidade, este indicador é composto por nove itens, que tem como

representatividade 40% do valor da parte variável do contrato de gestão / convênio de parceria.

Divididos da seguinte forma:

1. Inserção de dados no Sistema Gestão em Saúde
2. Solicitação de alteração de dados através de ofício "de-para"
3. Entrega de documentos
4. Cancelamento ou inserção de agenda de consultas médicas / exames
5. Relatório Gestão x CROSS
6. Percentual de registro de CEP correspondente ao endereço
7. Acompanhamento da oferta do SADT Externo
8. Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor
9. Acompanhamento da oferta de primeira consulta médica

Em 2023 o AME de Taquaritinga empenhou se para aumentar seus atendimentos e cumprir com todas as metas pactuadas em volume, encaminhou todos os documentos e inseriu todos os dados no portal de gestão da SES/SP, informando-os no prazo estipulado pela CGCSS.

## 9. ACOMPANHAMENTO Para C.M.A / Hospital Dia

**Controle De Infecção Hospitalar (Cma E Cataratas)**

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

O Controle de Infecção Hospitalar (HD, CMA e Cataratas) teve como objetivo implantar e acompanhar a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) que no AME de Taquaritinga foi constituída e implantada em 21 de novembro 2018, de acordo com o que determina a Lei nº 9.431, de 6 de janeiro de 1997 e a Portaria nº 2616, de 12 de maio de 1998.

O quantitativo de cirurgias realizadas em 2023 foi de 1.121, nas buscas ativas realizadas via telefone de 1.327 cirurgias oftalmológicas, 42 cirurgias

urológicas, 69 cirurgias ortopédicas, 56 cirurgias de mastologia, 118 cirurgias de hérnia.

O índice de infecção em 2023 foi de 7,27% de ortopedia, 2,63% cirurgia urológica, 0,08% cirurgia oftalmológica e 8,89% de cirurgia de mastologia.

**Monitoramento Da Execução De Procedimentos Selecionados**

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

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

## 10. PROGRAMAS

**Teste Do Reflexo Vermelho**

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

Em 2023 não houve nenhuma criança agendada no programa Reflexo Vermelho.

**Rede Hebe Camargo – Oncologia**

Os pacientes que passam em consultas e exames, após receberem o diagnóstico de câncer em qualquer especialidade no AME de Taquaritinga, são encaminhados ao serviço social para serem regulados na rede Hebe Camargo, através do CROSS para posterior agendamento no serviço de oncologia. Após a data do agendamento da consulta, o serviço social faz uma busca ativa para

verificar o desfecho final do caso. Em 2023 foram agendados 199 pacientes na Rede Hebe Camargo, sendo os 197 agendamentos cirúrgicos e 2 agendamentoclinicos.

Estratificação por especialidade:

| Especialidade | Quantidade |
|---|---|
| Oncologia cirúrgica aparelho digestivo | 4 |
| Oncologia cirúrgica cabeça e pescoço | 77 |
| Oncologia cirúrgica dermatologia plástica | 37 |
| Oncologia cirúrgica cirurgia geral | 4 |
| Oncologia cirúrgica ginecologia | 1 |
| Oncologia cirúrgica hematologia | 14 |
| Oncologia cirúrgica mastologia | 23 |
| Oncologia cirúrgica neurocirurgia | 0 |
| Oncologia cirúrgica oftalmologia | 0 |
| Oncologia cirúrgica urologia | 35 |
| Oncologia cirúrgica tórax | 1 |
| Oncologia ortopédica | 1 |
| Oncologia clinica | 2 |
| **TOTAL** | **199** |

**Mulheres De Peito**

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

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

O aumento das notificações oficiais de câncer de mama também é atribuído ao maior acesso da população aos meios diagnósticos, decorrente das mudanças econômicas, políticas e sociais ocorridas nas últimas décadas.

No Brasil, o câncer de mama é a primeira causa de morte por neoplasia nas mulheres, com exceção da região Norte, onde ele ocupa o segundo lugar (INCA, 2009).

