



OSS SANTA CASA  
DE MISERICÓRDIA DE ASSIS

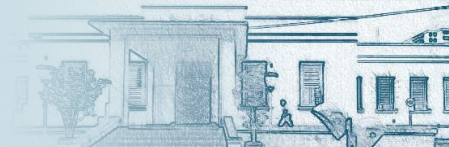
**RELATÓRIO  
DE ATIVIDADES  
2016**





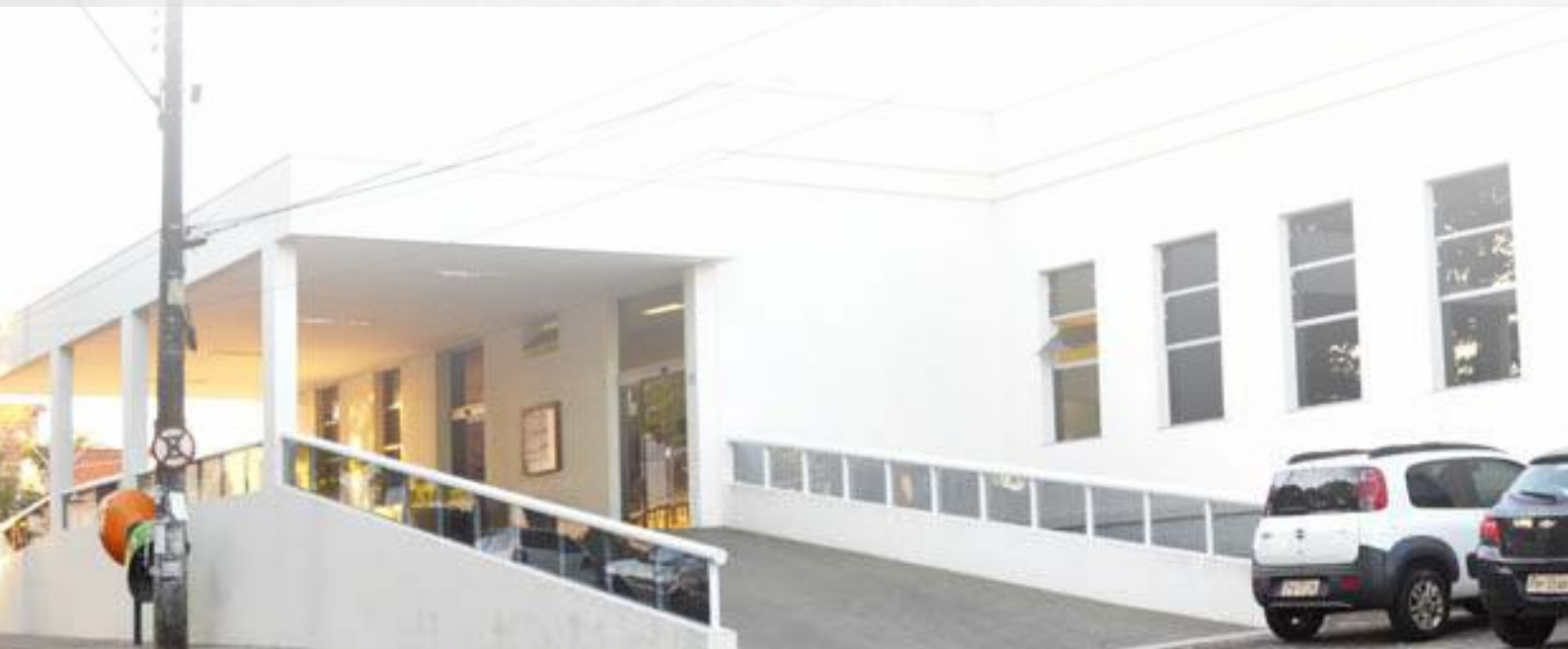


# SUMÁRIO



<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>05</b>
Irmandade	06
Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Administração	07
Missão, Visão e Valores	08
Gestão Histórica	09
Estrutura Organizacional	11
Corpo Clínico	12
Convênios	15
Organograma	15
Provedoria	17
Administração Hospitalar	18
Ouvidoria	19
Comunicação	20
Jurídico	35
Planejamento Estratégico	35
Atualização Legislativa	37
<b>PRODUÇÃO HOSPITALAR</b>	<b>38</b>
Produção Hospitalar	39
Produção Filantropia	40
Série Histórica	41
<b>COMISSÕES INTERNAS</b>	<b>44</b>
Comissão Interna de Eventos Institucionais – CIEI	45
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH	46
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA	47
Comissão de Revisão de Prontuário Médico – CRPM	49
Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos em Serviços de Saúde – CGRSSS	50
Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para o Transplante – CIHDOTT	51
Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH	52
Comissão de Revisão de Óbito – CRO	53
Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional – EMTN	53
Comissão de Humanização Hospitalar – CHH	54
<b>UNIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>55</b>
Centro Cirúrgico	56
Maternidade	58
Ortopedia	63
Unidade de Terapia Intensiva – UTI	65
Pronto Atendimento	67
<b>SERVIÇOS MULTICLIPLINARES</b>	<b>70</b>
Enfermagem	71
Farmácia	75
Almoxarifado	77
Nutrição	78
Serviço Social	81
<b>SERVIÇOS DE APOIO</b>	<b>82</b>
Apoio e Diagnóstico	83
Agência Transfusional	83
Laboratório	85
Lavanderia e Costura	87
<b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>89</b>
Tecnologia da Informação	90
Compras	92
Faturamento	93
Recursos Humanos	95
Administração de Pessoal	97
Execução de Convênios e Prestação de Contas	98
Custos	99
<b>AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES</b>	<b>100</b>
Ambulatório Médico de Especialidades	101
Organograma	102
Dados de Atendimento	105
Gerência Administrativa	106
Gerência Médica	109
Administração e Planejamento	112
Produção	114
<b>BALANÇO PATRIMONIAL</b>	<b>118</b>





# INSTITUIÇÃO

Instituição.....	05
Irmandade .....	06
Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Administração ....	07
Missão, Visão e Valores .....	08
Gestão Histórica.....	09
Estrutura Organizacional.....	11
Corpo Clínico.....	12
Convênios .....	15
Organograma.....	15
Provedoria .....	17
Administração Hospitalar .....	18
Ouvidoria .....	19
Comunicação.....	20
Jurídico.....	35
Planejamento Estratégico.....	35
Atualização Legislativa.....	37



# IRMANDADE OSS SANTA CASA

Ademar Iwaq Mizumoto	Eduardo Porlan Garcia	Mercedes dos Santos Rosa
Ademar Manzani Blanco	Edvaldo Pereira dos Santos, Pdr.	Miguel Damas Neto
Ademar Vicente	Eli Elias	Miguel Dib
Adilson Afonso	Eurípes do Amarar	Moacyr Patriarca
Alfeu Volpine	Ezio Spera	Nami Sabeh
Amélia de Rezende Barbosa	Fabio Antonios dos Santos	Nanci Costa Ribeiro
Ana Flávia de B. de Carvalho	Fernando M. M. Mendonça	Neusa Dal Poz de Almeida
Ana Rosa de Souza G.G.	Florianio de Oliveira Garcez	Newton de Calasans Junior
Andréa S. Vecchia Nogueira	Francisco Balleoti	Nilse Margarida Carpentieri
Angela Rita Januário dos Santos	Geraldo Guilherme	Nilton Flávio de Macedo
Antonio de Sousa Andrade	Gervasio Batista da Silva	Nilton Holmo
Antonio Francisco Porto	Gilberto Bertolucci	Nilton Sebastião Batista
Antonio Hélio Gozzi	Guilherme Bueno de Godoy	Paschoal Porto
Antonio José de Camargo	Hermon Bergamasso Canton	Paschoal Vicente Neto
Antônio Marcos Ramalho Zanotti	Isamar Noronha Monteiro	Patrícia Alves
Aref Sabeh	Ismael Tosta	Patrícia Regina de A. de Oliveira
Arnaldo Lopes Salgado	João Antônio Binato Junior	Paulo Fernandes Barreira
Arnaldo Thomé	João Antonio Dal Poz	Paulo Nogueira Favaro Jr, Dr.
Arthur Gomes Pinto	João Domingos Coelho	Paulo Renato Coelho
Augusto César Bertoncini	João Ramos	Paulo Roberto Ataliba
Becegado Italo	Joaquim Barbosa	Pedro Barreto da Silva
Benedito Gonçalves de Souza	Joaquim Carvalho Motta Jr	Pedro Buzarosco
Benedito Lino Taques	José Antonio Nascimento	Pedro Mercadante L. do Canto
Carlos Angelo Nóbile	José Augusto Pires	Pedro Paulo Dias da Silva
Carlos Augusto Martins Jr, Padre	José Benjamim de Lima	Pedro Resende Filho
Carlos Henrique Pinheiro	José Carlos Miguel	Persio A. Giannasi
Carlos Pimenta de Sousa	José Roberto Messias	Quintiliano T. Oliveira
Carlos Pinheiro	José Roberto Zanchetta	Ricardo Pinheiro Santana
Célia de C. Ferreira Penço	José Ronan Simões Ribeiro	Roberto de Maio Bermejo
Célio Diniz	Júlio César Taques	Roberto de Mello
Celso de Souza Cardoso	Jurema Coelho Pires Sabeh	Ronaldo da Motta Bordin
Celso Silva Costa	Lídio Bezerra Leite	Rossini de Aquino Xavier
Clarice J. Higa	Luis Toni Neto	Rubens Silva
Claudemir Pereira, Pe.	Luiz Alvaro Gonçalves	Santino Y. Nishikawa
Cristiane Nobre Fial	Luiz Antonio de Siqueira Barros	Sebastião Aizzo
David José Martins, Pe.	Marcelo Dorácio Mendes	Sebastião Carlos Gois
Devanir Albino dos Santos	Marcelo Fabio Molitor Carpentieri	Sejjim Higa
Diléia Zanoto Manfio	Marcio Martins	Sérgio Vieira
Dom Antonio de Sousa	Marcos Andrade Pédua	Sheila Nunes Kume
Donato Picolo	Marcos Aurélio R. Salotti	Silvano Piovezzani
Dorival Finotti	Marcos Beline Filho	Sônia Regina Otoni da Fonseca
Duarte Sampaio	Maria Angélica D. de R. Barbosa	Sylvio Nogueira Bahia
Dulcinéia Stoppa Thomé	Maria Ap. Nucci Pasquarelli	Telma G. C. Spera Andrade
Durval Scamati	Maria Celeste Duarte Lisboa	Valcir Coronado Antunes, Dr.
Eder Luis Franco da Silva	Maria Heloísa Affonso Pinheiro	Vera Lucia Piovezani
Edna Julia Scombatti Martins	Mário Luiz Íbide	Vicente Paula Gomes, Pe.
Eduardo Andrade de Moraes, Pe.	Mauricio Chizzolini	Waldir Max
Eduardo Andregretti	Mauricio Dorácio Mendes	Walter de Souza Casaro
Eduardo Camargo Neto, Dr.	Maurilio Dias de Melo	Willians Rapchan
Eduardo Pinto Cyrino	Mauro Mussini	Wilson Mendes de Oliveira

## *in memoriam*

Alfredo Fitipaldi  
Artaban Amaral de Macedo  
Helena Meira B. Ludwig  
José Coelho  
José Rico Ferraz  
Lauro Spera  
Marcos Augusto Leite

Mário Gomes Dias  
Otorino Visconti Olivieira  
Paulo Rezende Barbosa  
Ulisses T. Guariba  
Wilson Reis de Paula

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### Presidente

*José Benjamin de Lima*

### Vice-Presidente

*Aref Sabeh*

### Secretária

*Sônia Regina Ottoni da Fonseca*

### Conselheiros

*Antônio Marcos Ramalho*

*Zanotti*

*Ana Karina N. Bergamach*

*Argemiro João Razerá*

*Adilson Afonso*

*Cleuber Landre*

*Edson Guerino Guido de Moraes*

*Isabela Cristina Paião*

*João Antônio Dal Poz*

*João Domingos Coelho Filho*

*Luiz Toni Neto*

*Marcos Domingos Somma*

*Milton Burlim*

*Nilson Silva*

*Orlando Martins Júnior*

*Paulo Renato Coelho*

*Pêrsio Augusto Giannasi*

*Valter de Oliveira*

## CONSELHO FISCAL

### 2015-2017

#### Efetivos

*Milton Sebastião Batista*

*Antonio Francisco Porto*

*Paulo Fernandes Barreira*

#### Suplentes

*Ismael Tosta*

*Meacyr Patriarca*

*Rossini de Aquino Xavier*

## DIRETORIA EXECUTIVA 2013-2017

### Provedor

*Sejím Higa*

### Provedor Adjunto

*Monsenhor Floriano de Oliveira Garcez*

### Secretário Geral

*José Augusto Pires*

### Secretário Geral Adjunto

*Antônio Hélio Gozzi*

### Diretor Administrativo e Financeiro

*Paschoal Porto*

### Diretor Administrativo e Financeiro Adjunto

*Walter de Souza Casaro*

### Diretor Jurídico

*Arnaldo Thomé*

### Diretor Relações Públicas e Ações Comunitárias

*Padre Carlos Augusto Martins Júnior*

### Diretor Clínico

*Paulo Henrique Bueno de Mendonça*

### Administradora Hospitalar

*Ana Cláudia Lopes*

### Dados do Hospital

Santa Casa de Misericórdia de Assis

Praça: Dr. Symphrônio Alves dos Santos, 166

Assis – SP - Cep: 19.814-015

Fone: (18) 3302-3311

Fax: (18) 3302-3310

Site: [www.santacasadeassis.org.br](http://www.santacasadeassis.org.br)

Email: [santacasa@santacasadeassis.org.br](mailto:santacasa@santacasadeassis.org.br)

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

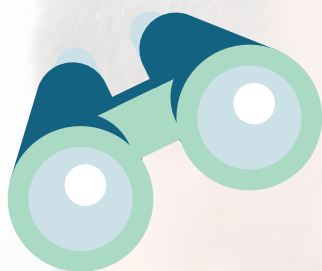
## MISSÃO

*Como hospital filantrópico, prestar assistência à saúde com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso em superar as expectativas do cliente.*



## VISÃO

*Ser o hospital de primeira opção para os clientes da região de Assis, ampliando o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares, mantendo o aprimoramento contínuo de seus colaboradores, com equilíbrio econômico financeiro sem perder a qualidade na prestação dos serviços .*



## VALORES

*Respeito, Ética, Compromisso, Honestidade, Humanização, Conhecimento, Competência Técnica e Criatividade no cumprimento de sua Missão.*





# GESTÃO HISTÓRICA



## 1919 - 1969



|1919

- Construção Santa Casa de Misericórdia de Assis

|1930

- Suspensão das Subvenções do Governo

|1931

- Administração do Hospital pelas Irmãs de Caridade

|1948

- Inauguração da Maternidade

|1957

- Doação do Banco de Sangue

|1969

- Restabelecimento das Subvenções do Governo

|2000

- Eleição da Mesa Administrativa

|2003

- Manejo do Aleitamento Materno

|2004

- Associação da Santa Casa com a FEHOSP

|2006

- Introdução do Parto Humanizado com acompanhamento das enfermeiras obstetras

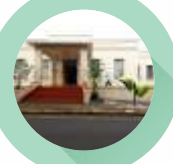
|2009

- Reforma do RaioX, Tomografia e Ultrasson
- Construção da Lavanderia

|2010

- Entrega do Prédio da UTI,
- Aquisição de autoclave,
- Aquisição aparelho ECG

## 2000 - 2010



## 2011 - 2012



|2011

- Santa Casa torna-se uma OSS - Organização Social em Saúde,
- Inauguração do Pavilhão Santa Izabel

|2012

- Conquista da Gestão do Ambulatório Médico de Especialidades AME Assis,
- Inauguração de Consultório Particular Pronto Atendimento,
- Reestruturação da Infraestrutura da Agência Transfusional,
- Instalação novos focos cirúrgicos
- Elaboração do Plano Diretor da Santa Casa de Misericórdia de Assis
- Reestruturação administrativa da Santa Casa,
- Implantação da área Comercial na Santa Casa

# GESTÃO HISTÓRICA

## |2013

- Inauguração do Centro de Diagnóstico de Ultrassonografia;

## |2014

- Inauguração da U.T.I dia 04/08/2014

## 2013-2014



## 2015

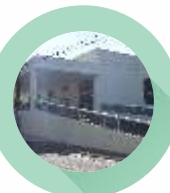
## |2015

- A OSS Santa Casa de Assis inicia a participação em um dos principais programas brasileiros de incentivo à qualidade na gestão. através do Programa CPFL de Revitalização de Hospitais Filantrópicos, uma iniciativa premiada da concessionária de energia que aplica à administração hospitalar os fundamentos e critérios de excelência praticados pelas grandes e bem sucedidas empresas, juntamente como CEALG e FEHOSP.
- Inicia a Reforma da Maternidade
- Início da Estruturação do Planejamento Estratégico da OSS
- Reestruturação do SESMET

## |2016

- Projeto da Hemodinâmica;
- Entrada do processo de Alta Complexidade da Ortopedia;
- Processo de credenciamento da Nutrição Enteral;
- Reformas (recepção central, maternidade, ortopedia, central de material);
- Compras de equipamentos;
- Início das negociações para Implantação do Serviço de Quimioterapia;
- Planejamento Estratégico;
- Planejamento e aprovação do Pronto Atendimento;
- Apresentação do projeto de Prestação de Serviços para Unimed;
- Início do processo de credenciamento de Cirurgia Bariátrica;
- Certificação Ouro-CEALAG;
- Rede de Urgência e Emergência.

## 2016



# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

## CAPACIDADE INSTALADA

Total Geral de Leitos: 110

Leitos SUS: 72

Leitos Particular / Convênios: 25

Leitos U.T.I.: 10

Particular: 01

Salas Obstetricas: 03

Salas Cirúrgicas: 4

Corpo Clínico: 105

Colaboradores: 392

Área Total: 28.450,46 m<sup>2</sup>

Área Construída: 5.531,17 m<sup>2</sup>

## SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

- Agência Transfusional
- Centro Cirúrgico
- Hemodiálise
- Internação
- Laboratório de Análises Clínicas e Patológica
- Maternidade
- Pronto Atendimento
- Serviço de diagnóstico por imagem
- Serviço de Endoscopia
- Serviços Técnicos

## ESPECIALIDADES

- Alergia e Imunologia
- Anestesiologia
- Bucomaxilo
- Cardiologia
- Cirurgia de Cabeça e Pescoço
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Pediátrica
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Vascular
- Clínica Médica
- Dermatologia
- Endocrinologia e Metabologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia e Obstetrícia
- Hematologia
- Infectologia
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Patologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Psiquiatria
- Radiologia
- Reumatologia
- Urologia
- Vascular