O Estado de São Paulo apresenta a melhor cobertura para rastreamento de Ca de mama no país. Porém o Estado posiciona-se abaixo da meta preconizada pelo MS (INCA) de cobertura de no mínimo 70% das mulheres na faixa etária de 50 a 69 anos.

O número de mamógrafos existentes no Estado (365 Comando Simples - 61 Estereotaxia: Total de 426 em uso), públicos ou conveniados SUS, atinge a média de 4,4 mamógrafos por 240 mil mulheres SUS dependentes. A OMS preconiza 01 mamógrafo para 240 mil mulheres.

Mesmo assim, não tem sido possível sensibilizar a mulher assintomática a realizar o exame preventivo considerado tão importante para sua saúde.

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

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

O AME Taquaritinga desde a implantação tem participado ativamente neste projeto. Em 2023 foram ofertadas 49 mamografias na agenda "mamografia rastreamento-programa", sendo 40 exames agendados e 36 exames realizados.

**Privados De Liberdade**

O Ame Taquaritinga conta com uma política para atender privados de liberdade, sendo que o fluxo de agendamento vem sendo tratados com a DRS III e as Secretarias Municipais, órgãos responsáveis pelos agendamentos das unidades prisionais de sua região.

## 11. ATIVIDADES

**Projeto Matriciamento**

O matriciamento em saúde objetiva assegurar retaguarda especializada a equipes e profissionais encarregados da atenção a problemas de saúde, de

maneira personalizada e interativa. Opera com o conceito de núcleo e de campo. Assim: um especialista com determinado núcleo, apoia especialistas com outro núcleo de formação, objetivando a ampliação da eficácia de sua atuação. Tem como objetivo Fortalecer a Atenção Básica, melhorar os processos e resolutividade do Sistema Primário e treinar e capacitar de médicos e equipe multiprofissional.

A equipe do AME Taquaritinga junto a DRS III elaborou um projeto de matriciamento que foi aprovado em novembro pela Comissão dos Intergestores Regionais e passou a ser executado a partir do ano de 2020.