# CORPO CLÍNICO

## ANATOMOPATOLOGISTA

Clelia Bernardes De Rezende Andreguetti CRM 31718

## ANESTESIOLOGISTA

Aroldo Goncalves Da Motta CRM 21293

Fernando Manuel Mendes De Mendonça CRM 23928

Fernando Ricardo Bueno De Mendonça CRM 101447

Paulo Henrique Bueno De Mendonça CRM 105116

Wagner Rodrigues Dalaqua CRM 74014

## ANGIOLOGISTA

Antônio Maurício Manfio CRM 47728

## CARDIOLOGISTA

Alexandre Goes Borba CRM 79865

Ana Paula Andrade Garcia CRM 151840

Antônio Luiz Oliveira Rosas Jr. CRM 72235

Giuliano Dalvo Fante CRM 105801

Jaime Bergonso CRM 38220

Ricardo C. L. V. Rodrigues CRM 72122

Wadih Farid Mansour CRM 59505



## CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR

Antônio Ricardo Ganassin CRM 110607

Giovanni Danello CRM 53873

José Vladimir Herman Quiroga Verazain CRM 66804

## CIRURGIÃO DENTISTA

Rudi Louzada de Oliveira CRM 58736

## CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO

Flávio Dulon Cutrale CRM 125095

## CIRURGIÃO GERAL

Antônio Carlos Morelli CRM 84609

Getúlio Duarte CRM 21760

Paulo Teixeira Jr. CRM 72191

Wilson Roberto Andriolo CRM 81097

## ENDOSCOPIA

Aluisio De Menezes CRM 30675

## GASTROENTEROLOGISTA

Ana Claudia De Aquino A Teixeira CRM 80066

Elias Abbas Neto CRM 30712

Helder Tricarico Correa CRM 66421

Jose Silvio Fernandes CRM 30659

Sergio Rubens Bussinati CRM 71779



# CORPO CLÍNICO

## CLÍNICO GERAL

Aline Moraes De Almeida Brancaforte **CRM 31984**

Atila Ramiro Menezes Dourados **CRM 94972**

Lilian Alves Moreira **CRM 158647**

Paulo Eduardo Freitas **CRM 160480**

Adriano Henrique Henschel **CRM 94983**

Alberto Soares Lima Junior **CRM 14497**

Ana Paula Ricci Scianni Soubihe **CRM 96729**

Andre Luis Paulucci **CRM 123349**

Andre Luiz Goncalves Matheus **CRM 148980**

Anna Carolina Garrido Parra **CRM 156610**

Arthur Angelo Zogmeib Pinatto **CRM 169044**

Carlos Miguel Yazlle Rocha **CRM 14496**

Edson Khenafes **CRM 67005**

Eliza Chadi Dos Reis **CRM 47282**

Fabiana Vilas Boas Trigolo **CRM 142191**

Gilberto De Almeida Jr. **CRM 33904**

Gilberto De Almeida Junior **CRM 33804**

Gilberto Oliveira Vianna Filho **CRM 131344**

Herval Pozzetti Dias Netto **CRM 165605**

Ligia Maria Platzeck Estrella Alves **CRM 138052**

Luiza Vasconcelos **CRM 139705**

Marcelo Savio Paiva Do Amaral **CRM 154676**

Marcelo Ueti De Camargo **CRM 166020**

Marcos Henriques Bergonso **CRM 155566**

Maria Julia Pellini De Macedo **CRM 130891**

Mariana Ferreira Borges **CRM 153012**

Nicole Marques Favato **CRM 162643**

Paulo Augusto G.Nunes **CRM 125656**

Phelipe Gregorio Cobianchi Leandro **CRM 166966**

Priscilla Oliveira Placco **CRM 162163**

Sandro Antonio Trovo **CRM 67999**

Simao Pedro Giannasi Neto **CRM 71242**

Wilson Luis De Oliveira **CRM 149010**

## GINECOLOGISTA E OBSTETRA

Alba Gloria Martin Correia **CRM 40749**

Aparecido Larizzatti Carvalho **CRM 17959**

Ariosvaldo Giansante **CRM 45727**

Armenio Carpentieri Junior **CRM 55652**

Carlos Izaias Sartorao Filho **CRM 88949**

Lilian Rodrigues Orsolini **CRM 139084**

Luiz Alberto Ramos Guimaraes **CRM 48007**

Milton Burlim **CRM 50073**

Milton Burlim Junior **CRM 124368**

Ricardo Augusto Giannasi **CRM 77331**

Samuel De Oliveira Junior **CRM 61130**

Valeria Cristina Vieira Branco De Alcantara **CRM 80750**

## HEMATOLOGISTA

Maristela Martins Da Silva **CRM 48445**

## INFECTOLOGISTA

Débora Cristina Oliveira Macedo Baraldo **CRM 94495**

Eder Hideki Pontes Munefica **CRM 155669**

## MEDICINA INTENSIVA

Cassio Renato Valerio Gouveia **CRM 102545**

Eduardo Pereira Savi **CRM 160760**

Gustavo Navarro Betonico **CRM 1104209**





# CORPO CLÍNICO

## NEFROLOGISTA

Ciro Tavares Costa CRM 62221

Sergio Abud Haddad CRM 42665

## OTORRINOLARINGOLOGISTA

Hildo Tavares Carvalho Junior CRM 84550

## PEDIATRA

Fabiana Vieira Duarte CRM 100944

Lenilda De Araujo Lins Ramos Dos Santos CRM 43131

Nestor Silveira Do Amarilho CRM 68401

## RADIOLOGIA E DIAGNOSTICO POR IMAGEM

Arthur Sergio N G Martins CRM 79147

Eduardo Miguel Medeiros CRM 75593

## ORTOPEDISTA E TRAUMATOLOGISTA

Alexandre Jun Fukumitsu CRM 105975

Andre Rensi De Mello CRM 89160

Guilherme Gabaldi Pelli CRM 116545

João Marcelino CRM 8385

João Mauricio Fiori CRM 67547

Marco Antonio Caruso Silva CRM 59969

Nemi Sabe Junior CRM 104568

Nilton Flavio De Macedo CRM 37897

## UROLOGISTA

Antônio Carlos Heider Mariotti CRM 125461

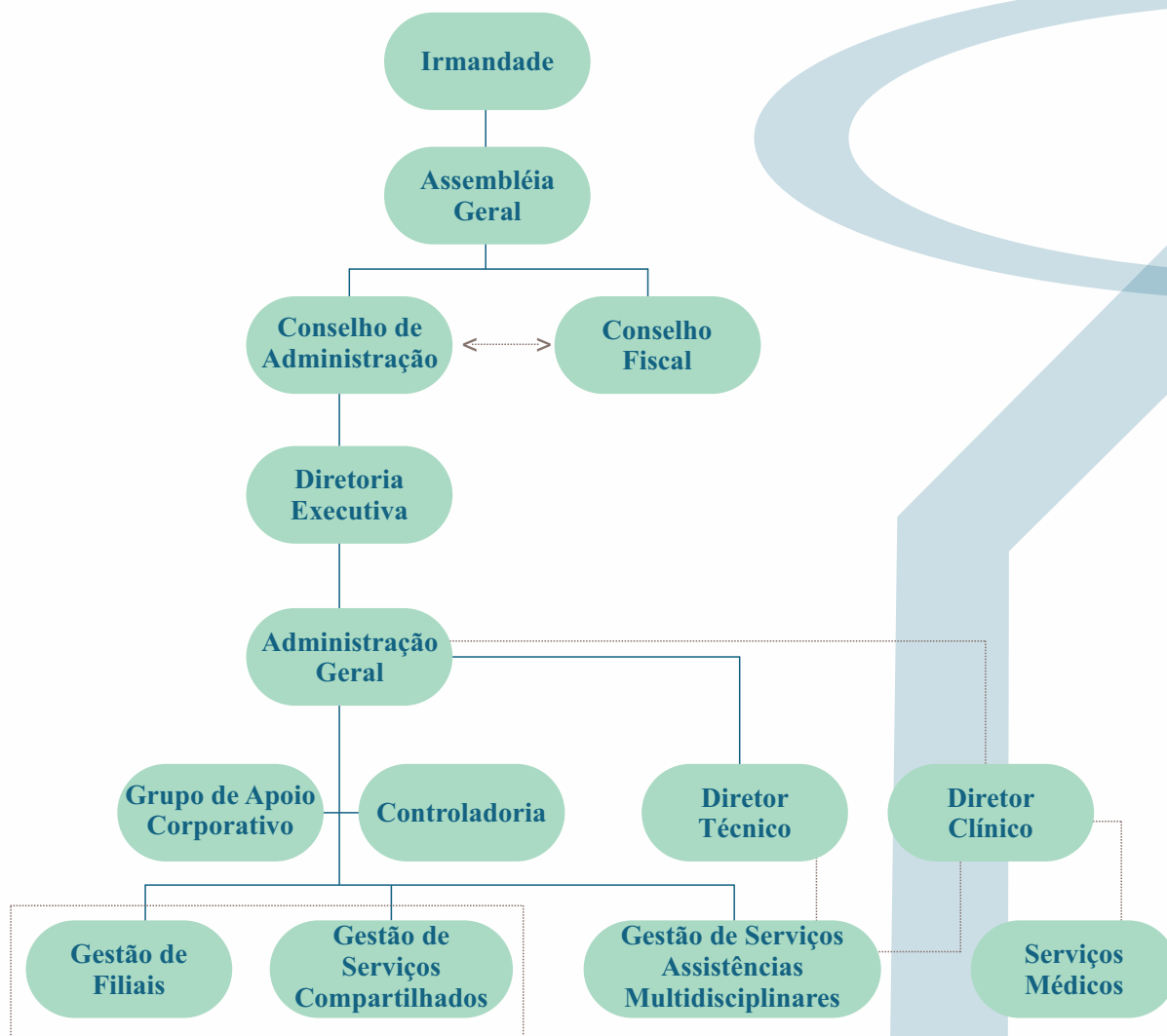
Gabriel Ferreira Gomes CRM 125551



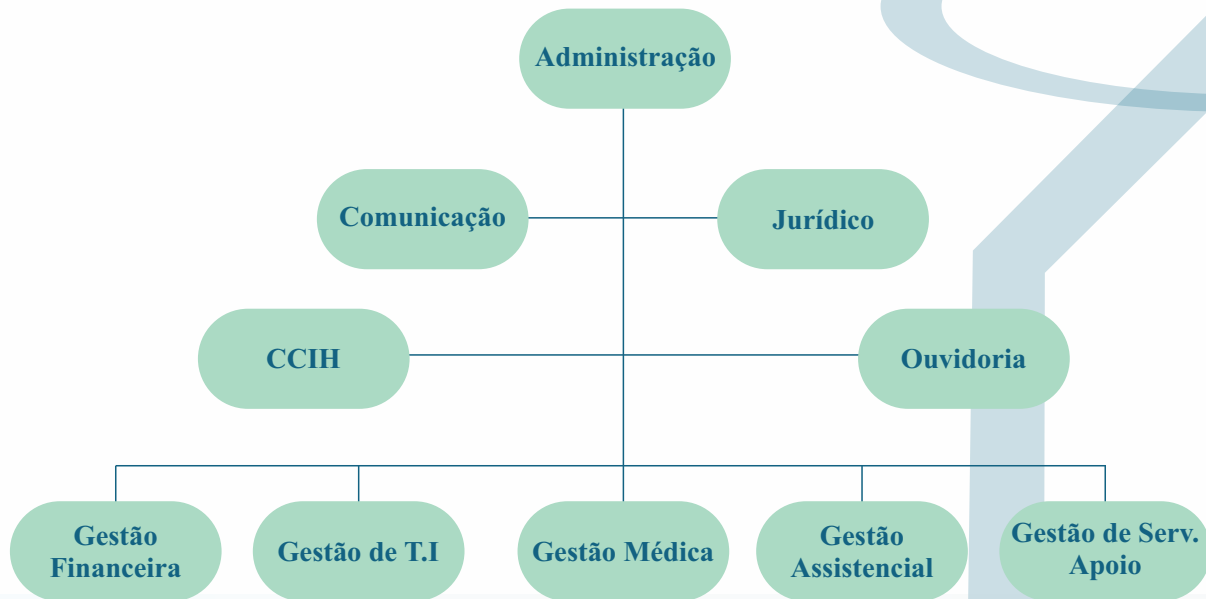
## CONVÊNIOS



## ORGANOGRAMA OSS



# ORGANOGRAMA SANTA CASA



## PROVEDORIA

Caros irmãos, amigos, autoridades, munícipes assisenses e público geral.

Na condição de Provedor da OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis cumpro o honroso dever de apresentar a todos o Relatório de Atividades realizadas em nossa Instituição no ano de 2016.

Apresento o trabalho realizado por muitas pessoas que se dedicam e se esforçam para atingirem a nossa missão prestando assistência à saúde com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso em superar as expectativas do cliente.

Foi um ano que fomos profundamente afetados pela crise econômica e financeira que acomete o nosso país, exigindo um esforço ainda maior das Instituições Filantrópicas, que tanto sofrem com o subfinanciamento de suas atividades.

Entre as ações realizadas e imprescindíveis para garantir a manutenção de nossos serviços foram às parcerias articuladas com as autoridades Municipal, Estadual e Federal, onde recebemos apoio e aporte financeiro que nos possibilitaram avançar na conclusão de muitos projetos.

Destaco e agradeço a atuação, marcada pela eficácia e dedicação, da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Fiscal, do Grupo de Voluntários, do Corpo Clínico, de todos os funcionários, da comunidade e demais Instituições e pessoas que contribuem para a realização das atividades de nossa Instituição.

A OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis continua sua caminhada, objetivando a excelência na prestação de serviços de saúde a toda a população de Assis e Região.



Seijim Higa  
Provedor

## ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

O objetivo do Relatório de Atividades é destacar os principais resultados da operacionalização e do compromisso dos serviços, com a transparência dos seus dados. Apresentando o desempenho e as atividades realizadas em todos os setores da OSS Santa Casa de Assis e do Ambulatório Médico de Especialidade – AME Assis.

O ano de 2016 foi um ano de transformações e consolidação para a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis. Caminhando para o centenário de nossa entidade, as estratégias traçadas neste ano tiveram como prioridade a continuidade do projeto de modernização dos processos administrativos e produtivos, direcionando os recursos para os desafios atuais, promovidos pelo avanço tecnológico e formação de equipes multiprofissionais.

A OSS Santa Casa avançou no objetivo de se tornar um hospital melhor, mantendo os valores institucionais, com foco no paciente e na assistência à população, oferecendo atendimento humanizado e qualidade nos serviços prestados nas unidades assistenciais e de apoio.

“Exercitar as virtudes se faz necessário para se chegar à ética e posteriormente à humanização.” - José Maria Ribeiro.



Ana Cláudia Lopes  
Administradora Hospitalar



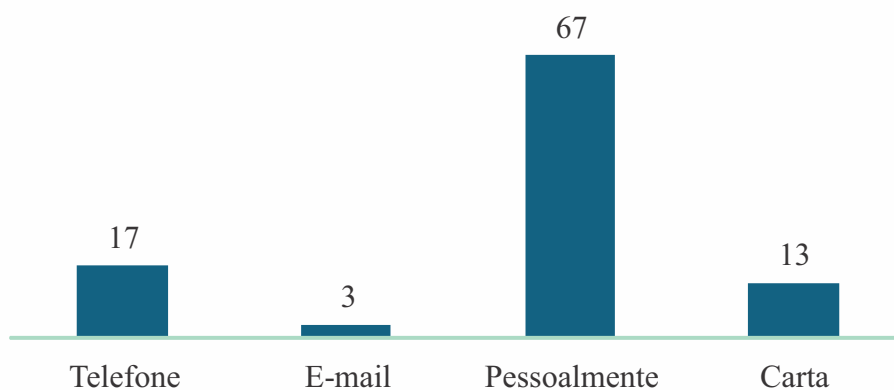
## OUVIDORIA

A Ouvidoria vem ganhando cada vez mais importância dentro do ambiente hospitalar, visto que é uma ferramenta de gestão para aferir a qualidade dos serviços prestados, vindo ao encontro da (PNH) - Política Nacional de Humanização.

É o canal de comunicação entre os clientes/usuários, familiares e acompanhantes da Instituição/Hospital, atua no fortalecimento da cidadania, na defesa e nos direitos do cliente/usuário, na melhoria da qualidade dos serviços prestados e na prevenção e correções dos processos internos.

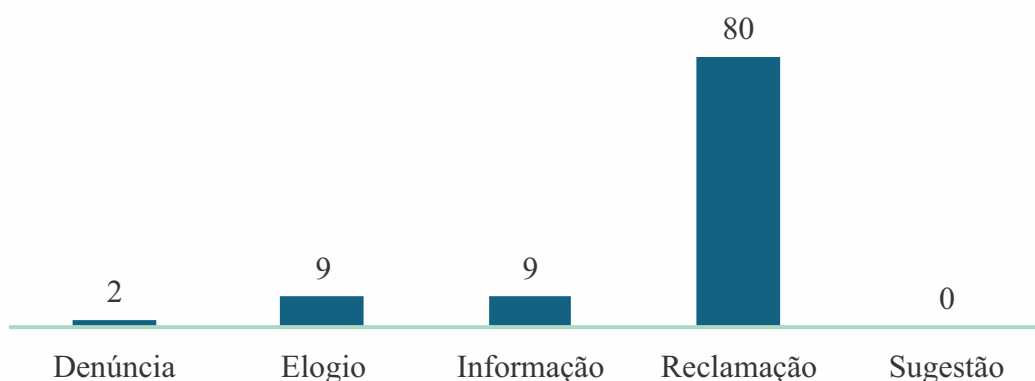
No ano de 2016 realizamos 182 atendimentos e tabulamos 4.625 de Pesquisas Satisfação do Usuário, percebemos que as sugestões que se repetiam no ano anterior foram atendidas, uma vez que a Instituição conseguiu realizar grande progresso na sua estrutura física.

### VEÍCULO DE MANIFESTAÇÃO EM %



Fonte: Ouvidoria SCMA

### TOTAL DE ATENDIMENTOS EM %



Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
4	17	16	145	0	182

Fonte: Ouvidoria SCMA

O CQH formula uma série de planos e estratégias para garantir a qualidade. As estratégias são feitas baseadas em simples perguntas sobre como são analisados os ambientes do hospital e isso vai gerar estratégias de como melhorar o monitoramento desses ambientes e manter, ou até mesmo, melhorar a qualidade do Hospital.

No ano de 2016 a recomendação da Santa Casa de Misericórdia de Assis, para familiares e amigos teve um índice de 86%.

# COMUNICAÇÃO

O setor de Comunicação e Marketing atua no planejamento, assessoramento, execução, coordenação e avaliação dos processos de comunicação inerentes à instituição, envolvendo tanto o público externo, como interno.

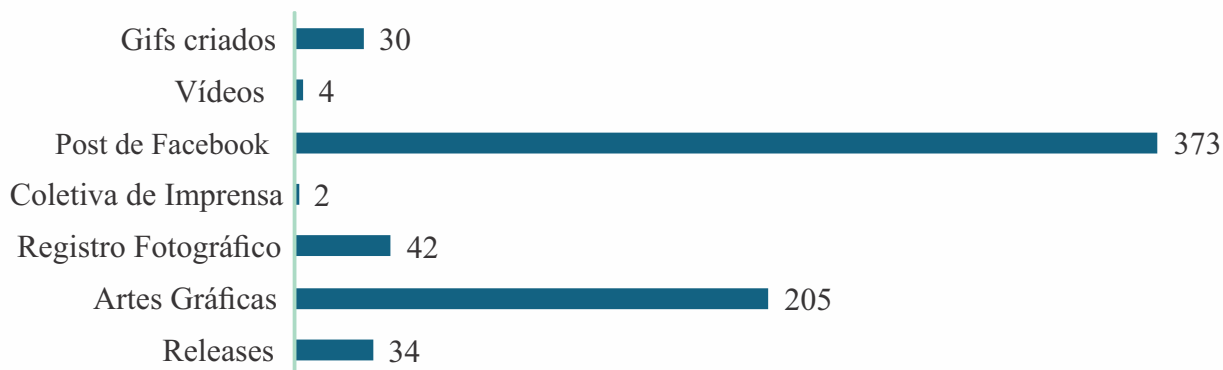
O objetivo é facilitar a relação entre a instituição e seus públicos, colaboradores, usuários, médicos, prestadores de serviços, parceiros e comunidade, por meio de ações informativas, focadas no processo de marketing, de forma a promover a imagem da instituição.

As ações desenvolvidas passam por análise da Administração Hospitalar e em algumas situações, também, pela Diretoria da Organização Social de Saúde (OSS) Santa Casa de Assis.

Fazem parte da rotina do setor:

- Registro fotográfico;
- Produção gráfica direcionada a comunicação interna;
- Organização dos murais internos;
- Informativos de notícias;
- Releases para imprensa local e regional;
- Clipping;
- Administração das páginas da instituição nas redes sociais;
- Criação de conteúdo para o ambiente digital;
- Produção de vídeos da OSS Santa Casa de Assis e AME Assis.

## PRODUÇÃO DO SETOR DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Setor de Comunicação SCMA

## Ações Implantadas

- **Marketing Institucional da Santa Casa de Assis e suas unidades.**

Para fortalecer a marca foi realizado o planejamento do Marketing da Instituição com o foco voltado para os serviços de suas unidades assistenciais e de apoio: Maternidade, Pronto Atendimento, Serviços de Diagnóstico de Imagem, Laboratório, Lavanderia e Nutrição.

Na área de Nutrição, por exemplo, um novo layout para o Cardápio Premium foi criado.



A comunicação visual no Hospital também foi incrementada, sendo que por meio de doações, novas placas de orientação foram confeccionadas e afixadas no interior do prédio.

Neste ano, a divulgação da Maternidade também foi um destaque, com a criação da página no Facebook. Ao longo do ano diversos temas foram divulgados, como a Semana de Aleitamento Materno, para a qual foram desenvolvidos folhetos informativos para as futuras mães sobre o que levar para maternidade.

A Maternidade Nossa Senhora das Vitórias teve sua marca e seu nome evidenciado, com um novo posicionamento em todos os materiais criados, para auxiliar no fortalecimento da marca e enfatizar a tradição da Instituição foi criado o slogan:

**“A experiência de cuidar do bem mais precioso há quase um século”**

A frase ainda remete aos cuidados e o compromisso que a Unidade tem com seu público.



Também foi implantado o serviço de **Berçário Virtual**, um diferencial para a Maternidade, visto que nenhum outro hospital no município realiza este serviço. As fotos compartilhadas no primeiro momento na página do facebook, serve de mimo aos pais e auxilia na divulgação da Organização por meio do compartilhamento espontâneo de familiares e amigos. O trabalho é realizado com muito carinho pela Comunicação, que faz o registro e disponibiliza as fotos dos recém-nascidos na página da rede social da Maternidade.



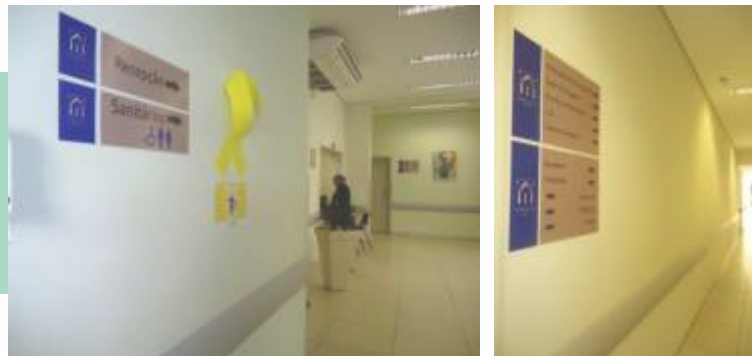
## Comunicação Interna

### • Comunicação Institucional

O setor presta todo apoio aos setores que fazem a solicitação de layouts de materiais que possibilitem uma melhor visibilidade da informação para o público. Neste sentido, o papel da comunicação vai muito além da criação do layout, envolvendo um estudo da real necessidade da placa e a melhor localização para fixação do material, evitando a poluição visual e menores custos.

Este trabalho de comunicação visual engloba todo tipo de material de identificação e orientação.

O destaque neste ano foram as placas elaboradas para a Recepção Central, reinaugurada em 2016.



### • Produção Gráfica de Material

A Comunicação é responsável por disseminar a informação que os setores necessitam, sendo de extrema importância a elaboração de todos os tipos de comunicados, divulgação de eventos e dentre outros materiais, tudo isso para preservar a marca e garantir a padronização visual, sendo que qualquer material produzido faz parte de uma produção interna.

O setor de Comunicação junto com o Departamento De Pessoal desenvolve mensalmente a lista de aniversariantes do mês e cartão para o holerite parabenizando cada funcionário pela data especial, um simples gesto de carinho e dedicação que estabelece o relacionamento entre Santa Casa e seus colaboradores.

NOME	DIA
EDNA FERREIRA DOS SANTOS BUENO	01
TANIA REGINA VIEIRA	02
MARIA DE LOURDES SANCHES DOS SANTOS	04
PATRICIA BENTENARI	04
MELISSA FERRECCI	05
ROSEMARY LUCAS DE OLIVEIRA	05
SERAPICIANA JANUBIA LEANDRO RIBEIRO	07
MARIA APARECIDA LEMES FAGEN	08
GABRIELLI DA SILVA FERREIRA	08
FANNY EMILIA BRUNO DA SILVA	09
ANA CLAUDIA DOMINGOS	09
EDSON KUINGI CONDE	10
CLAUDIO JOSÉ BUENO	11
VANILDE DOMINGUES NOGUEIRA	11
NEUSA FERREIRA ONÇA	12
PRISCILA ALMEIDA DA SILVA	12
DEMA ROSANGELA TEIXEIRA LOPES	13
BEATRIZ DE ALMEIDA WOLF DOBE	13
ANTONIO ROBERTO MARIANO	16
VANILDA DE FATIMA NEGRÃO	16
GERLANE APARECIDA FARIAS BENTO	16
PALLA ANDREA ALVES FERREIRA	17
DIRCELI FRANCO EDIKORO TEIXEIRA	18
MARIA CRISTINA DOS SANTOS	19
ROSILEI MARTINS PEREIRA	21
MARCIA MARIA TOMELLEIRO	22
ELAINE CORREIA DA SILVA	22
RESSELA SACRAMENTO SANTOS	25
CLEIA DALVA DA COSTA	26
SORANE ESTERNA KIKI	28
EDIVANETE MENDES DE SANTANA	31
REGENA RODRIGUES SANTOS	31
PAULO TULLI LEITE	31





Durante todo ano a Comunicação colabora com os demais setores nas divulgações de ações, eventos, normas internas, resultados, orientações e informe de notícias.



**Posse da Comissão de Ética de Enfermagem**



**Santa Casa recebe Ouro no Programa CEALAG**



**Natal 2016**



**Doações da Credicana**



**Homenagem ao Irmão Devanir**



## Participação em Comissões

Com o objetivo de apoiar e contribuir na estratégia de Comunicação o setor tem atuado em duas Comissões da OSS, sendo elas: Comissão de Eventos Institucionais e Comissão de Crise de Imagem.

### ● Comissão de Crise de Imagem

O Gerenciamento de Crise é uma estratégia administrativa que visa prevenir e reduzir prejuízos financeiros e de imagem institucional no momento que ocorrem imprevistos por motivos internos e/ou externos no processo normal da organização.

O setor de Comunicação está inserido na Comissão com a responsabilidade de ajudar nas apresentações de respostas e soluções rápidas para eventuais crises preservando a imagem e o ambiente interno e externo da Instituição.

Para planejar e implantar esta Comissão o setor de Comunicação, junto de outros setores estratégicos, Ouvidoria e Jurídico, participou de curso oferecido pela FEHOSP sobre Crise de Imagem. A proposta de implantação da Comissão foi aprovada pela Diretoria da OSS e no próximo ano deverão ser concluídos o Regimento Interno, o Levantamento de Riscos e implantado o Fluxo de Crise de Imagem.





## Exemplos de Crises de Imagens - Golpes; - Fechamento da UTI.

- **Comissão de Eventos**

O setor de Comunicação tem auxiliado na organização e criação de materiais para os diversos eventos institucionais, direcionados tanto ao público interno, quando relacionados a datas comemorativas, como ao público externo quando de eventos de captação de recursos.



- **Registro fotográfico de eventos institucionais e festivos**

O setor de Comunicação é responsável por registrar todo evento, ação, reforma e dentre outras situações. Cada clique faz parte da História da OSS Santa Casa de Assis, e neste ano, foram fotografados aproximadamente 42 eventos dentre esses institucionais e festivos, palestras, treinamentos, visitas de autoridades (Deputados, Prefeito e Vereadores), homenagens, entrega de doações e etc. Com os registros feitos foi possível divulgar as ações que durante o ano a Santa Casa realizou, possibilitando assim um enriquecimento e manutenção do seu arquivo histórico fotográfico.



**Dia da Voz**



**Construção da Hemodinâmica**



**Dia do Médico**



**Faixa OSS**

## Ações de Comunicação Externa

Comunicação externa faz parte da Assessoria de Comunicação que atende as demandas da imprensa, cobertura de eventos externos, confecção de notas oficiais, releases, clipping, e monitoramento das redes sociais da Instituição.

Neste sentido, foram trabalhadas em 2016 as ações:

- **Produção de Material digital**

Desenvolver conteúdo digital por meio de vídeos é a nova tendência para destacar instituições, organizações e empresas. Atento, o setor de Comunicação vem desenvolvendo vídeos institucionais e de conteúdo de saúde que são explorados na rede social Facebook, também são divulgados todo trabalho promovido pela OSS durante o ano.



- **Produção de Vídeo**

O setor de Comunicação desenvolveu neste ano, 4 vídeos de conteúdo de saúde e material institucional para divulgação. As produções de vídeos realizadas foram implantadas no Canal de Prevenção e Informação de Saúde, com o objetivo de disseminar as ações e campanhas que são desenvolvidas dentro da OSS, os vídeos de maiores destaques foram:

- Nossas Histórias – Com José Roberto Zanqueta: neste material, o Empresário de Assis conta sua história com a OSS Santa Casa de Assis e convida os demais empresários a ajudar a Instituição a continuar acolhendo e salvando vidas.
- Saúde + Vida: dois temas importantes foram tratados em 2 vídeos, Doação de Sangue e Doação de Órgãos, com objetivo de enfatizar a importância da doação e destacar a responsabilidade social da Instituição.
- Vídeo Institucional: transmite o cuidado e o respeito que o Hospital da OSS tem com seus clientes, enfatizando o atendimento humanizado e a tradição em acolher vidas.



- **Produção Press Releases para imprensa local e regional**

O release tem como objetivo divulgar a Santa Casa de maneira positiva e em situações de crise de imagem, por meio das relações públicas divulga notas de esclarecimento. O setor de Comunicação neste ano desenvolveu várias matérias destacando eventos e ações da OSS.

É importante manter essa ação, pois a Comunicação Institucional inclui uma construção de marca e estabelece um relacionamento com o público externo, sendo assim, com a produção de um release a informação que é inerente à entidade passa a ser divulgada de maneira exemplificada e adaptada a linguagem jornalística, portanto o trabalho realizado possibilitou o fortalecimento da marca diante a imprensa e ao público.

- **Relacionamento com a mídia**

O setor de Comunicação organiza e atualiza o mailing de imprensa e de públicos de interesse: Irmandade, Diretoria, Médicos, Autoridades, Órgãos Municipais e Regionais (Civap, UPA, Secretária de Saúde, Prefeitura, etc.). Essa manutenção de contatos facilita o relacionamento da Instituição com seu público.

- **Clipping Impresso e Digital**

Todas as notícias que são divulgadas sobre a OSS Santa Casa de Assis são arquivadas digitalmente e em arquivos físicos pelo setor de Comunicação, possibilitando assim o acesso quando necessário.

O clipping faz parte da rotina diária do setor, sendo de extrema importância o monitoramento das mídias sobre a Instituição, uma ferramenta indispensável para medir os resultados de Comunicação Institucional.

- **Gerenciamento e acompanhamento das Redes Sociais**

O Facebook é um canal de comunicação utilizado para divulgar as ações que a OSS Santa Casa realiza durante todo ano. As páginas e o perfil da OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis são atualizados diariamente, seguindo uma padronização institucional, envolvendo criação de conteúdo de saúde e utilidade pública. Além da administração e criação de conteúdo é realizado pelo setor o monitoramento de publicações.

O Setor de Comunicação e Marketing é responsável pelo gerenciamento do conteúdo publicado no perfil e, também, nas páginas da Organização, sendo:

- OSS Santa Casa de Assis;
- Maternidade Nossa Senhora das Vitórias;
- Campanha Santa Casa Com Vida.

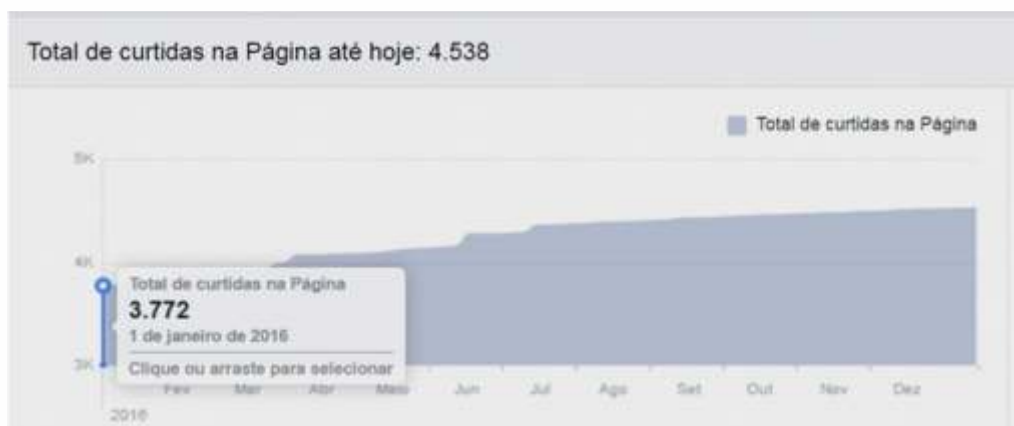


## Página e Perfil Santa Casa de Assis

A plataforma permite com que o público classifique os serviços, dando sugestões e a opiniões, ajudando assim na qualidade do serviço.



Na página são 4.538 fãs, deste total 766 curtidas ocorreram em 2016. O maior alcance da página ocorreu no dia 30 de abril, atingindo 3.982 pessoas.



Fonte: Facebook - Período de 01/01/2016 a 31/12/2016

### Alcance das publicações

O número de pessoas às quais suas publicações foram exibidas.



Fonte: Facebook - Período de 01/01/2016 a 31/12/2016

Através da rede social o público interage e conhece a Santa Casa e sua história. As notícias da própria Instituição e até dicas simples de saúde são compartilhados, divulgando assim os valores, visão e a missão da OSS Santa Casa de Assis.



Os conteúdos criados são voltados à área de saúde e bem-estar, com objetivo de enfatizar a importância dos cuidados com a vida.



## Página Maternidade Nossa Senhora das Vitórias

Seguindo o Planejamento Estratégico da Organização, a página da Maternidade Nossa Senhora das Vitórias foi criada e após três meses já registrava 656 curtidas. No final do mês de dezembro registrou-se a publicação de maior alcance do período com envolvimento de 2.616 pessoas.



Fonte: Facebook - Período de 01/01/2016 a 31/12/2016



Os conteúdos da página da Maternidade são voltados para os assuntos de âmbito materno, dicas para cuidado com os bebes e utilidade pública.



## Captação de Recursos

### Campanha Com Vida

A Campanha 'Santa Casa Com Vida': permite a doação em dinheiro por meio da fatura da conta de energia. O repasse é feito gratuitamente pela empresa Energisa.

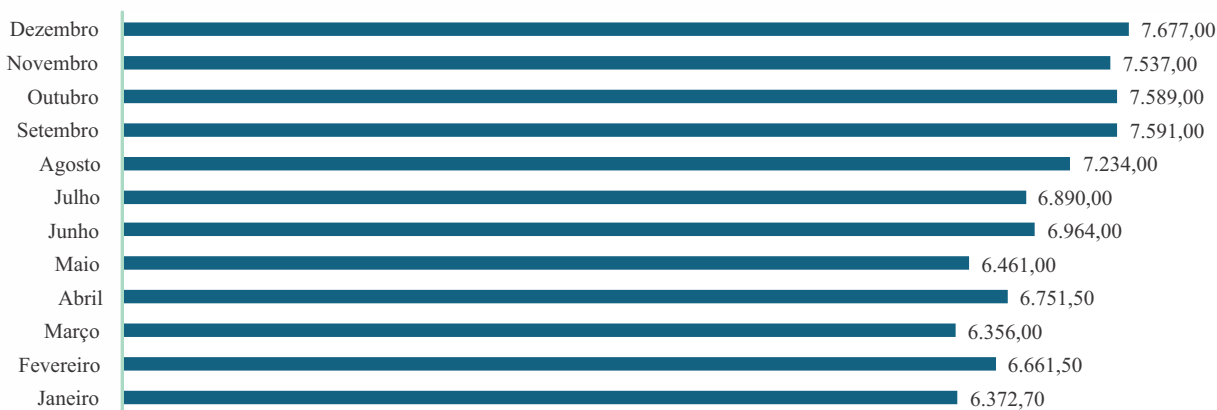
O serviço de telemarketing foi assumido pelo setor de Comunicação e Marketing em novembro de 2015, desde então mantém o trabalho realizando ligações, organizando abordagens e divulgando a campanha por meio do Facebook e Site.

A rotina do setor de Comunicação é dividida, entre as atividades da área de comunicação e as ligações e organização da Campanha Santa Casa Com Vida.

As atividades são realizadas pela auxiliar administrativa de Comunicação, e por um estagiário de Publicidade e Propaganda. Durante o ano contamos ainda com o trabalho de voluntários e cumpridores de penas alternativas e sociais educativas que realizaram abordagens via telefone.

No período de 2016, a Campanha promoveu a OSS um repasse de R\$84.084,70 (oitenta e quatro mil e oitenta e quatro reais e setenta centavos).

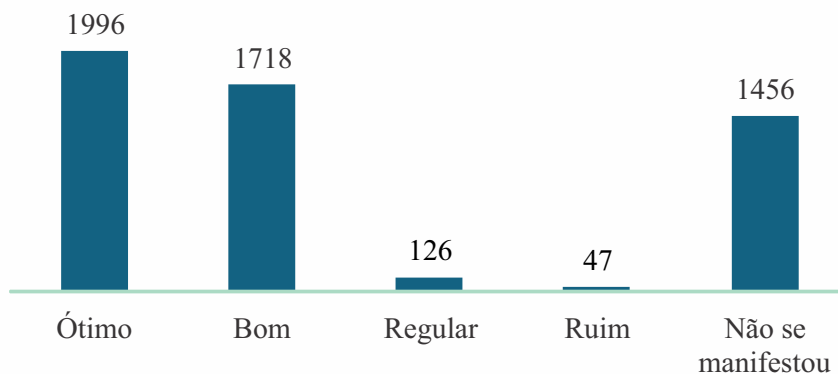
### REPASSES DA CAMPANHA SANTA CASA COM VIDA EM R\$



Fonte: Setor de Comunicação SCMA

O cadastro telefônico que utilizamos na Campanha é de pessoas atendidas na Santa Casa nos convênios e particulares no ano de 2015 e 2016.

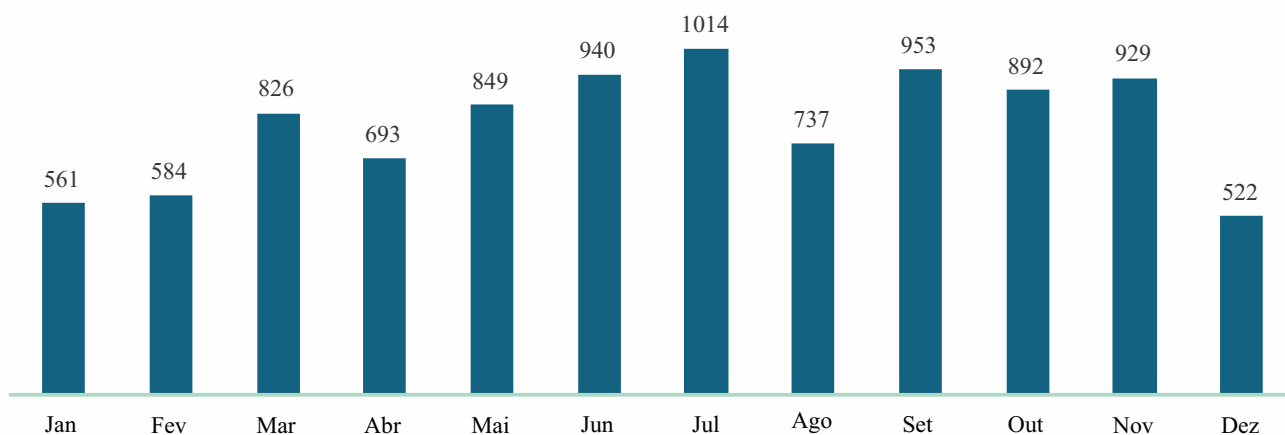
### AVALIAÇÃO DA SANTA CASA VIA TELEMARKETING



Fonte: Setor de Comunicação SCMA

Nas ligações, além da apresentação da Campanha e do pedido de doação, são avaliados os atendimentos da Santa Casa, neste ano conseguimos mensurar um grau positivo de satisfação dos pacientes que já passaram por atendimentos na instituição.

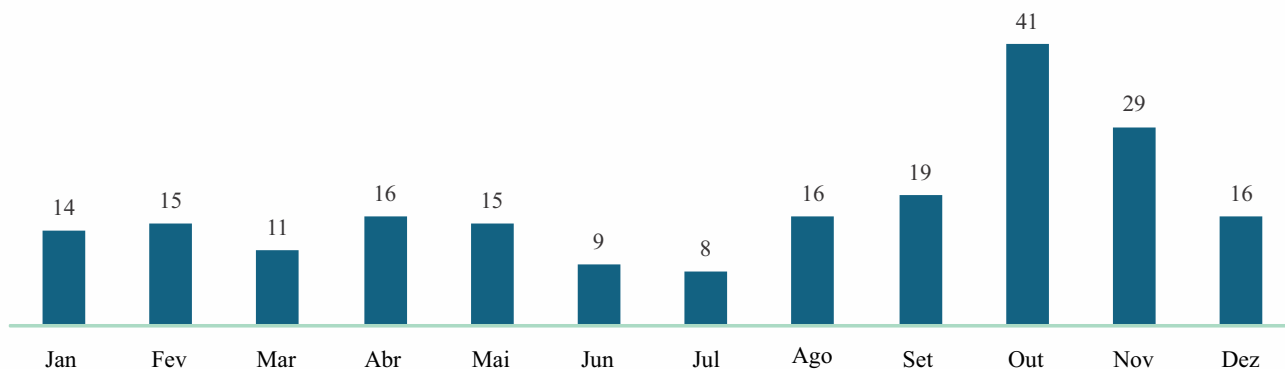
### LIGAÇÕES REALIZADAS POR MÊS



Fonte: Setor de Comunicação SCMA

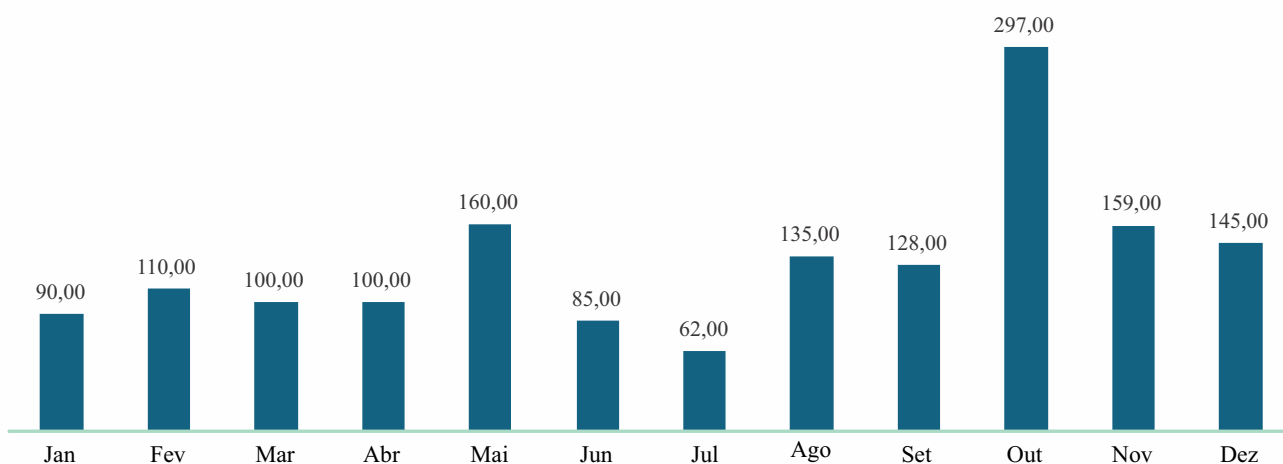
Com o trabalho de telemarketing realizado, houve um incremento total em 2016 de R\$1.571,00 (um mil e quinhentos e setenta e um reais), resultado dos 209 novos contribuintes, conquistados com muito esforço da equipe, visto que o país atravessa uma crise econômica e financeira.

### QUANTIDADE DE NOVOS CONTRIBUINTES POR MÊS



Fonte: Setor de Comunicação SCMA

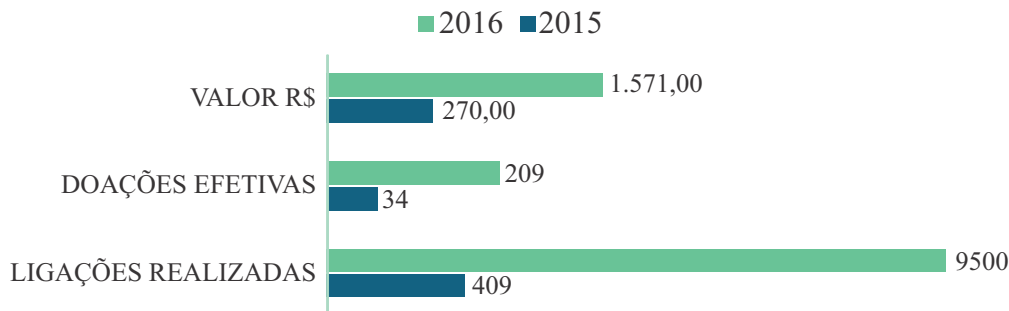
### NOVOS CONTRIBUINTES EM R\$ POR MÊS



Fonte: Setor de Comunicação SCMA

Com relação ao ano anterior é possível verificar os resultados que o setor de Comunicação tem promovido por meio do telemarketing. Em 2016 registrou-se um aumento de mais de 500% do valor repassado pela Energisa, no período anterior 2015.

### COMPARATIVO DA CAMPANHA 2015/2016



\* 2015 o trabalho iniciou em novembro.

Fonte: Setor de Comunicação SCMA

### DIAD – CAMPANHA SANTA CASA COM VIDA

Com o objetivo de ampliar a divulgação da Campanha em março e abril deste ano, foram desenvolvidos dias de abordagens pessoais nos Supermercados parceiros. A ação, intitulada de 'Dia D', contou com colaboradores voluntários que realizaram abordagens aos clientes dos estabelecimentos.

As abordagens ocorreram nos seguintes Supermercados:

- São Judas Tadeu;
- Amigão;
- Avenida Premium;
- Avenida Plus;
- Avenida Max;
- Avenida David Passarinho;
- Avenida Armando Salles;
- Avenida J.V da Cunha.

**A ação resultou em 88 novas adesões. Participaram das abordagens 30 colaboradores voluntários e a arrecadação total foram de R\$620,00 (seiscentos e vinte reais).**



## Campanha Com Vida na rede social

Com o objetivo de divulgar a Campanha foi criada uma página no Facebook. a OSS um repasse de R\$84.084,70 (oitenta e quatro mil e oitenta e quatro reais e setenta centavos).



Landing page da Campanha 'Com Vida'



Página do Facebook

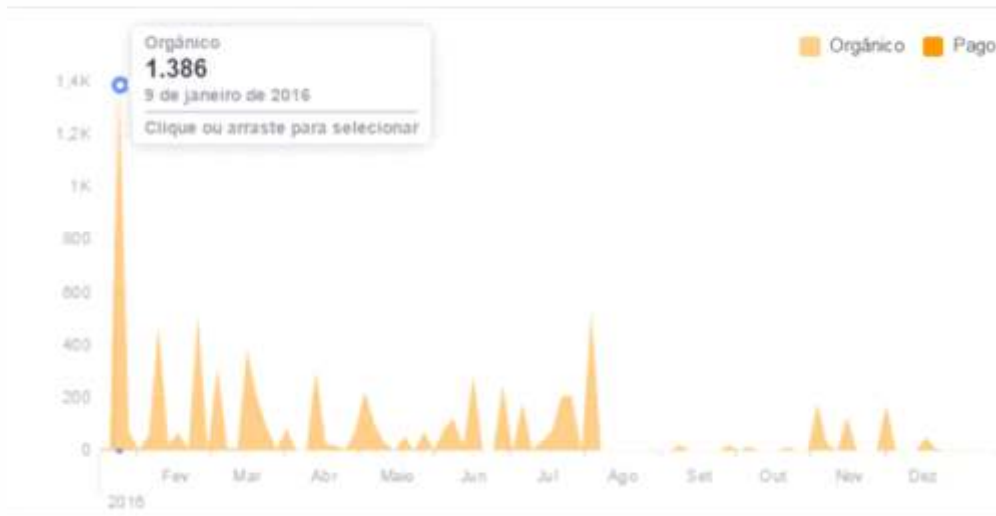
Entre janeiro e dezembro a página obteve 406 novas curtidas, atualmente conta com 961 fãs:



Fonte: Facebook - Período de 01/01/2016 a 31/12/2016

### Alcance das publicações

O número de pessoas às quais suas publicações foram exibidas.