Segue o cronograma de atividades realizadas no Matriciamento em 2023.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10/01/23 Web Conferência com município de Itapólis e Tabatinga - Inserção do Nome Social no Portal Cross.<br>11/01/23 Web Conferência com município de Nova Europa - Inserção do Nome Social no Portal Cross. 31/01/23 Reunião Mensal Equipe Matriciadora | Conscientizar as equipes de agendamento sobre a importância do preenchimento correto do campo nome social no sistema Portal CROSS.<br>Realizar reunião para definição de datas e programação do próximo mês com relação às atividades a serem desenvolvidas. Daremos continuidade a tema sobre Nome Social e iniciaremos as visitas in-loco. | **Janeiro** | Equipe Matriciamento |
| 27/02/23 Web Conferência com município de Cândido Rodrigues e Porto Ferreira - Inserção do Nome Social no Portal Cross.<br>17/02/23 Matriciamento com os municípios do DRSIII sobre orientações de agendamento. | Conscientizar as equipes de agendamento sobre a importância do preenchimento correto do campo nome social no sistema Portal CROSS.<br>Equipe de agendamento do AME entrou em contato via telefone com cada município orientando sobre como deverá ser feito o agendamento de exames externos que necessitam de consulta prévia com anestesista. | **Fevereiro** | Equipe Matriciamento |
| 01/03/23 Matriciamento Presencial com município de Matão<br>22/03/23 Matriciamento Presencial com município de Matão na DRSIII em Araraquara<br>28/03/23 Matriciamento Presencial com município de Taquaritinga<br>06/03/23 - Web conferência sobre agendamento de consultas em anestesiologia programada com exames (oferta externa). 31/03/23 - Reunião Mensal Equipe Matriciadora | Alinhamento de fluxos com o município, índices de absenteísmo, perda primária, distribuição de vagas, preenchimento de encaminhamentos, CDR, elaboração de protocolos médicos.<br>Alinhamento do fluxo com DRS para evitar perdas e diminuição do absenteísmo nas consultas pré anestésicas.<br>Definição de datas e programação do próximo mês com relação às atividades a serem desenvolvidas. Daremos continuidade as visitas in-loco nos municípios. | **Março** | Equipe Matriciamento |
| 12/04/23 Matriciamento Presencial com município de Borborema<br>19/04/23 Matriciamento Presencial com município de Santa Ernestina<br>27/04/23 Matriciamento Presencial com município de Itapólis | Alinhamento de fluxos com o município, índices de absenteísmo, perda primária, distribuição de vagas, preenchimento de encaminhamentos, CDR, elaboração de protocolos médicos. | **Abril** | Equipe Matriciamento |
| 11/05/23 -Matriciamento Presencial com município de Dobrada<br>17/05/23 -Matriciamento Presencial com município de Tabatinga | Alinhamento de fluxos com o município, índices de absenteísmo, perda primária, distribuição de vagas, preenchimento de encaminhamentos, CDR, elaboração de protocolos médicos. | **Maio** | Equipe Matriciamento |
| 28/06/23 - Matriciamento Presencial com município de Cândido Rodrigues e Taquaritinga<br>07, 14, 15/06/23 Alinhamento por email com ajuda do DRS sobre encaminhamentos sem carimbo e assinatura médica | Alinhamento com os municípios de Taquaritinga e Candido Rodrigues. | **Junho** | Equipe Matriciamento |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 11/07/23: Matriciamento Presencial com município de Nova Europa | Alinhamento de fluxos, absenteísmo, perda primária, preenchimento de encaminhamentos, CDR, elaboração de protocolos médicos, início de novos procedimentos, agendamentos incorretos em Siresp/Cross. | Julho | Equipe Matriciamento |
| 17/08/23: Matriciamento Presencial com município de Ibitinga<br>30/08/23: Matriciamento Presencial com município de Taquaritinga | Alinhamento de fluxos, absenteísmo, perda primária, preenchimento de encaminhamentos, CDR, elaboração de protocolos médicos, início de novos procedimentos, agendamentos incorretos em Siresp/Cross. | Agosto | Equipe Matriciamento |
| 30/09/23 Web Conferência com os municípios de Matão e Tabatinga - protocolo de vasectomia. 14 e 21/09/23 Matriciamento com os municípios do DRSIII Matão e Boa Esperança do Sul sobre protocolo de US de mama sem mamografia e agendamentos incorretos. | Alinhamento com os municípios. | Setembro | Equipe Matriciamento |
| 02/10/23 Reunião Mensal da equipe Matriciadora 30/10/23 Web Conferência com osmunicípios de Ibitinga e Itápolis sobre início da cirurgia Vasectomia | Definir datas e programação do mês com relação às atividades a serem desenvolvidas.<br>Informar critérios de elegibilidade, solicitação dos protocolos de cada município, explicação do fluxo de agendamento e levantar demandas. | Outubro | Equipe Matriciamento |
| 01/11/23 Web Conferência com os municípios de Candido Rodrigues e Borborema sobre início da cirurgia vasectomia.<br>06/11/23 - Reunião Mensal da equipe Matriciadora 08/11/23 Web Conferência com os municípios de Santa Ernestina e Dobrada sobre início da cirurgia Vasectomia<br>10/11/23 Visita in loco Ibitinga -Treinamento para melhorias na comunicação dos agendamentos via Whatsapp | Informar critérios de elegibilidade, solicitação dos protocolos de cada município, explicação do fluxo de agendamento e levantar demandas.<br><br>Definir datas e programação do mês com relação às atividades a serem desenvolvidas.<br>Informar critérios de elegibilidade, solicitação dos protocolos de cada município, explicação do fluxo de agendamento e levantar demandas.<br><br>Treinar a ferramenta Whatsapp para que os agendadores consigam se comunicar melhor com os pacientes e diminuir o absenteísmo no município. | Novembro | Equipe Matriciamento |
| 01/12/23 - Reunião Mensal da equipe Matriciadora<br>15/12/23 - Reunião da equipe Matriciadora | Organizar o fechamento das atividades do ano.<br>Definir atividades para 2024. | Dezembro | Equipe Matriciamento |