Fonte: Facebook - Período de 01/01/2016 a 31/12/2016

O maior envolvimento da página ocorreu no dia 9 de janeiro e alcançou 1.386 pessoas.



## Serviço de Publicidade em TV

Publicidade na TV é um projeto da OSS Santa Casa que oferece as empresas locais e regionais espaço publicitário para divulgar sua marca, empresa ou serviço nos monitores dispostos dentro do complexo hospitalar, garantindo visibilidade do público-alvo, considerando que diariamente são milhares de pessoas que passam nas unidades do Hospital.

**O serviço foi uma oportunidade de captação de recursos, sugerida e apoiada por voluntários da OSS e são oferecidos planos mensais, semestrais e anuais de contratação.**



## PARCERIA

Neste ano o setor de Comunicação contou com três importantes parcerias que acrescentaram muito as ações desenvolvidas.

- **Agência Penze**

No início de 2016 contamos com uma parceria oferecida pela agência de marketing digital de Assis, a Agência Penze, que promoveu gratuitamente à Campanha Santa Casa Com Vida, um planejamento, com criação de material digital e um novo layout de apresentação.

A Agência conseguiu ainda entre seus clientes patrocinadores para publicações no Facebook.

- **Unimed**

No segundo semestre o serviço de Publicidade da Santa Casa recebeu o reforço do Marketing da Unimed, por meio de uma parceria onde a OSS disponibilizou seus monitores para divulgação da rede credenciada do Plano e em troca a agência responsável pelo Marketing da Unimed promoveu a produção de quatro vídeos institucionais para divulgação em monitores das clínicas credenciadas, havendo assim uma troca de divulgação de marca.

- **Fema**

A Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, que já era uma grande parceria da OSS, atendeu a uma solicitação da Provedoria cedendo um estagiário do curso de Publicidade e Propaganda para atuação no setor de Comunicação e na captação de recursos, no telemarketing da Campanha Com Vida.

## Planejamento 2017

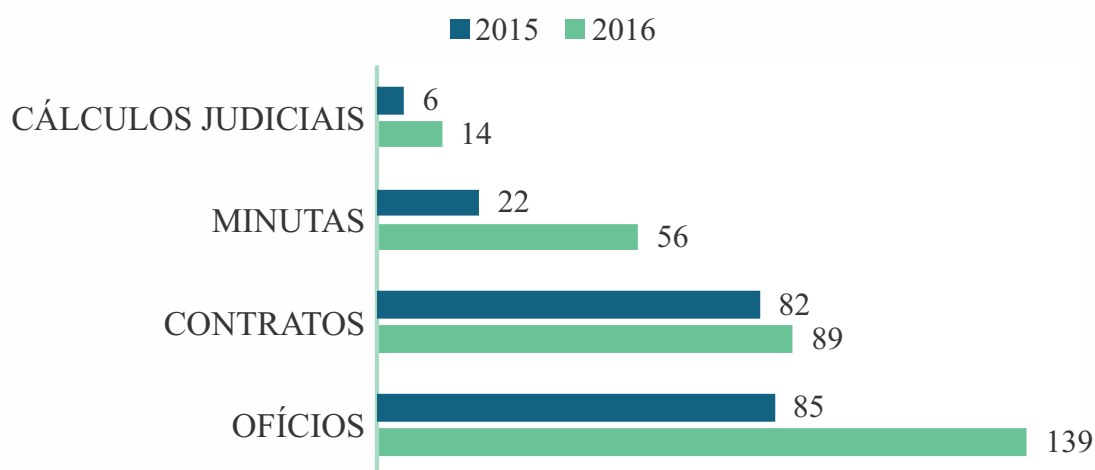
Em 2017 a Comunicação deverá participar do projeto de remodelação do site da Organização, iniciar o Marketing das demais Unidades e Serviços da Santa Casa de Assis e ampliar o conteúdo para as mídias digitais.

## JURÍDICO

O departamento Jurídico da OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis é responsável por toda a demanda jurídica da instituição, atuando desde a organização e o dimensionamento dos riscos envolvidos em uma determinada operação, como propondo ações judiciais relativas aos direitos da empresa, defendendo a instituição nas ações que lhe são contrárias, representando a empresa perante os órgãos da administração pública, acompanhando o andamento das ações judiciais ou processos administrativos de interesse da instituição, redigindo contratos, emitindo pareceres, respondendo a consultas, analisando novas parcerias e zelando sempre pelo cumprimento das leis, sendo tudo executado em total alinhamento com o planejamento estratégico do Hospital.

Este departamento desempenha a importante função de avaliar todos os contratos firmados pelos vários departamentos da Santa Casa, e mantê-los atualizados, elaborando também adequações impostas por lei. Desta forma, o setor agora já estabilizado, conta positivamente para um melhor desempenho da Instituição, tonando-se uma ferramenta indispensável para o seu desenvolvimento.

### ATIVIDADES JURÍDICAS



Fonte: Jurídico SCMA

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico é uma gestão estratégica que trata em primeiro lugar a formulação de estratégias que traça rumos ou formas de atingir objetivos.

Essas estratégias são geralmente reunidas e descritas em um plano estratégico, que, por sua vez, é concebido didaticamente a partir de uma análise de cenários, culminando com a elaboração de uma matriz que identifica ameaças e oportunidades, sob os pontos de vista interno e externo à organização.

O plano estratégico é instrumento esclarecedor quanto:

- à missão - para que servimos, qual é nossa razão de ser;
- à visão - onde queremos chegar como instituição;
- aos valores - quais são nossas premissas quanto às atitudes para alcançar nossa visão;
- à estratégia - como faremos para alcançar nossa visão e
- aos desdobramentos da estratégia - as grandes ações que precisamos conduzir e que compõem a estratégia, isto é, os objetivos estratégicos.

No ano de 2016 traçou sua Missão e Valores para traçar estratégias indicando as competências da organização, ou seja, quais são as capacidades que possuímos coletivamente, ou que precisaremos desenvolver, para podermos alcançar nossa visão.

## METAS ALCANÇADAS PLANEJAMENTOS ESTRATÉGICO

Metas	%
Ampliar o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares	39
Implementar o aprimoramento contínuo de seus colaboradores	10
Obter equilíbrio econômico financeiro	8
Implementar a qualidade na prestação dos serviços	48
Elaborar o projeto de divulgação da marca SC de Assis	50
Implantação e gestão do sistema de Segurança, Meio Ambiente e Saúde do Trabalho.	0
<b>ATINGIMENTO DAS METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>26</b>

Fonte: Administração SCMA



**Missão:** “ Como hospital filantrópico, prestar assistência com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso em superar as expectativas do cliente. ”

**Visão:** “ Ser o hospital de primeira opção para os clientes da região de Assis, ampliando o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares, mantendo o aprimoramento contínuo de seus colaboradores, com equilíbrio econômico financeiro sem perder a qualidade na prestação de serviços. ”

Mapa Estratégico  
2016-2020

Sustentabilidade

Obter o equilíbrio econômico financeiro

Aumentar Receitas

Reduzir Custos

Clientes

Pacientes

•Ampliar o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares

Empresas Parcerias

•Novos Convênios

Corpo Clínico

•Integração do Corpo Clínico com a Instituição

Operadoras de Saúde

•Parcerias Estratégicas e sustentáveis

Fornecedores

•Parceiros de Negócio

Processos Internos

Implementar a qualidade na prestação de serviços

Implantar Gestão por Processos

Garantir a Segurança do Paciente

Assegurar o Atendimento humanizado

Aprimorar Comunicação Interna

Pessoas e Tecnologia

Implementar o aprimoramento contínuo dos colaboradores

Captar e Reter Talentos

Garantir um ambiente diferenciado e seguro orientado a resultados

Adequar a estrutura física e tecnológica

Elaborar e implantar o projeto de divulgação da Marca Santa Casa

**Valores:** Respeito, Ética, Compromisso, Honestidade, Humanização, Conhecimento, competência Técnica e Criatividade

# ATUALIZAÇÃO LEGISLATIVA

A OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis, por meio de Emendas Parlamentares Federais e Estaduais conseguiu no ano de 2016, recursos financeiros para garantir a estruturação a Instituição.

Convênio	Deputado	Valor (R\$)	Tipo
834050/2016	Arlindo Chinaglia	R\$ 100.000,00	Equipamentos
834047/2016	Capitão Augusto	R\$ 100.000,00	Equipamentos
835260/2016	Silvio Torres	R\$ 100.000,00	Equipamentos
835278/2016	Evandro Gussi	R\$ 100.000,00	Equipamentos
834042/2016	Vinicius Carvalho	R\$ 200.000,00	Equipamentos
835289/2016	Floriano Pesaro	R\$ 500.000,00	Equipamentos
836593/2016	Arlindo Chinaglia	R\$ 50.000,00	Equipamentos
837234/2016	Paulo Maluf	R\$ 22.330,00	Equipamentos
837195/2016	Paulo Maluf	R\$ 177.670,00	Equipamentos
839269/2016	Evandro Gussi	R\$ 336.996,00	Reforma - Projeto Técnico Contra Incêndio
837326/2016	Capitão Augusto	R\$ 249.917,00	Reforma Enf. Maternidade
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>R\$1.936.913,00</b>	
<b>Recurso Estadual 2016</b>			
334/2016	Pró Santa Casa	R\$ 340.200,00	Custeio
368/2016	U.T.I	R\$ 602.000,00	Custeio
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>R\$942.200,00</b>	

Fonte: Execução de Convênios SCMA

O objetivo geral da captação de recursos é assegurar os atendimentos da saúde pública, promover a qualidade de vida; prevenir riscos e agravos à saúde do cidadão; capacitar os Recursos Humanos do SUS; propor a segurança dos níveis de gestão do SUS, o recurso federal indicado para a Entidade, foi de R\$ 1.936.913,00 e recurso Estadual R\$ 942.000,00 para Custeio.

Esses recursos financeiros são muito importantes para manter sempre as melhorias físicas prediais, as despesas que destinem ao atendimento do usuário do SUS, e os Custeios, tais como: materiais hospitalares, materiais de consumo, e prestação de serviço. O Hospital tem participado de diferentes programas e órgãos que regulam o setor de saúde, sempre mantendo a parceria com as Prefeituras da região, Prefeitura do Município, Conselho Municipal de Saúde, e o CIVAP.



# PRODUÇÃO HOSPITALAR

Produção Hospitalar.....	39
Produção Filantropia.....	40
Série Histórica.....	41



## PRODUÇÃO HOSPITALAR

A O.S.S Santa Casa de Misericórdia de Assis, de CNES nº 2081083, é um hospital geral com 108 leitos e referência para os municípios da região, totalizando 12 municípios, aproximadamente 245.000 habitantes, referenciados a esta sede de módulo, na Micro Região de Assis. A Santa Casa está cadastrada junto ao Sistema Estadual de Urgência/Emergência e presta serviço de retaguarda médica a Unidade de Pronto Atendimento-UPA, com uma média de 580 internações/mês, sendo 78,19% SUS; 26.741/mês atendimentos ambulatoriais, sendo 93,44% SUS; exames de diagnósticos 22.463/mês, sendo 84% SUS.

A Maternidade Nossa Senhora das Vitórias, pertencente à OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis, atende a população de Assis e é referência para alguns municípios da região (Candido Mota, Cruzália, Florinea, Lutécia, Maracaí, Palmital, Pedrinhas Paulista, Platina e Tarumã) atendendo clientela dos planos de saúde SUS, particulares e convênios.

Oferece serviços nas seguintes especialidades: Alergia e Imunologia, Anestesiologia, Bucomaxilo, Cardiologia, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Clínica Médica, Dermatologia, Endocrinologia e Metabologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia, Infectologia, Nefrologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Patologia, Pediatra, Pneumologia, Psiquiatria, Radiologia, Reumatologia, Urologia, e Vascular, oferecendo internação nos serviços: Pediatria, Clínica Médica, Cirurgia e Ginecologia e Obstetrícia e Unidade de Terapia Intensiva - UTI

A Entidade caminha com atenção especial em capacitação de Recursos Humanos, visando à humanização no atendimento e também busca implantar a Iniciativa Hospital Amigo da Criança e validar o Hospital nos critérios da ONA - Organização Nacional de Acreditação Hospitalar.

**Em 2016 a OSS foi certificada pelo Centro de Estudos Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão – Cealag, com Selo Ouro de Qualidade.**



# PRODUÇÃO FILANTROPIA

Nome da Entidade: Santa Casa de Misericórdia de Assis

CNPJ: 44.364.826/0001-05

Nome do Representante Legal: Seijim Higa

Endereço: Praça Dr. Symphrônio Alves dos Santos, 166 - Centro

Cidade: Assis/SP CEP: 19.815-014

Telefone/FAX: (18) 3302-3313

E-mail: santacasa@santacasadecassis.org.br

Atualização do CNES (mais recente)		31/01/2017			Competência Apresentação (Ano)			2016		
COMPETÊNCIA		INTERNAÇÃO				AMBULATÓRIO			% SUS MENSAL	
MÊS/ ANO	SUS		NÃO SUS		% SUS	SUS	NÃO SUS	% SUS		
	Qtde	Pac/ Dia	Qtde	Pac/ Dia	Internação	Qtde	Qtde	Ambulatório		
JAN	343	1.114	166	319	77,74%	26.491	1.860	93,44%	77,74%	
FEV	356	1.339	163	296	81,90%	26.129	1.652	94,05%	81,90%	
MAR	430	1.285	170	437	74,62%	31.224	2.058	93,82%	74,62%	
ABR	387	1.290	183	398	76,42%	30.134	2.259	93,03%	76,42%	
MAI	419	1.549	217	420	78,67%	27.480	2.223	92,52%	78,67%	
JUN	424	1.405	184	368	79,24%	29.602	1.824	94,20%	79,24%	
JUL	372	1.235	215	471	72,39%	28.024	1.822	93,90%	72,39%	
AGO	376	1.363	201	374	78,47%	30.270	2.205	93,21%	78,47%	
SET	399	1.155	165	337	77,41%	25.452	1.722	93,66%	77,41%	
OUT	435	1.343	175	332	80,18%	19.073	1.725	91,71%	80,18%	
NOV	394	1.363	195	349	79,61%	22.457	1.546	93,56%	79,61%	
DEZ	414	1.415	174	321	81,51%	24.565	1.637	93,75%	81,51%	
<b>Total (sem incentivo)</b>		<b>4.749</b>	<b>15.856</b>	<b>2.208</b>	<b>4.422</b>	<b>78,19%</b>	<b>320.901</b>	<b>22.533</b>	<b>93,44%</b>	<b>78,19%</b>

No Plano de Ação Regional (Protaria MS 1.970/2011 - Art. 33), preencha caso a entidade possua:	Sim / Não	Máximo	Obtido
I- Atenção obstétrica e neonatal:	Sim	1,50%	1,50%
II- Atenção oncológica	Não	1,50%	0,00%
III- Atenção às urgências e emergências;	Não	1,50%	0,00%
IV- Atendimentos voltados aos usuários de álcool, crack e outras drogas; e	Não	1,50%	0,00%
V- Hospitais de Ensino	Não	1,50%	0,00%

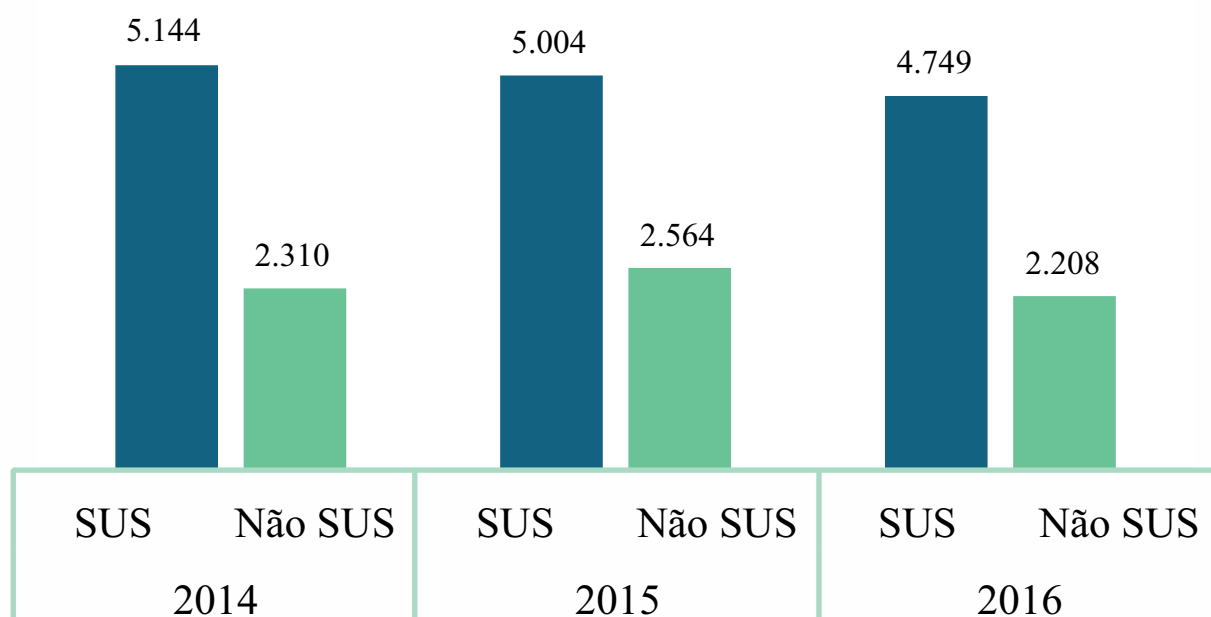
**% de Filantropia 79,69%**

1,50%

Fonte: Execução de Convênios SCMA



## EVOLUÇÃO DE INTERNAÇÃO



Fonte: DATA SUS - Faturamento SCMA

## ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

Ano	2014		2015		2016	
	SUS	Não SUS	SUS	Não SUS	SUS	Não SUS
<b>Mês</b>						
Janeiro	30.078	1.334	22.552	1.714	26.491	1.860
Fevereiro	31.493	2.116	24.419	2.674	26.129	1.652
Março	29.676	2.430	37.192	3.908	32.224	2.058
Abril	30.117	1.686	27.121	3.858	30.134	2.259
Maio	32.430	1.818	27.291	3.036	27.480	2.223
Junho	28.813	1.634	26.566	2.542	29.602	1.824
Julho	31.677	1.468	26.382	2.329	28.024	1.822
Agosto	31.553	2.642	31.458	2.415	30.270	2.205
Setembro	30.268	1.696	31.697	2.216	25.452	1.722
Outubro	31.355	2.606	28.425	1.896	19.073	1.725
Novembro	31.047	2.123	24.517	1.910	22.457	1.546
Dezembro	21.683	2.070	24.191	2.591	24.165	1.637
<b>TOTAL</b>	<b>360.190</b>	<b>23.623</b>	<b>331.811</b>	<b>31.089</b>	<b>320.901</b>	<b>22.533</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>383.813</b>		<b>362.900</b>		<b>343.434</b>	

Fonte: DATA SUS - Faturamento SCMA

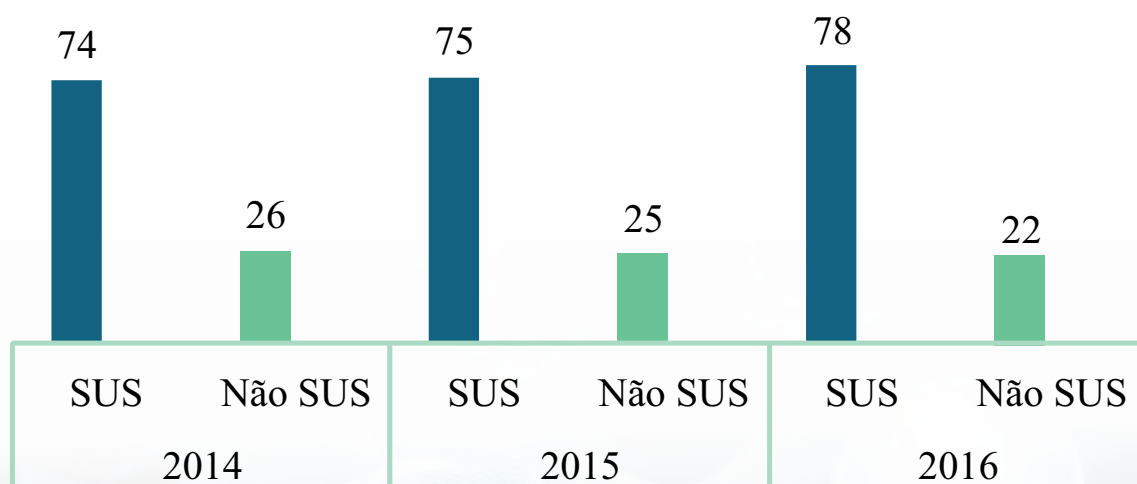


# SÉRIE HISTÓRICA

PACIENTE - DIA						
Ano	2014		2015		2016	
Mês	SUS	Não SUS	SUS	Não SUS	SUS	Não SUS
Janeiro	999	678	1.078	401	1.114	319
Fevereiro	999	383	951	376	1.339	296
Março	1.060	326	1.114	498	1.285	437
Abril	1.029	320	1.365	431	1.290	398
Maiο	1.285	416	1.146	414	1.549	420
Junho	1.145	358	1.280	408	1.405	368
Julho	1.253	343	1.305	392	1.235	471
Agosto	1.237	382	1.180	415	1.363	374
Setembro	1.203	380	1.010	296	1.155	337
Outubro	1.193	386	1.173	328	1.343	332
Novembro	1.264	350	1.112	392	1.363	349
Dezembro	1.114	408	1.826	396	1.415	321
<b>TOTAL</b>	<b>13.781</b>	<b>4.730</b>	<b>14.540</b>	<b>4.747</b>	<b>15.856</b>	<b>4.422</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>18.511</b>		<b>19.287</b>		<b>20.278</b>	

Fonte: Tabwin/DATASUS

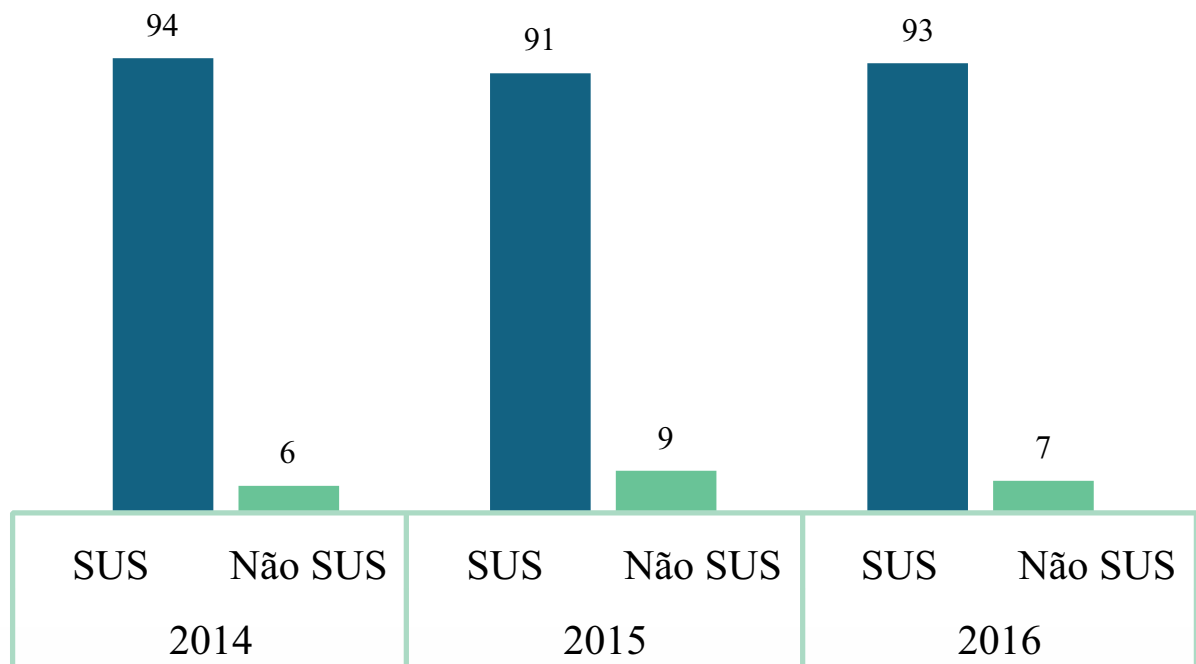
## PACIENTE DIA (%)



Fonte: DATA SUS - Faturamento SCMA



## ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS (%)



Fonte: DATA SUS - Faturamento SCMA







# COMISSÕES INTERNAS

Comissão Interna de Eventos Institucionais – CIEI .....	45
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Serviço De Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde– CCIH/ SCIRAS .....	46
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.....	47
Comissão de Revisão de Prontuário Médico – CRPM.....	49
Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos em Serviços de Saúde –CGRSSS.....	50
Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para o Transplante – CIHDOTT .....	51
Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH.....	52
Comissão de Revisão de Óbito – CRO .....	53
Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional – EMTN .....	53
Comissão de Humanização Hospitalar - CHH .....	54

## COMISSÃO INTERNA DE EVENTOS

A Comissão de Eventos Institucionais tem como objetivo organizar, envolver os colaboradores nas datas comemorativas e planejar eventos internos e externos da instituição, promovendo assim o relacionamento da marca com seu público. Em 2016, foram realizados diversos eventos de captação de recursos financeiros e motivação dos funcionários, tais como:

- Dia da Mulher: foram organizadas sessões fotográficas para destacar a beleza das colaboradoras, as fotos foram expostas no hall do pronto atendimento. O resultado foi bem positivo, obteve grande adesão das funcionárias de diversos setores.
- Dia das Mães: organizado café exclusivo para as mães que trabalham na OSS Santa Casa de Assis.
- Pizza Solitária: com objetivo de arrecadar recursos para Santa Casa, foi organizado vendas de pizza. Foi vendido cerca de 400 pizzas, uma arrecadação muito significativa para Organização.
- 6º Arraia da Santa Casa: um evento tradicional da Instituição este ano ganhou varias atrações e obteve grande adesão do público assisense.

A projeção para 2017 é organizar mais eventos de captação de recursos e fortalecer o relacionamento entre instituição e colaboradores.

### Realização do 6º Arraia da Santa Casa no Clube Kaikam



### Dia da Mulher: Exposição 'Nossas Mulheres. Nossas Maiores Riquezas!'





# COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR - CCIH/ SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE - SCIRAS

As atividades da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIH/SCIRAS) estão fundamentadas na Portaria nº 2616/1998 do Ministério da Saúde, que define as diretrizes e normas para a prevenção e o controle das infecções hospitalares.

O SCIRAS tem como objetivo manter os índices de infecção nos valores considerados aceitáveis pelo Ministério da Saúde, seguindo rigorosamente normas e portarias específicas da Vigilância Sanitária e Epidemiológica, promovendo ações de prevenção às infecções.

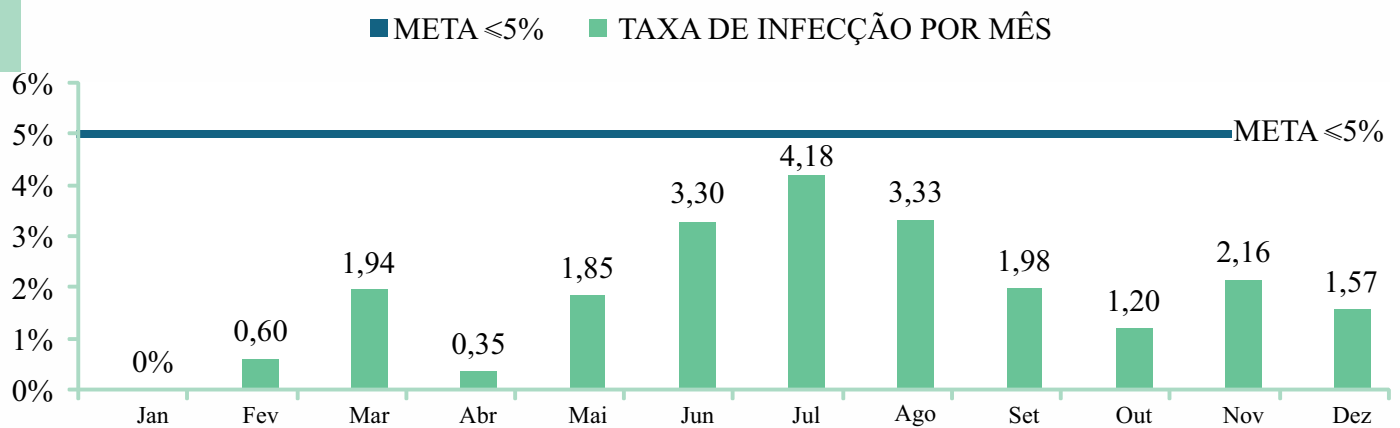
A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera como aceitável taxa de infecção hospitalar até 5% ao ano.

Considerando a necessidade de investigação dos casos de infecção hospitalar, e que o mesmo faz parte da política de qualidade da Santa Casa de Misericórdia de Assis, o SCIRAS desenvolveu as seguintes atividades:

- Busca ativa nos diversos setores do hospital diariamente, com a finalidade de realizar o controle efetivo das infecções, originando gráficos com taxas de infecção hospitalar e não conformidades.
- Elaboração da política de uso e controle de antimicrobianos.
- Reuniões mensais com seus membros onde são discutidas todas as demandas apresentadas no serviço de acordo com as rotinas, e deliberações de condutas com o objetivo de minimizar ao máximo o índice de infecção hospitalar.
- Monitoramento contínuo dos pacientes para colocação em Precauções Padrão, Precauções de Contato, e Precauções Respiratórias (gotículas e aerossóis) e assim prevenindo a disseminação de contaminações.
- Controle e orientação quanto os cuidados dos dispositivos invasivos utilizados nos pacientes, visando o controle de infecção.
- Incentivo da correta higienização das mãos.
- Criação de protocolos institucionais e ações de prevenção às infecções.
- Notificação aos órgãos de gestão do SUS de casos diagnosticados ou suspeitos de doenças de notificação compulsória.
- Visitas técnicas com o objetivo de adequar e orientar sobre adesão às normas e orientações sobre controle e prevenção de infecção hospitalar.
- Análise de culturas positivas de material biológico.
- Acompanhamento dos casos de acidentes com material biológico.
- Elaboração Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde.
- Participação dos membros do SCIRAS em Cursos e Congressos, no intuito da manutenção das melhores práticas aplicadas ao serviço.

**Campanha de Conscientização da Limpeza das Mãos  
Alunos do Centro Paula Souza de Assis**

## TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR EM %



## CIPA

No ano de 2016 foi realizada a formação pra novos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) referente à Gestão 2015/2016 composta por representante dos empregados e empregador, conforme exigência da NR-05.

Fazem parte da Gestão atual 16 (dezesseis) Colaboradores com o objetivo de reduzir e/ou eliminar os riscos do ambiente de trabalho, bem como promover ações que visam a prevenção da saúde e integridade física dos trabalhadores juntamente com o SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho da instituição.

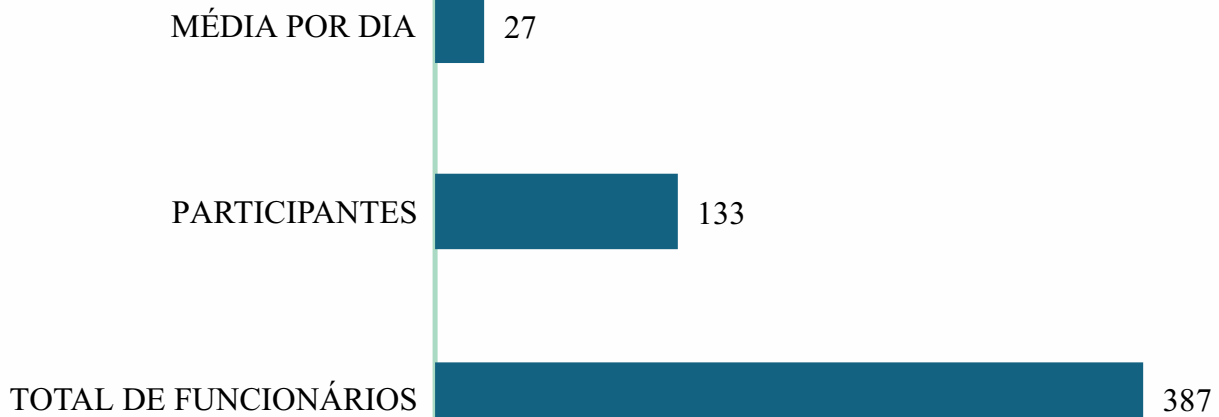
Além de reuniões mensais, campanhas e ações desenvolvidas, foi realizado no período de 24 a 28 de Outubro de 2016 a SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, abordando palestras com os temas: “Prevenção de Acidentes de Trajeto, Prevenção de DST e Aids, História de Vida e Superação, Integração Família X Empresa, e Motivação”, incentivando ações preventivas.



**Fotos da Semana do Outubro Rosa promovido pela CIPA**



## PARTICIPAÇÃO SIPAT 2016



Fonte: CIPA SCMA



**Fotos da Semana Interna de Prevenção  
de Acidentes de Trabalho - SIPAT 2016**

## COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO – CRPM

A Comissão de Revisão de Prontuário Médico (CRPM) tem como finalidade atender a resolução CFM N°. 1.638 de 10 de julho de 2002, que define prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

São atribuições da Comissão:

- Identificação do paciente em todos os impressos, anamnese, exame físico, exames complementares, e seus respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo e tratamento efetuado e outros documentos pertinentes ao atendimento.
- Obrigatoriedade de letra legível do profissional que atendeu o paciente, bem como de assinatura e carimbo ou nome legível do profissional e respectiva inscrição no conselho de classe.
- Obrigatoriedade do registro diário da evolução clínica do paciente, bem como a prescrição médica consignando data e hora.
- Normatizar o preenchimento das contra-referências conforme orientação da Direção Clínica e Direção Técnica.
- Criar e aprovar normas que regulamente o fluxo de prontuários da instituição.
- Tipo de Alta.
- Recomendar inclusão e exclusão de formulários, impressos e sistemas, bem como a conservação dos prontuários visando a qualidade dos mesmos.
- Assessorar a Direção Técnica ou Clínica da Instituição em assuntos de sua competência.
- Manter estreita relação com a Comissão de Ética Médica da Unidade com a qual deverão ser discutidos os resultados das avaliações feitas.
- Definir anualmente metas de melhorias e suas estratégias, sempre buscando a qualidade com atuação de Educação Permanente.
- Desenvolver atividades de caráter técnico – científico com fins de subsidiar conhecimentos relevantes a Instituição.





# COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM SERVIÇOS DE SAÚDE – CGRSSS

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde da Santa Casa de Misericórdia de Assis, tem por finalidade a definição das ações que visem à implantação, implementação e manutenção do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (CGRSS) da Santa Casa de Assis, de acordo com a RDC 306/04 e CONAMA 358/05).

Compete à Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde:

- Acompanhar e fazer cumprir o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;
- Prevenir e reduzir riscos à saúde e acidentes ocupacionais por meio correto do gerenciamento de resíduos gerados pelo hospital,
- Elaborar o Plano de Ação para implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde estabelecendo metas e atividades para o gerenciamento dos Resíduos, definindo prazo para seu cumprimento;
- Colaborar com os setores de treinamento, com vista a obter capacitação adequada do quadro de funcionários e profissionais nas questões referentes ao gerenciamento de resíduos;
- Atualizar anualmente o PGRSS da Instituição;
- Auxiliar na normatização de rotinas do manejo de todos os tipos de resíduos gerados na Instituição;
- Auxiliar na elaboração e na implantação das normas de segurança para manipulação e transporte dos resíduos, supervisionando o cumprimento destas;
- Auxiliar os diversos setores da Santa Casa de Assis nas questões que envolvam o gerenciamento de resíduos;
- Cooperar com os órgãos de gestão do meio ambiente a nível municipal, estadual e federal, bem como fornecer, prontamente, as informações solicitadas pelas autoridades competentes;
- Cumprir e fazer cumprir o Regimento Interno da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (CGRSS) e demais normas da Santa Casa de Assis.



## COMISSÃO INTRA HOSPITALAR DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS PARA O TRANSPLANTE – CIHDOTT

Como parte da política nacional de transplantes, o Ministério da Saúde determina que todos os hospitais, públicos, privados e filantrópicos com mais de 80 leitos constituam a Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos Para Transplantes – CIHDOTT.

A finalidade da Comissão é identificar os potenciais doadores (óbito com morte encefálica confirmada), realizar entrevista familiar dando a opção de doar, em caso de doação consentida a Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos do Estado (CNCDO) é informada e envia para o HGPV equipe de captação para a retirada dos órgãos. Após a captação, os órgãos serão transplantados de acordo com a fila única estadual de transplantes. Além disso, cabe a CIHDOTT promover programa de educação em saúde de todos os profissionais do estabelecimento e da comunidade para compreensão do processo de doação de órgãos e tecidos.

Em 2016 foram realizadas ações de conscientização dentro e fora do Hospital, foram promovidas palestras sobre o papel da comissão dentro da Instituição para os funcionários e comemorado a Semana do Doador de Órgãos.

### Semana do Doador de Órgãos Foto do corredor da Unidade de Terapia Intensiva



## COMPROMISSO COM A QUALIDADE HOSPITALAR - CQH

O Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) é um programa de adesão voluntária, cujo objetivo é contribuir para a melhoria contínua da qualidade hospitalar. Estimula a participação e a autoavaliação e contém um componente educacional muito importante, que é o incentivo à mudança de atitudes e de comportamentos. Incentiva o trabalho coletivo, principalmente o de grupos multidisciplinares, no aprimoramento dos processos de atendimento.

Em 2016, o Hospital da OSS Santa Casa ganhou selo Ouro no programa de revitalização de hospitais filantrópicos, essa conquista foi possível com o compromisso com a qualidade hospitalar que todas as equipes envolvidas se empenharam em cumprir as metas do programa.

# A OSS SANTA CASA É OURO!

Programa de Revitalização de Hospitais Filantrópicos



CEALAG

C.Q.H

CPFL ENERGIA

1º Ano	1.590,0	995,0	62,6%	Prata
Final	1.590,0	1.281,0	80,6%	Ouro





## COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO – CRO

A Comissão de Revisão de Óbitos (CRO) é um órgão de assessoria diretamente vinculado à Diretoria Técnica e Diretoria Clínica do Hospital.

Atende a resolução CREMESP No. 114/2005. Analisa todos os óbitos ocorridos na instituição, bem como os procedimentos e condutas profissionais realizadas e a qualidade de informações da Declaração de Óbito.

## EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DE TERAPIA NUTRICIONAL

O propósito da atuação da Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional (EMTN) é auxiliar os profissionais responsáveis pela assistência aos pacientes internados no Hospital da OSS na avaliação e administração da Terapia de Nutrição (TN) parenteral e enteral. A EMTN está disponível para consultoria e assessoria e também realiza visitas periódicas de avaliação aos pacientes em terapia nutricional.

A Equipe tem como objetivo:

- Propor rotinas e padronização referentes a Terapia Nutricional.
- Realizar estudos e pesquisas em Terapia Nutricional.
- Manter um banco de dados sobre a Terapia Nutricional no hospital.
- Congregar profissionais da área de saúde interessadas em Terapia Nutricional.
- Manter intercâmbio com a comunidade interna e externa, sobre Terapia Nutricional.



## COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

A Comissão de Humanização (CH) da OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis tem por objetivo sugerir, organizar e planejar ações institucionais que visam o resgate da humanização na assistência a saúde, nosso embasamento vem da Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde que preconiza promover mudanças no processo de trabalho em benefício não apenas dos usuários, mas também dos profissionais que atuam na área da saúde.





# UNIDADES ASSISTENCIAIS

Centro Cirúrgico .....	56
Maternidade .....	58
Ortopedia .....	63
U.T.I.....	65
Pronto Atendimento .....	67



## CENTRO CIRÚRGICO

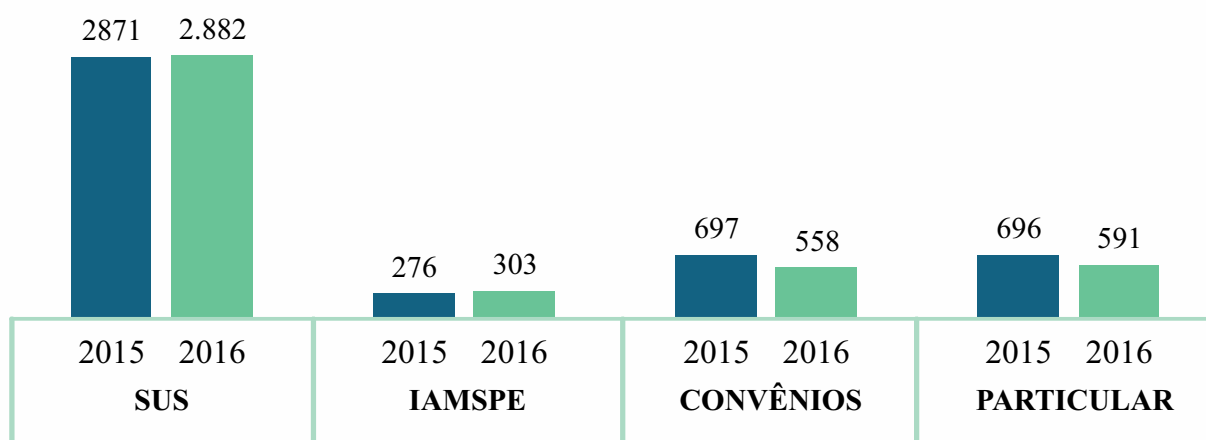
O Centro Cirúrgico é composto por 04 salas cirúrgicas e posteriormente será contemplado com mais 01 sala, após reforma que será iniciada em 2017 por meio de recurso financeiro indicado por emenda parlamentar, possibilitando assim o aumento na realização de cirurgias e melhoria na qualidade da assistência.

No ano de 2016 foi reformado o novo Centro de Material e Esterilização, um espaço amplo e iluminado, com todas as adequações necessárias, em conformidade com a RDC 50, para a realização dos processos de lavagem, e esterilização, armazenando os materiais cirúrgicos, dando assim continuidade da segurança no uso de nossos materiais e controle de infecção. eventos de captação de recursos e fortalecer o relacionamento entre instituição e colaboradores.

PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS						
	2014		2015		2016	
	SUS	Não SUS	SUS	Não SUS	SUS	Não SUS
Média Diária	8	4	8	5	8	4
Média Mensal	229	115	239	139	240	121
Média Anual	2.742	1.382	2.871	1.669	2.882	1.452
Em %	66	33	63	37	66	34
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4.124</b>		<b>4.540</b>		<b>4.334</b>	

Fonte: Centro Cirúrgico SCMA

### CIRÚRGIAS REALIZADAS POR CATEGORIA

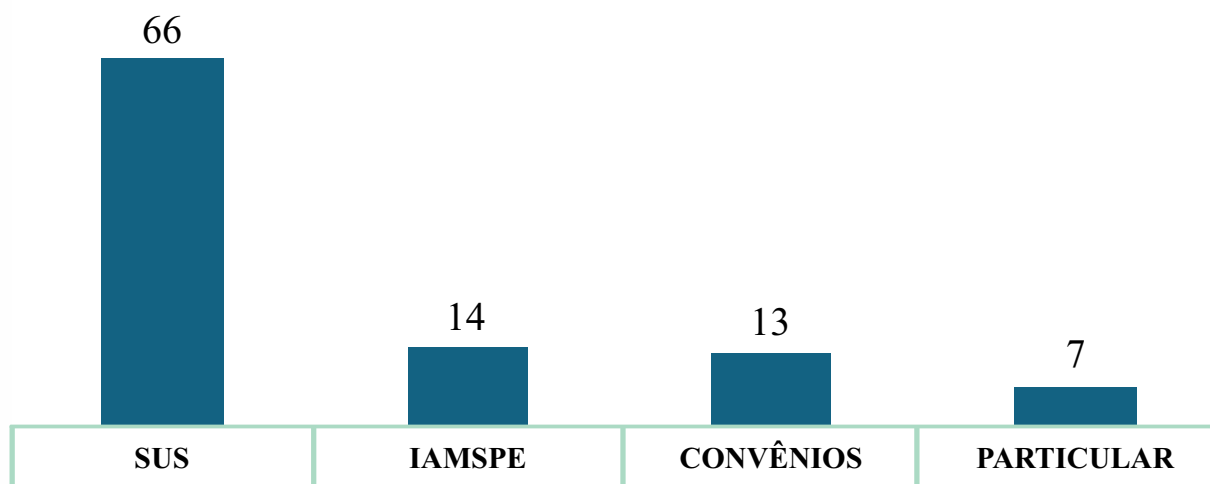


Fonte: Centro Cirúrgico SCMA

**Equipe do Centro Cirúrgico Cirurgia do Thiago Cristiano, primeira cirurgia bariátrica realizada pelo SUS na OSS Santa Casa**



## CIRURGIAS REALIZADAS POR CATEGORIA (%)



Fonte: Centro Cirúrgico SCMA

## TABELA DE CIRURGIAS ELETIVAS - CONVÊNIO 02/2014

ESPECIALIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total por Especialidade	Porcentagem Anual
Buco Maxilo	0	1	5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirurgia Geral	13	16	26	19	32	24	32	30	31	26	30	22	301	35%
Ginecologia	12	18	12	14	14	11	16	10	9	15	18	10	159	19%
Ortopedia e Traumatologia	9	0	3	8	8	10	3	10	17	11	8	7	94	11%
Otorrinolaringologia	9	11	9	12	10	7	4	8	4	7	5	3	89	10%
Pediatria	3	3	1	3	2	7	11	9	11	8	0	0	58	7%
Urologia	1	1	21	13	11	10	2	7	0	4	4	0	74	9%
Vascular	2	1	3	6	9	7	7	8	8	10	4	4	69	8%
<b>TOTAL DE CIRURGIAS</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>88</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>82</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>69</b>	<b>46</b>	<b>855</b>	<b>100%</b>

Fonte: Faturamento SCMA





## MATERNIDADE

A Maternidade Nossa Senhora das Vitórias, pertencente à OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis, atende a população de Assis e é referência para alguns municípios da região (Candido Mota, Cruzália, Florinea, Lutécia, Maracaí, Palmital, Pedrinhas Paulista, Platina e Tarumã) atendendo clientela dos planos de saúde SUS, particulares e convênios.