## Educação Continuada

A educação continuada é uma prática na qual o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores é fundamental para o aperfeiçoamento das habilidades bem como maior visão da realidade que estão inseridos, visando uma construção de conhecimentos. É o conjunto de práticas educacionais planejadas com sentidos e formas de promover as oportunidades de desenvolvimento da equipe, tendo como o objetivo a atuação mais efetiva e eficaz das equipes dentro das instituições. Consiste em um programa de formação e desenvolvimento dos recursos humanos que objetiva manter a equipe em um constante processo educativo com a finalidade de aprimorar os indivíduos e consequentemente melhora a assistência prestada aos usuários.

Em 2023 foram realizados vários treinamentos e capacitações com objetivo e reciclagem dos colaboradores da unidade e matriciamento com os municípios abrangentes, totalizando aproximadamente 1.785 horas de treinamentos, entre estes, os treinamentos realizados foram sobre capacitação dos colaboradores sobre atribuições e organizações dos setores, 6 metas de segurança do paciente, mapeamento e melhoria de processos e fluxos, protocolos de exames e procedimentos, reciclagem da Brigada de Incêndio, importância sobre uso de Epis, limpeza, desinfecção e manuseio correto de equipamentos, oficinas de humanização, rotinas de trabalho, setembro amarelo, outubro rosa, novembro azul, integrações, primeiros socorros básicos, dezembro vermelho, comunicação assertiva e efetiva.

**Prêmio Amigo Meio Ambiente**

O AME Taquaritinga, entendendo que meio o ambiente e a saúde estão interligados, desenvolveu uma ação baseada no desenvolvimento sustentável, afim de reduzir a quantidade de resíduos. Trabalhando o tripé da sustentabilidade (ambiental, social e econômico).

s principais problemas que afetam o meio ambiente, podemos destacar o descarte inadequado de lixo, a falta de coleta seletiva e de projetos de reciclagem, consumo exagerado de recursos naturais, desmatamento, inserção de espécies exóticas, uso de combustíveis fósseis, desperdício de água e esgotamento do solo. Esses problemas e outros poderiam ser evitados se a população se conscientizasse da importância do uso correto e moderado dos nossos recursos naturais.

Todos devemos assumir uma postura de responsabilidade ambiental, pois só assim conseguiremos mudar o quadro atual. No mês de junho, o AME de Taquaritinga realizou a conscientização sobre a preservação deste bem tão precioso, dando início ao projeto do descarte correto das pilhas de pacientes e colaboradores.

## 12. CONCLUSÃO

O AME de Taquaritinga vem, atuando e acompanhando a evolução da saúde junto ao DRS III, com importantes adequações como alterações de fluxos internos para melhor conforto do usuário e acompanhante, adequação das quantidades de atendimentos nos serviços de saúde oferecidos mediante as demandas geradas pelos municípios e com bons resultados, sendo, um atendimento de forma integral, em um ambiente de qualidade, tecnológico e com infraestrutura aos usuários, acompanhantes e colaboradores. Contribuindo desta maneira, para melhoria da saúde e satisfação de milhares de usuários que utilizam nossos serviços.

Esta evolução demonstra significativas adequações no número de atendimentos e impulsiona a dedicação e aprendizagem constante para manter e melhorar a humanização e a qualidade dos serviços prestados, bem como todo sistema de gestão da unidade.

O relatório em questão evidencia o atendimento ambulatorial especializado, humanizado com qualidade, segurança e ainda com responsabilidade sustentável, econômica e financeira dos recursos públicos, aos usuários do SUS. Cuja atuação matricial adaptada para organização do cuidado especializado ambulatorial permite a equidade no acesso e a máxima proximidade do cuidado especializado da realidade dos usuários, o relacionamento personalizado e a articulação entre as equipes de saúde da família e os especialistas.

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

Taquaritinga, 17 de abril de 2024.

**Tony Graciano**
**Presidente**