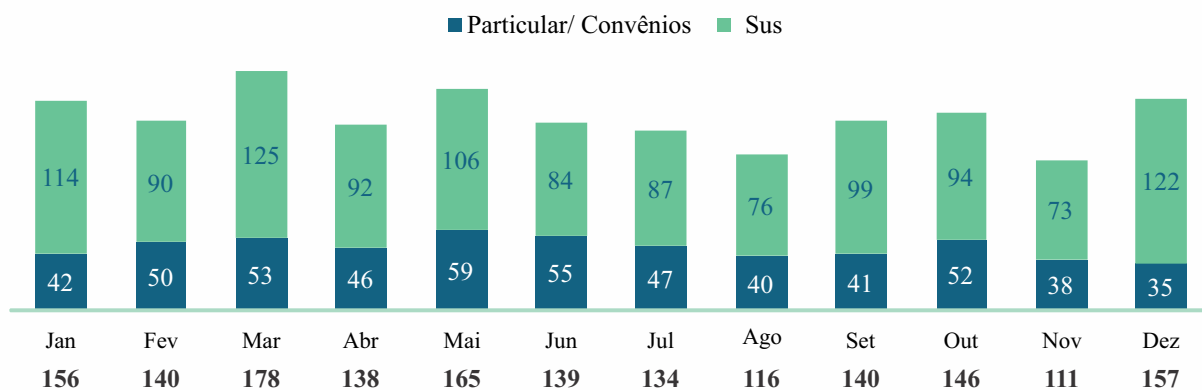
A Maternidade é referência em atendimento as gestantes de baixo risco e emergências maternas. São realizados além de partos normais e cesarianos, também cirurgias ginecológicas.

Contamos com equipe de médicos Obstetras, Pediatras, Enfermeiras Obstetras, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, capacitados a prestar assistência com qualidade a todas as pacientes que utilizam nosso serviço, seja a nível ambulatorial ou internação. Em relação à região, nosso diferencial e ter enfermeiras especializadas em obstetrícia. Temos disponíveis 8 leitos de alojamento conjunto SUS, 6 leitos para tratamento clínico e cirurgias ginecológicas SUS, 3 apartamentos coletivos, 5 apartamentos individuais sendo um deles suíte, e ainda 3 leitos de pré-parto. É realizado pelo Pediatra o Teste do Olhinho em todos os recém-nascidos, agendamos e encaminhamos às unidades de referência para realização do Teste do Pezinho e do Teste da Orelhinha, entre outras.

Realizado teste rápido de HIV em todas as parturientes e nos casos de abortamento, conforme preconizado pelo ministério da saúde.



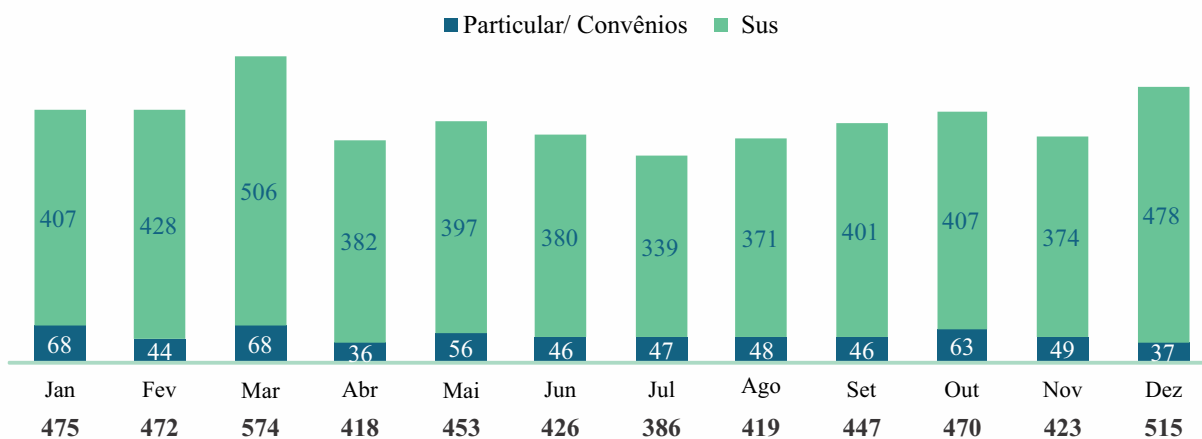
## INTERNAÇÕES MATERNIDADE



Fonte: Maternidade Nossa Senhora das Vitórias SCMA

**Total de internações 1.720**

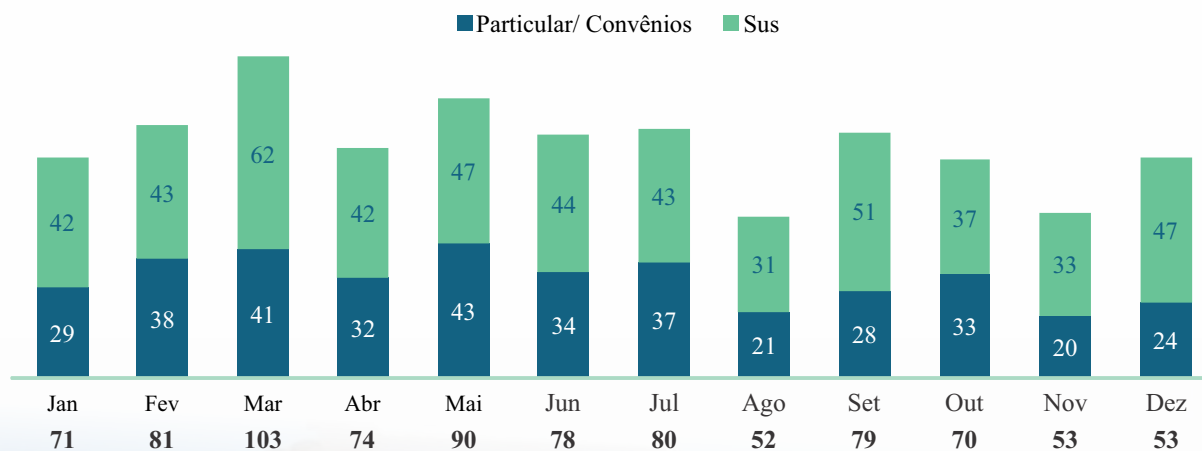
## ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS



Fonte: Maternidade Nossa Senhora das Vitórias SCMA

**Total de atendimentos 5.478**

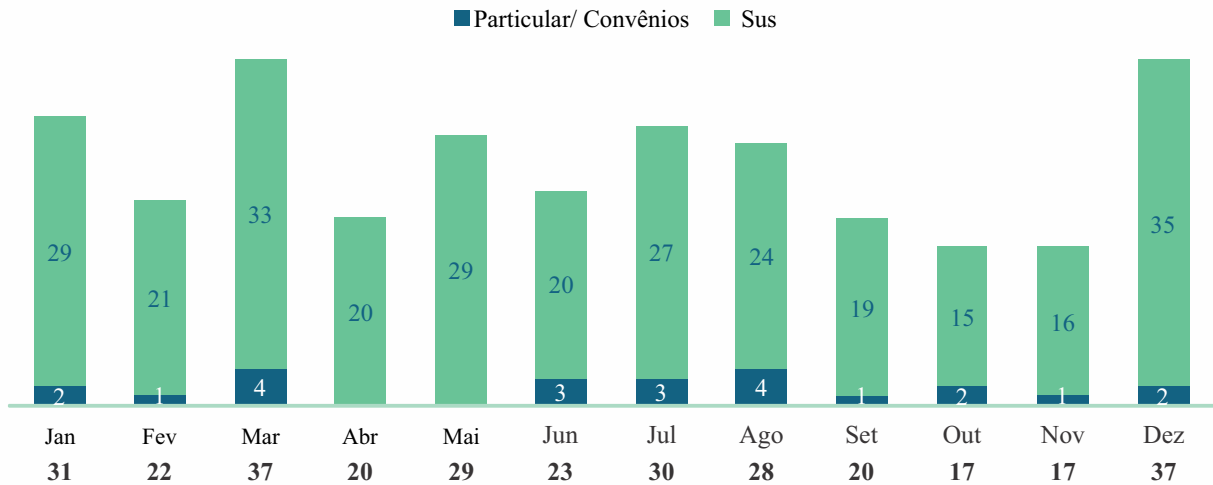
## NÚMEROS DE PARTOS CESÁRIAS



Fonte: Maternidade Nossa Senhora das Vitórias SCMA

**Total de partos cesários 902**

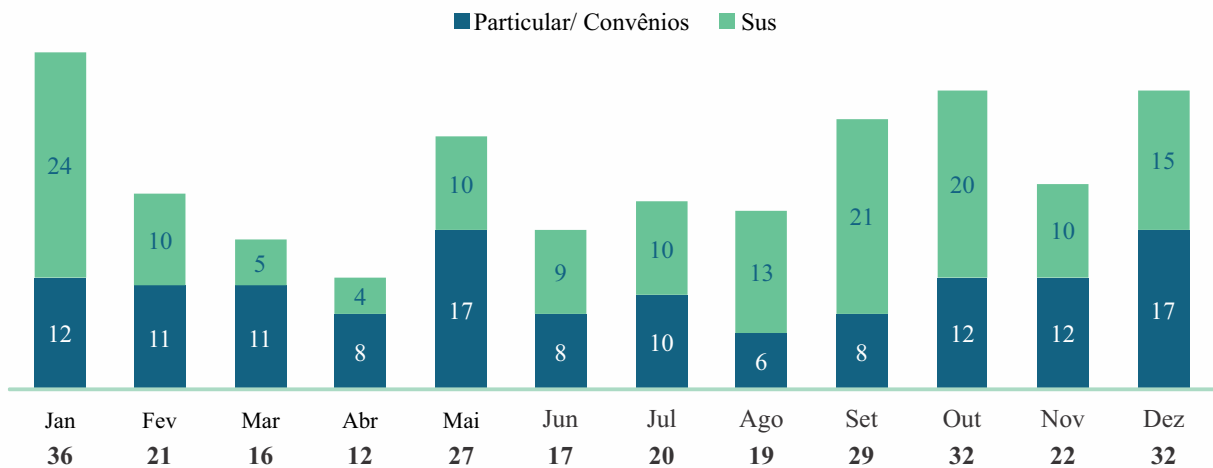
## NÚMEROS DE PARTOS NORMAIS



**Total de partos normais 311**

Fonte: Maternidade Nossa Senhora das Vitórias SCMA

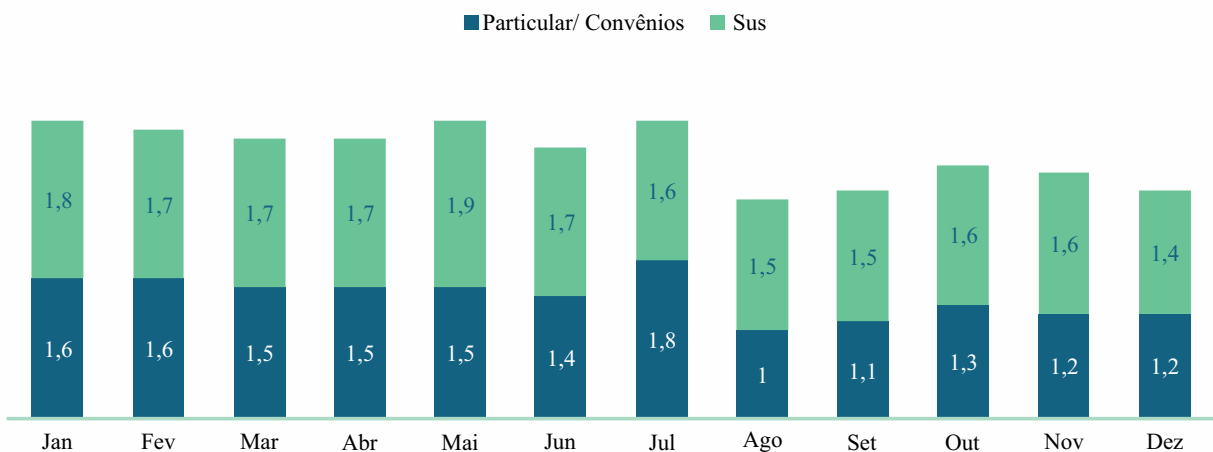
## NÚMERO DE CIRURGIAS GINECOLÓGICAS



**Total de cirurgias ginecológicas 283**

Fonte: Maternidade Nossa Senhora das Vitórias SCMA

## MÉDIA DE PERMANÊNCIA



MÊS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	MÉDIA TOTAL
TOTAL	3,4	3,3	3,2	3,2	3,4	3,1	3,4	2,5	2,6	2,9	2,8	2,6	36,4
MÉDIA	1,7	1,7	1,6	1,6	1,7	1,6	1,7	1,3	1,3	1,5	1,4	1,3	18,2

Fonte: Maternidade Nossa Senhora das Vitórias SCMA



Teste do coraçãozinho é realizado em todos os bebês como parte da triagem neonatal. O teste permite identificar precocemente se o bebê tem alguma doença grave no coração.

Realizado pelo pediatra, o teste do olhinho pode detectar qualquer alteração que cause obstrução no eixo visual, como catarata, glaucoma congênito e outros problemas. A identificação precoce permite tratamento em tempo hábil para o desenvolvimento normal da visão. Na maternidade todos os recém-nascidos são submetidos a este exame.



### O QUE LEVAR PARA MATERNIDADE?

**PARA MAMÃE:**

- Produtos de higiene pessoal (escova de dente, creme dental, shampoo, condicionador e sabonete);
- Toalha de banho;
- Roupas confortáveis, de preferência com abertura frontal para facilitar a amamentação e sutiã sem bojo e sem aro;
- Chinelo de borracha;
- Carteirinha de pré-natal, cartão SUS, carteirinha do convênio.

**PARA O BEBÊ:**

- Fraldas descartáveis, tamanhos RN ou P;
- Sabonete;
- 4 fraldas de boca;
- 3 pares de meia;
- 1 par de luvinhas;
- 1 touquinha;
- 1 toalha de banho;
- 1 manta leve;
- 1 manta pesada;
- 4 calças/mijão;
- 4 body manga longa para o frio;
- 4 macacões felpudos para o frio;
- 4 body manga curta para o calor;
- 4 macacões malha fina para o calor.

**MATERNIDADE NOSSA SENHORA DAS VITÓRIAS**  
A experiência de cuidar do bem mais precioso há quase um século.

## Destaques de 2016

Folder sobre o que a futura mamãe precisa levar para a Maternidade

Página Exclusiva da Maternidade no Facebook



Semana mundial do aleitamento materno  
01 a 07 de agosto de 2016.





## Reformas na infra-estrutura

### ANTES



### DEPOIS

**Aquisição de aparelho de ultrassom por meio de recursos financeiros do Ministério da Saúde**

**Pintura da enfermaria alojamento conjunto, com recurso de doação.**



### Área Interna



## ORTOPEDIA

Ortopedia é a especialidade direcionada para diagnóstico, tratamento, reabilitação e prevenção de lesões e doenças do sistema muscular e ósseo. Esse sistema complexo inclui seus ossos, articulações (juntas), ligamentos, tendões, músculos e nervos e permite que você se movimente, trabalhe e seja ativo.

O Serviço de Ortopedia e Traumatologia da Santa Casa de Misericórdia de Assis é um serviço destinado a atender aos casos de Ortopedia, Urgência e Emergência de Traumatologia, a nível ambulatorial ou internado na Santa Casa de Misericórdia de Assis.

SÉRIE HISTÓRICA DA ORTOPEDIA			
ANO	2014	2015	2016
MÉDIA/ DIA	64	38	32
MÉDIA/ MÊS	1.931	1.162	950
<b>TOTAL ANO</b>	<b>23.176</b>	<b>13.948</b>	<b>11.397</b>

Fonte: Ortopedia SCMA

### SÉRIE HISTÓRICA ORTOPEDIA

23.176

13.948

11.397

2014

2015

2016

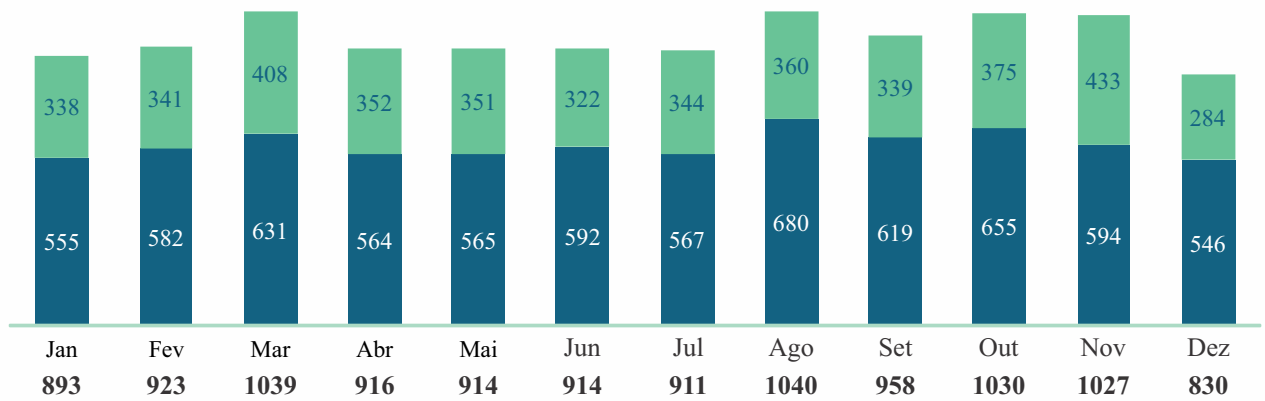
Fonte: Ortopedia SCMA





## ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

■ Urgência/ Emergência ■ Eletiva/ Ambulatorial



Fonte: Ortopedia SCMA

**Total de atendimentos ambulatoriais 11.397**



## UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

A UTI é um ambiente diferenciado que visa à manutenção da vida e recuperação da saúde de pessoas que necessitam de um acompanhamento mais intensivo do seu estado de doença. A equipe de saúde está capacitada e treinada para atendimento de alta complexidade, reservado e único no ambiente hospitalar, já que se propõe estabelecer monitorização completa e vigilância 24 horas.

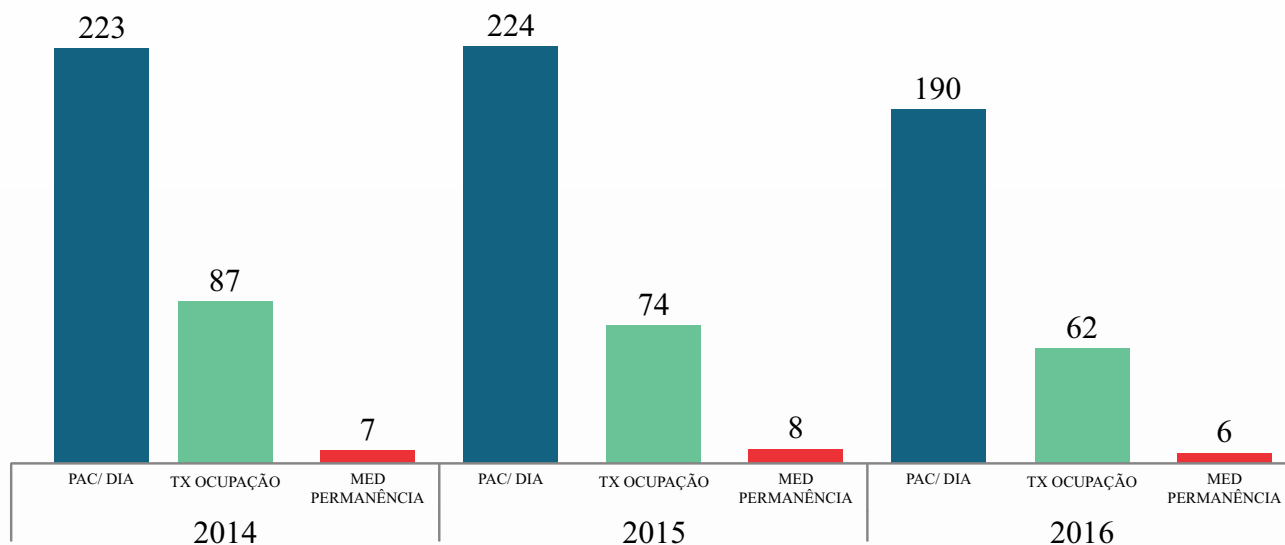
Uma Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) é uma estrutura hospitalar que se caracteriza como unidade complexa dotada de sistema de monitorização contínua que admite pacientes potencialmente graves ou com descompensação de um ou mais sistemas orgânicos e que com o suporte e tratamento intensivos tenham possibilidade de se recuperar.

A Unidade de Terapia Intensiva (UTI) da Santa Casa de Misericórdia de Assis dispõe de 11 leitos de internação, sendo 01 leito de isolamento, credenciado pelo SUS (PORTARIA Nº 853, DE 11 DE SETEMBRO DE 2015).

No ano de 2016 foi credenciado 1 leito para atendimentos Convênios e particular. A regulação dos leitos SUS é realizada pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS) através de contato entre médico regulador e Médico plantonista.

Durante o ano de 2016 foram admitidos nesta unidade 357 pacientes de alta complexidade, com Média de permanência (tempo médio de permanência em dias que um paciente permanece na UTI adulto) de 6 dias, prestando sempre uma assistência de qualidade por toda a equipe que compõe a unidade.

### SÉRIE HISTÓRICA U.T.I - SUS



Fonte: U.T.I SCMA





## Índice de Mortalidade-APACHE II

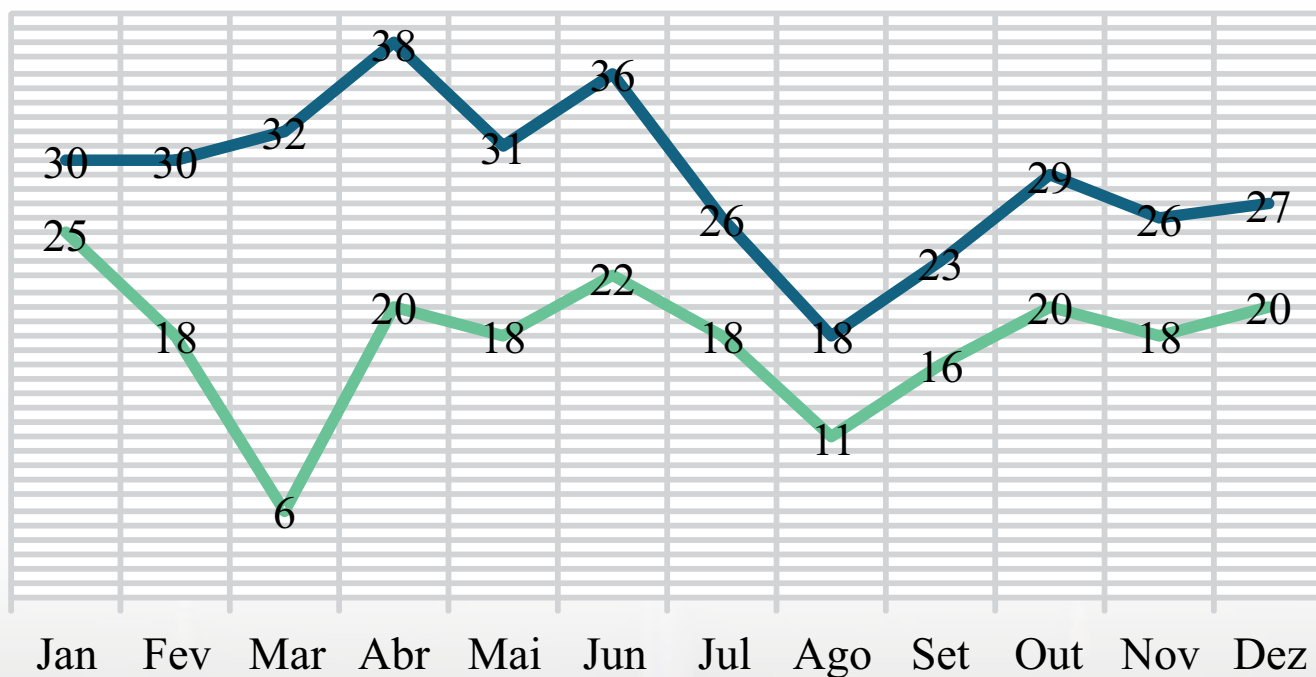
O APACHE II é um sistema médico de classificação que determina os índices de gravidade de um paciente internado em uma Unidade de Tratamento Intensivo (UTI).

Recomendado pelo Ministério da Saúde, o índice é calculado a partir da soma de 12 critérios clínicos, e fisiológicos e laboratoriais que determina a criticidade do quadro do paciente e o risco de óbito nas suas primeiras 24 horas de UTI.

### ÍNDICE DE MORTALIDADE (%)

■ MORTALIDADE ESPERADA

■ MORTALIDADE OBSERVADA



## PRONTO ATENDIMENTO

O Pronto Atendimento de Convênios e Particulares oferece aos pacientes um atendimento exclusivo em consultas médica e conta com serviço de retaguarda nas especialidades de Urologia, Ortopedia, Geriatria, Vascular, Cardiologia, Otorrinolaringologia, Gastroenterologia, Pediatria e Cirurgia Geral.

Passa pelo nosso Pronto Atendimento uma média de 1.400 pacientes no mês,

O atendimento realizado condiz com a missão de nossa Instituição em proporcionar atendimento à saúde das pessoas com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso de superar as expectativas do cliente.

O Pronto Atendimento conta com parcerias estabelecidas com empresas da região, com objetivo de oferecer aos colaboradores um atendimento diferenciado.

- 04 leitos de Observação, sendo 02 para estabilização hemodinâmica,
- 05 Poltronas confortáveis para melhor acomodação dos usuários.

### Destaques de 2016



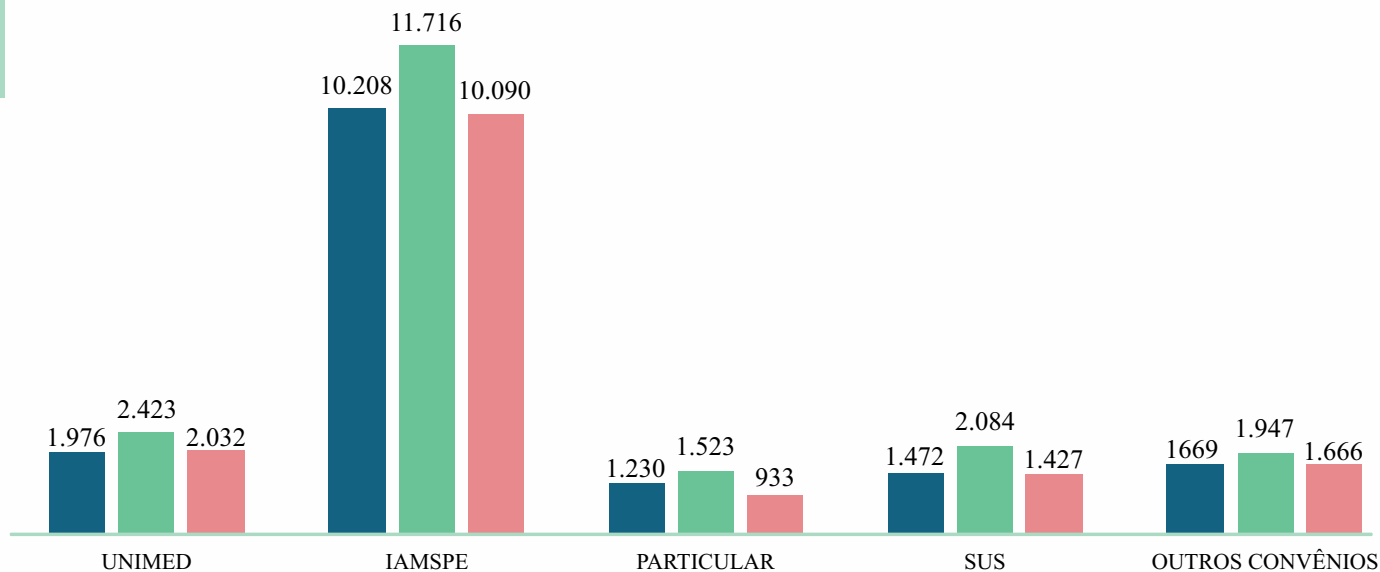
- **Reformulação e reestruturação física do PA.**
- **Modernização da recepção, proporcionando ambiente climatizado e agradável.**
- **Modernização da área física da sala medicação, proporcionando conforto e segurança no atendimento.**

- Adequação dos Box para pacientes em observação, proporcionando maior conforto e privacidade no atendimento, e modernização sala de Urgência e Emergência.
- Atualização dos Manuais de Normas e Rotinas de enfermagem e criação de protocolo Clínico de Atendimento Médico, classificação de risco com prioridade no atendimento (idade/ complexidade) proporcionando agilidade e segurança no atendimento ao cliente, agilidade na entrega dos resultados de exames clínicos laboratoriais.



## SÉRIE HISTÓRICA PRONTO ATENDIMENTO

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

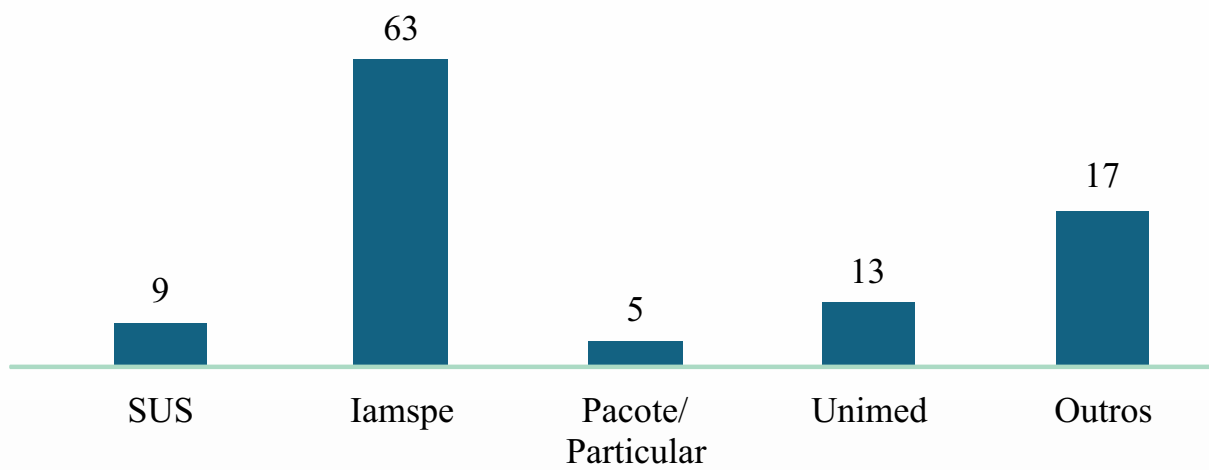


Fonte: P.A SCMA

CONVÊNIOS	MÊS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total Semestral
	SUS	143	131	166	202	215	148	1.005
	IAMSPE	817	737	866	945	1018	824	5.207
	PARTICULAR	79	75	72	89	92	82	489
	SUS	103	99	105	112	110	126	655
	OUTROS	126	107	163	164	169	144	873
	TOTAL	1.268	1.149	1.372	1.512	1.604	1.324	8.229
	MÊS	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Semestral
SUS	153	176	180	179	154	185	1.027	
IAMSPE	774	876	968	842	782	659	4.901	
PARTICULAR	74	56	53	71	58	74	386	
SUS	94	135	145	134	132	132	772	
OUTROS	112	151	137	208	149	156	913	
TOTAL	1.207	1.394	1.483	1.434	1.275	1.206	7.999	
<b>TOTAL ANUAL</b>								<b>16.228</b>

Fonte: P.A SCMA



**ATENDIMENTO POR CONVÊNIOS EM %**

Fonte: P.A SCMA







# SERVIÇOS MULTIDISCIPLINARES

Enfermagem.....	71
Farmácia.....	75
Almoxarifado .....	77
Nutrição .....	78
Serviço Social .....	81

## ENFERMAGEM

A Enfermagem tem por finalidade prestar assistência, assumindo um compromisso diário a atender o paciente cuidando integralmente de forma humanizada, de qualidade, individualizada, e sistematizando.

Propiciar a recuperação dos pacientes para que alcancem o melhor estado de saúde física, mental e emocional possível e de conservar o sentimento de bem estar espiritual e social dos mesmos, sempre envolvendo e capacitando-os para o auto cuidado juntamente com os seus familiares, prevenindo doenças e danos, visando a recuperação dentro do menor tempo possível.

Por ser um setor onde temos pacientes com as mais diversas doenças, conta com uma ligação direta com a maioria dos setores do hospital como; UTI, Hemodiálise, Banco de Sangue, Pronto Atendimento, Centro cirúrgico, Central de Material, Bio imagem, e Ortopedia.

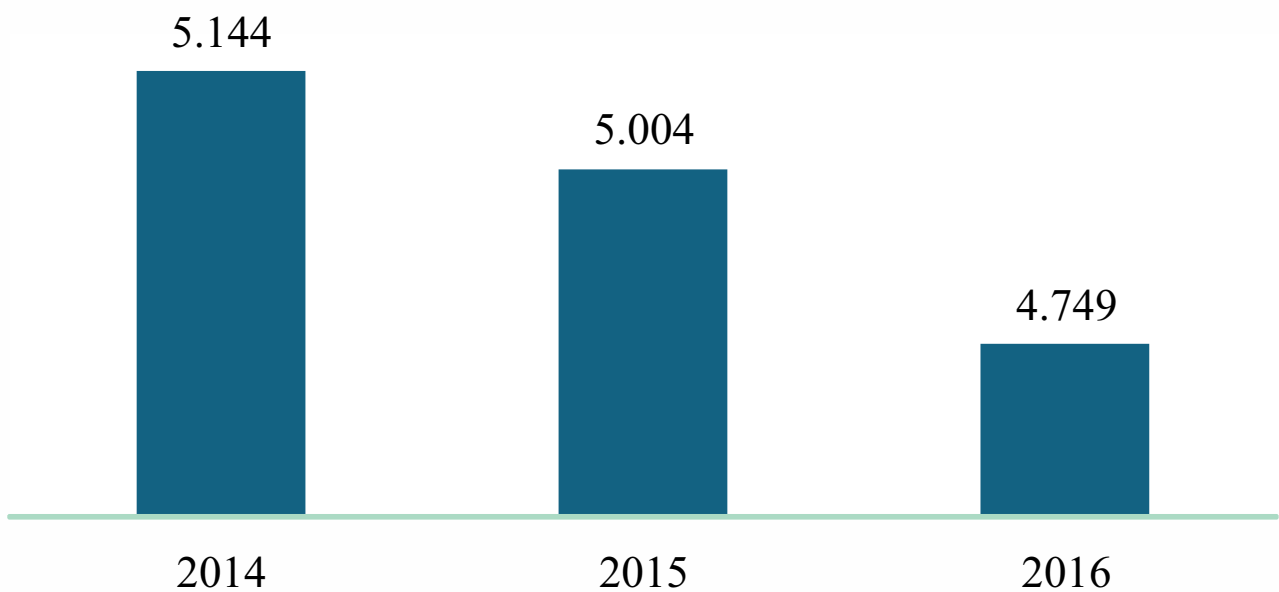
Em 2016, passamos pelo processo de mudanças nas unidades assistenciais, onde o Corpo Clínico Medico, e a Enfermagem foram reformulados. No momento atual dispomos, médicos em plantão presencial na unidade de clinica medica das 7h às 13h, e plantão a distancia nas demais 18 horas diárias, estando sempre disponíveis ao atendimento ao usuário. Também contamos com a presença do Medico Plantonista na Unidade de Pronto Atendimento que presta assistência aos pacientes em casos de urgência e emergência, onde contamos com 24 horas de atendimento medico hospitalar, garantindo uma assistência segura.

Concluimos a reforma das unidades e a instalação de ar condicionado em 80% quartos que atendem os pacientes SUS.

Revitalização da pediatria e brinquedoteca, trazendo vida e alegria as nossas crianças.

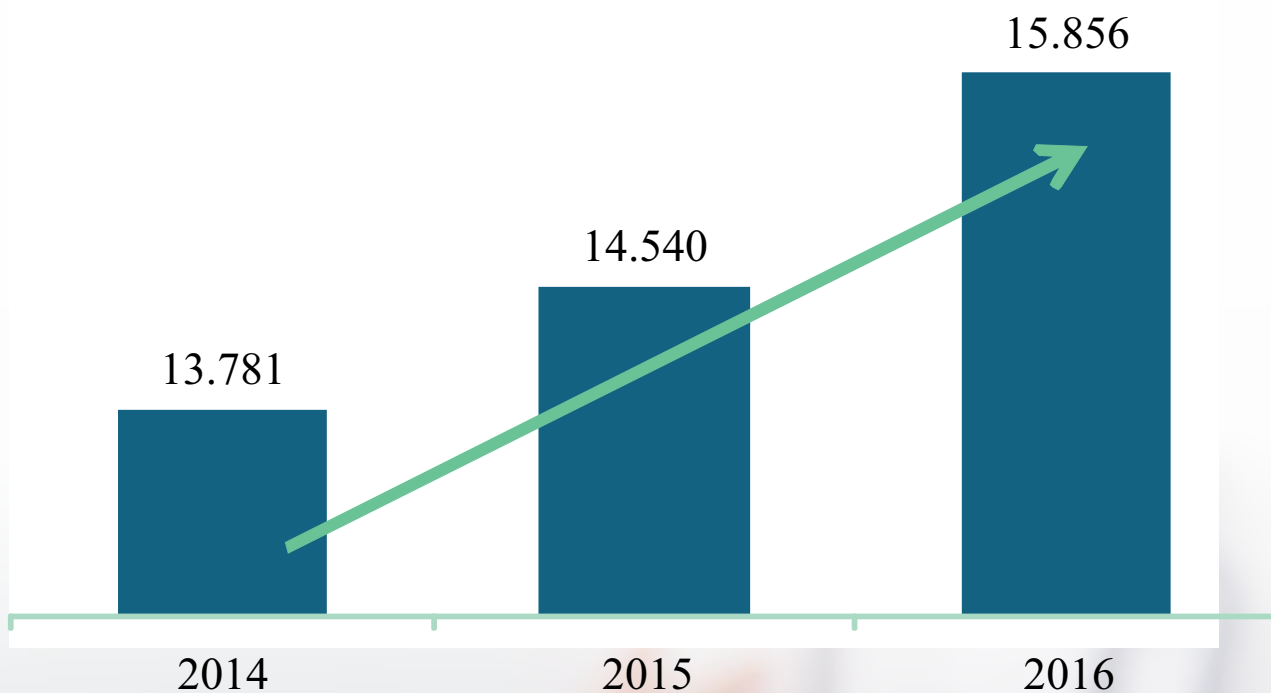


## HISTÓRICO DE INTERNAÇÕES



SCMA

## SÉRIE HISTÓRICA DE PACIENTE/ DIA



Fonte: Enfermagem SCMA

**CONTRATUALIZAÇÃO - TERMO DE CONVÊNIO 02/2014**

Ano	2014	2015	2016
Município	Internação		
Assis	4.097	4.034	3.767
Candido Mota	59	68	55
Cruzália	46	29	55
Lençóis Paulista	1	1	1
Florinea	61	78	65
Lutécia	1	0	1
Maracaí	123	100	90
Tarumã	491	464	454
Paraguaçu Paulista	2	5	3
Pedrinhas	50	53	61
Platina	104	108	109
Palmital	50	12	45
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>5.085</b>	<b>4.952</b>	<b>4.706</b>
Outros	59	52	43
<b>TOTAL</b>	<b>5.144</b>	<b>5.004</b>	<b>4.749</b>

Fonte: Enfermagem SCMA

**CONTRATUALIZAÇÃO - TERMO DE CONVÊNIO 02/2014**

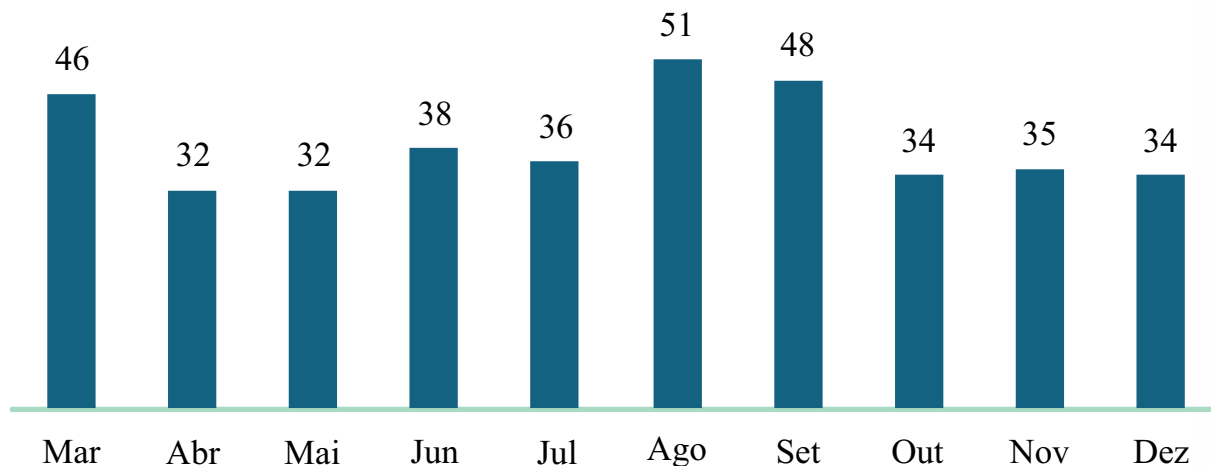
Ano	2014	2015	2016
Município	Paciente/ Dia		
Assis	10.703	11.690	12.222
Candido Mota	280	255	246
Cruzália	124	82	151
Lençóis Paulista	3	13	6
Florinea	177	283	208
Lutécia	2	0	1
Maracaí	395	295	474
Tarumã	1.200	1.210	1.553
Paraguaçu Paulista	12	19	11
Pedrinhas	141	170	184
Platina	287	280	297
Palmital	0	2	178
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>13.324</b>	<b>14.299</b>	<b>15.531</b>
Outros	457	241	325
<b>TOTAL</b>	<b>13.781</b>	<b>14.540</b>	<b>15.856</b>

Fonte: Enfermagem SCMA



## CONVÊNIOS ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR ESPECIALIZADA

■ ATENDIMENTOS EM %



INTERNAÇÃO POR ORIGEM										
SERVIÇOS	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
REDE	420	418	419	445	403	376	376	422	447	426
UPA	195	135	132	170	145	192	181	145	157	144

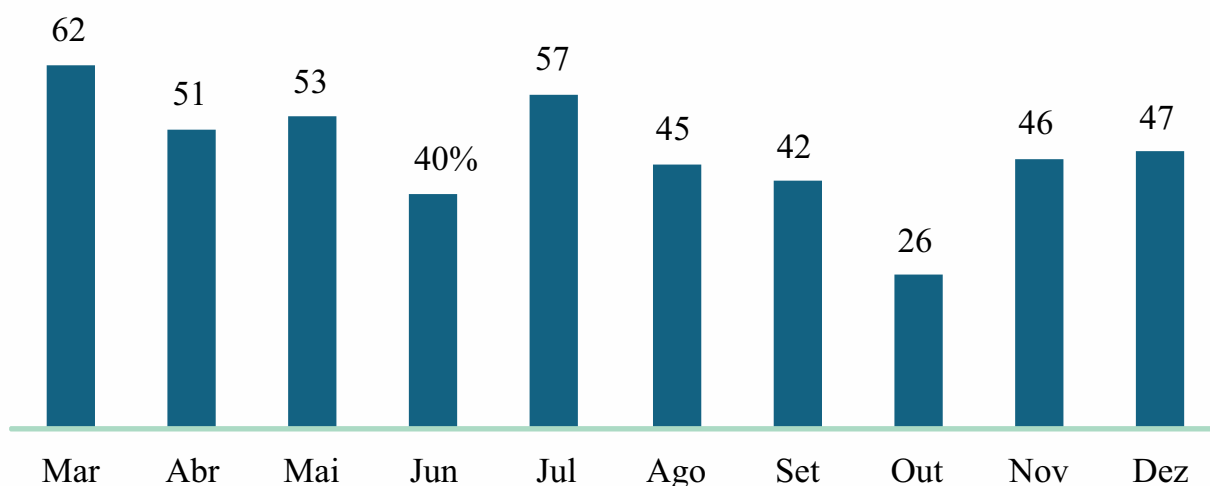
Fonte: Enfermagem SCMA

**Total Anual:**  
**Rede 4.152**  
**UPA 1.596**

\* Pacientes de cirurgias eletivas, providentes do setor de Ortopedia, Unidades de saúde do município de Assis e dos 12 conforme P.P.I

## CONVÊNIOS ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR ESPECIALIZADA ORTOPEDIA

■ AMBULATÓRIO %



AMBULATÓRIO POR ORIGEM										
SERVIÇOS	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
REDE	650	682	670	629	671	696	658	723	639	606
UPA	401	350	357	253	384	314	279	186	296	286

Fonte: Enfermagem SCMA

**Total Anual:**  
**Rede 6.624**  
**UPA 3.106**

\* Atendimentos encaminhados pela rede municipal de Assis e retornos do próprio serviço.

# FARMÁCIA

A Farmácia Hospitalar é um órgão de abrangência assistencial, técnico-científica e administrativa, onde se desenvolvem atividades ligadas à produção, armazenamento, controle, dispensação e distribuição de medicamentos e correlatos às unidades hospitalares. A execução de suas atividades é ligada aos resultados para o paciente e não apenas aos correlacionados aos produtos e serviços. É igualmente responsável pela orientação de pacientes internos e ambulatoriais, visando sempre a eficácia da terapêutica e redução de custo. A farmácia da Santa Casa de Assis funciona 24 horas, atendendo as unidades de internação, centro cirúrgico, centro obstétrico e UTI, dispensando materiais e medicamentos através de Prescrição médica e de enfermagem.

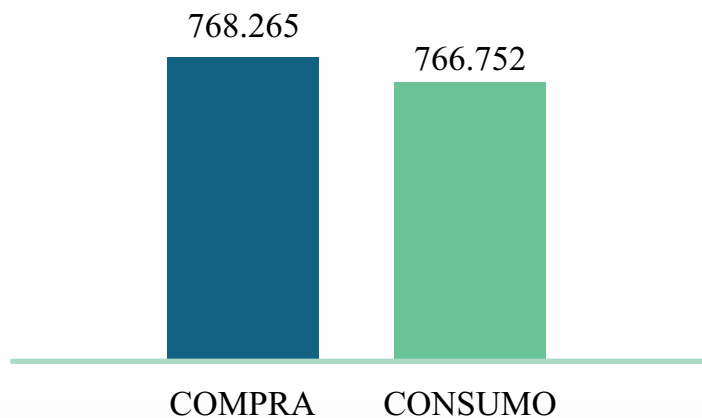
VALOR DAS ENTRADAS DE PRODUTOS													
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
	20.804	21.065	19.273	26.087	28.459	25.939	20.868	20.828	33.670	14.824	19.111	19.526	270.45

Fonte: Farmácia SCMA

COMPRA E CONSUMO MENSAIS DE MEDICAMENTOS NO ANO DE 2016												
MÊS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
COMPRA DE MEDICAMENTO	59.097	65.104	61.264	73.364	60.207	73.821	63.859	55.150	70.310	61.899	55.876	68.314
CONSUMO DE MEDICAMENTO	58.981	59.549	69.079	64.749	67.342	63.867	67.158	61.443	62.906	73.571	56.700	61.407

Fonte: Farmácia SCMA

## COMPRA E CONSUMO DE MEDICAMENTOS ANUAL



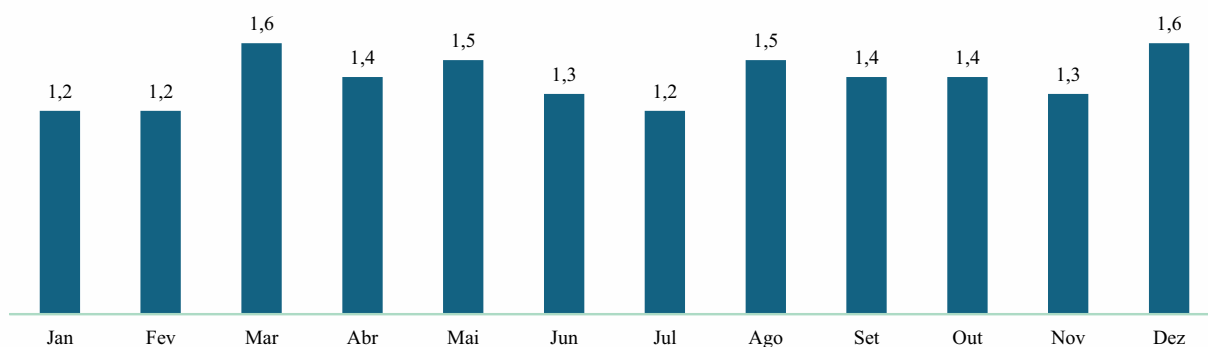
Fonte: Farmácia SCMA



## ALMOXARIFADO

O Serviço de Almojarifado realiza o armazenamento e o fornecimento de materiais médico Hospitalares, medicamentos, materiais de escritório, produtos de limpeza e saneantes a todas às clínicas e setores da Santa Casa. Neste setor estão centralizadas as atividades de controle de estoques, pedidos e o abastecimento dos postos de medicamentos distribuídos entre as clínicas, sendo um importante setor de apoio às atividades assistenciais e administrativas.

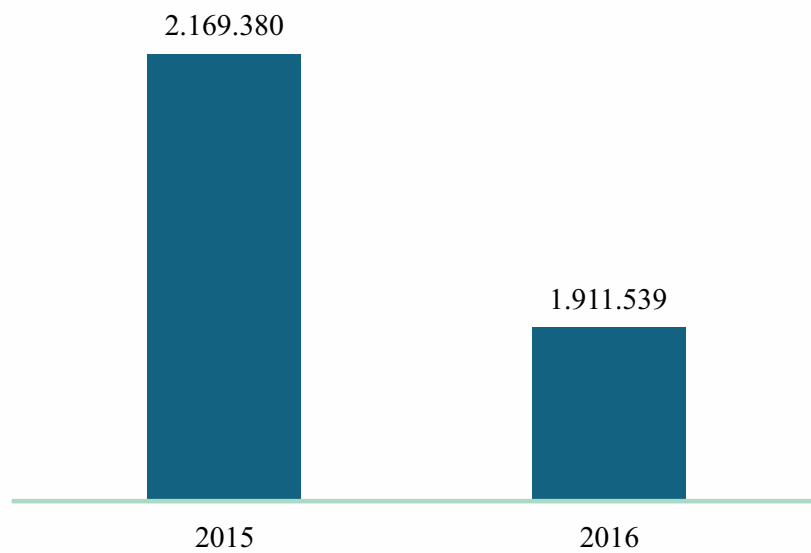
### GIRO DE ESTOQUE



Fonte: Almojarifado SCMA

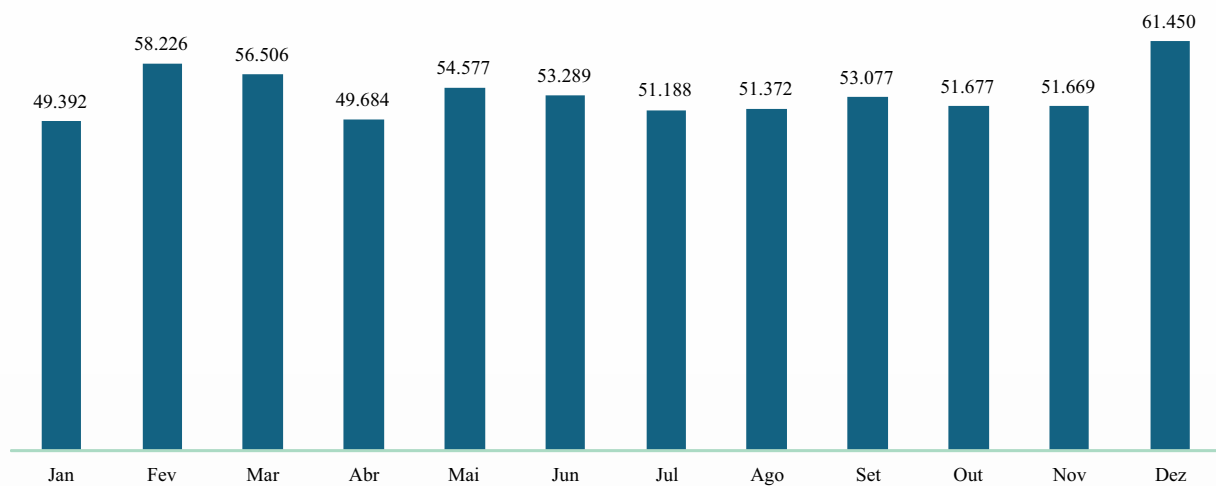


## SÉRIE HISTÓRICA DE CONSUMO DE MAT/ MED



Fonte: Farmácia SCMA

## INTENS MOVIMENTADOS



Fonte: Farmácia SCMA





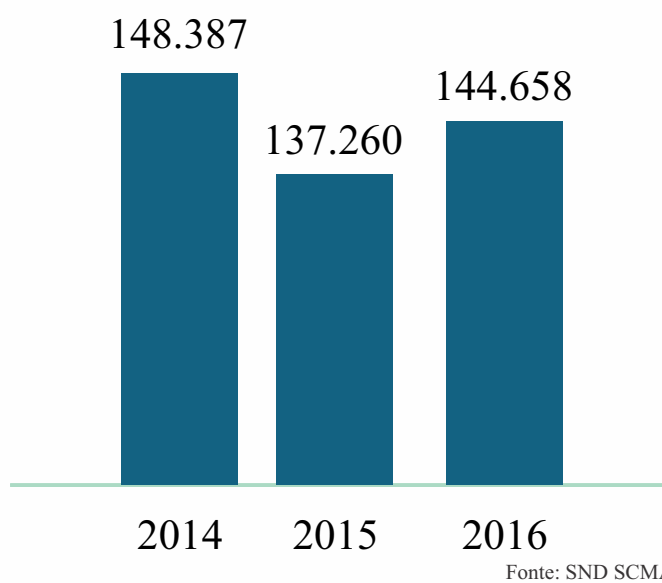
# NUTRIÇÃO

Tem por objetivo fornecer alimentação ideal aos pacientes com segurança e higiene alimentar. O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) apoia o tratamento de cada indivíduo, respeitando suas necessidades, aceitação pessoal e restrições que estão relacionadas a cada caso ou patologia, além da necessidade de dietas específicas e equilibradas visando sempre à saúde dos clientes.

O SND é responsável pela alimentação dos pacientes, acompanhantes, conta com um quadro de funcional de 19 funcionários entre cozinheiras, copeiras e nutricionista.

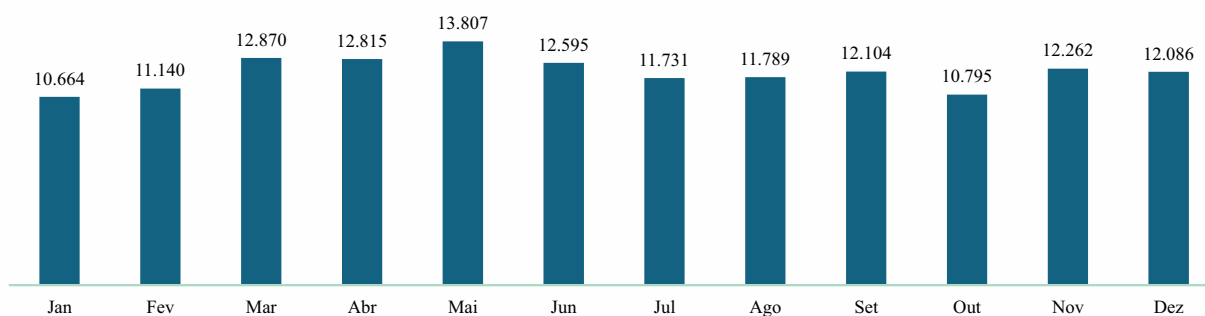
As refeições servidas são: café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar, ceia, mamadeiras (formulas lácteas) e dietas enterais. O total de refeições servidas é variável, ou seja, de acordo com o número de pacientes hospitalizados no mês.

## SÉRIE HISTÓRICA DE REFEIÇÕES SERVIDAS



O gráfico demonstra o número de refeições servidas por mês na Santa Casa de Assis, este varia de acordo com a quantidade de pacientes internados, pois está incluso neste número o desjejum, almoço, lanche da tarde, jantar, ceia, quantidades de fórmulas lácteas e dietas enterais.

## REFEIÇÕES SERVIDAS MENSAS



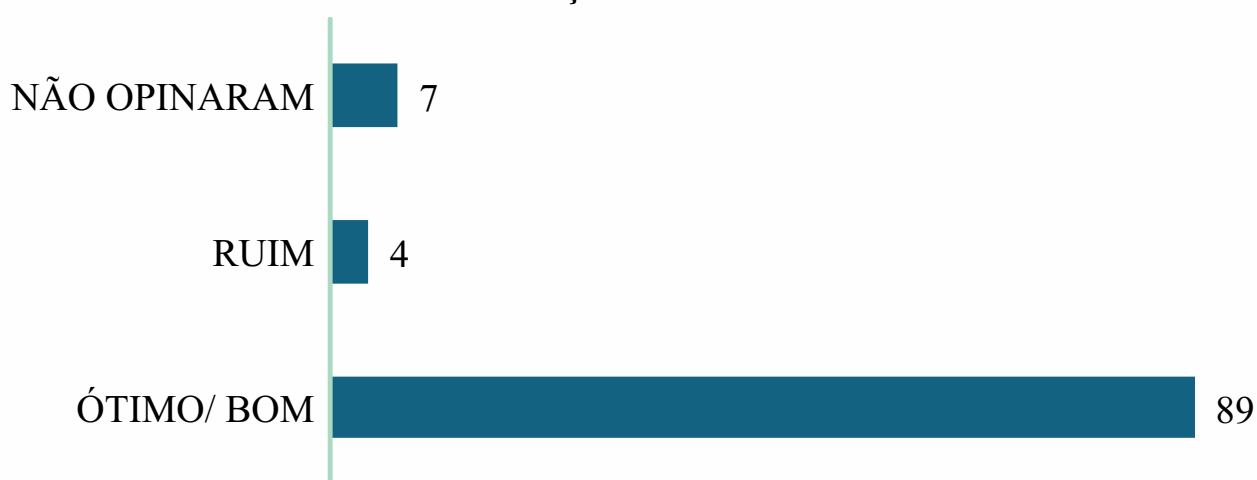
Fonte: SND SCMA

### TOTAL DE REFEIÇÃO POR CATEGORIA

CATEGORIA	TOTAL
Desjejum	29.154
Almoço	41.329
Lanche da tarde	26.813
Jantar	26.733
Ceia	16.714
Número de mamadeiras	2.483
Dieta enteral	1.432
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>144.658</b>

Fonte: SND SCMA

### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



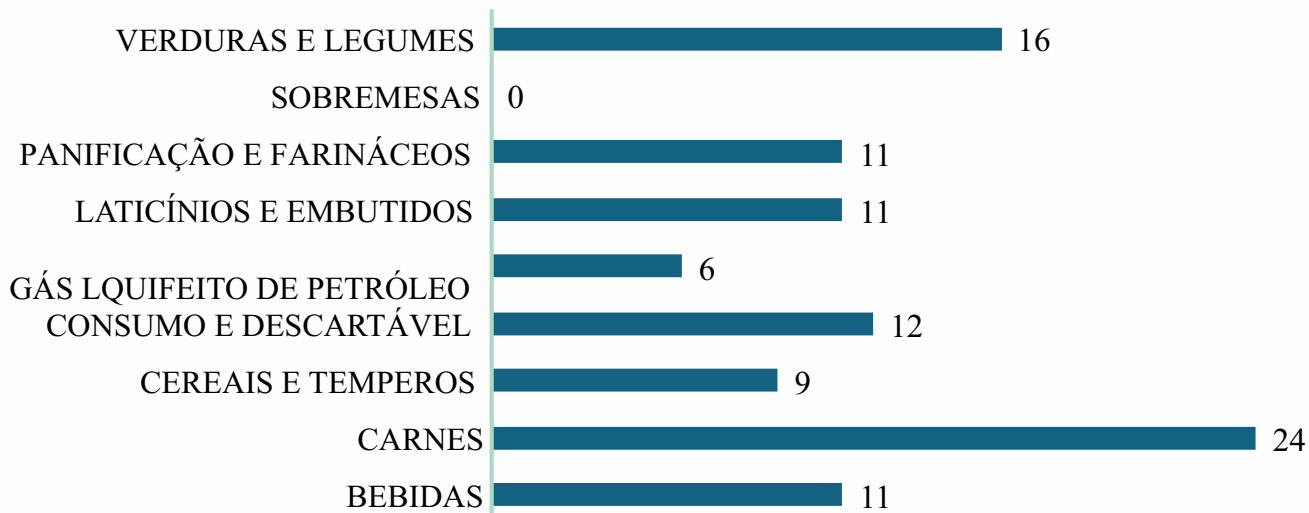
Fonte: SND SCMA

### VALOR GASTO DE ACORDO COM O CONSUMO MENSAL DO CENTRO DE CUSTO NO ANO DE 2016

GRUPO DE PRODUTOS	VALOR (R\$)
Bebidas	R\$ 31.467,00
Carnes	R\$ 72.300,00
Cereais e Temperos	R\$ 27.268,00
Consumo e Descartável	R\$ 35.771,00
Gás Lquifeito de Petróleo	R\$ 18.462,00
Laticínios e Embutidos	R\$ 31.751,00
Panificação e Farináceos	R\$ 31.983,00
Sobremesas	R\$ 502,00
Verduras e Legumes	R\$ 45.949,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 295.453,00</b>

Fonte: SND SCMA

## DEMOSTRATIVO DO CONSUMO MENSAL POR GRUPO DE PRODUTOS EM %



Fonte: SND SCMA

Buscando a qualidade e satisfação do cliente no mês de janeiro foi reimplantada o Cardápio Premium, um cardápio diferenciado no qual tem como objetivo atender acompanhantes dos setores de particular e convênios.

## DEMOSTRATIVO DE VENDA DO CARDÁPIO PREMIUM EM R\$

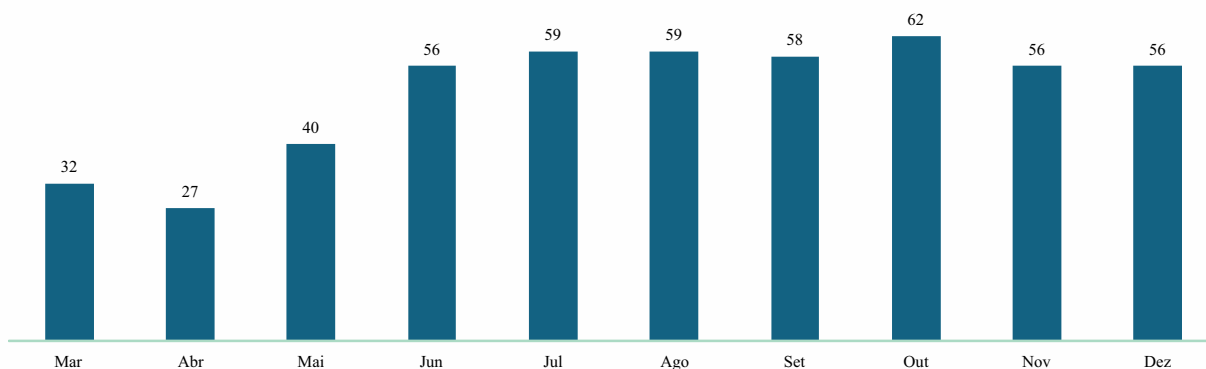


Fonte: SND SCMA

**Indicador CQH:** Índice de Atendimento de Nutrição por paciente internado

**Objetivo:** Avaliar o número de atendimentos realizados pelo nutricionista em relação ao total de saídas no mês.

## DEMOSTRATIVO DA AVALIAÇÃO NUTRICIONAL



\* Particular e Convênios – CQH: Fórmula e Cálculo:  
 $n^{\circ}$  total de atendimentos realizados pelo nutricionista x 100 /  $n^{\circ}$  total de saídas.

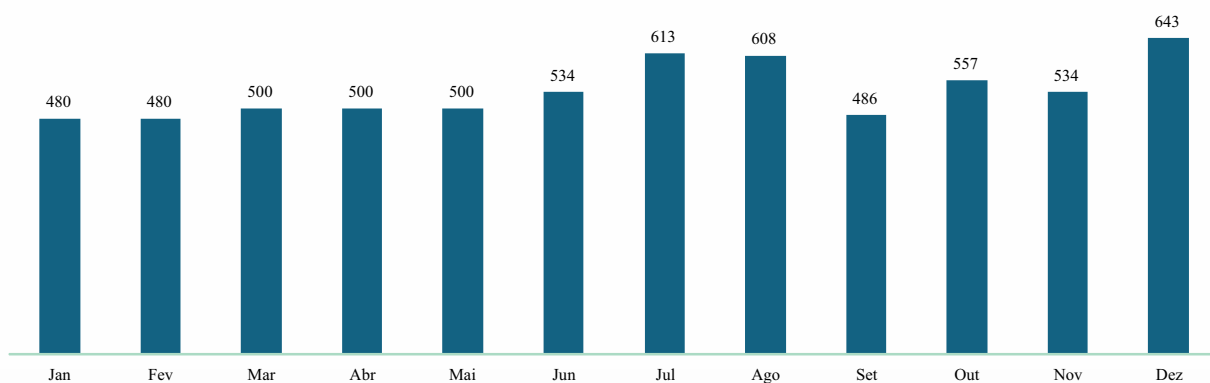
Fonte: SND SCMA

## SERVIÇO SOCIAL

O setor de Serviço Social na O.S.S Santa Casa de Misericórdia de Assis busca conhecer a realidade vivenciada de cada usuário internado e sua família, visando intervir nas múltiplas expressões da questão social que possam prejudicar o processo saúde-doença. A profissional busca fazer com o usuário uma reflexão crítica enquanto sujeito de direito, potencializando a orientação social individual ou coletiva com vistas a facilitar o acesso aos bens e serviços. Trabalha junto com a equipe Multiprofissional dando subsídios e desenvolvendo ações e estratégias para dar respostas efetivas ao tratamento.

No ano de 2016 o Serviço Social realizou atendimentos buscando respeitar o usuário internado enquanto cidadão de direito e viabilizaram exames externos (não realizados na instituição), encaminhamento para a rede de saúde e sócio-assistencial, realizou informações e orientações visando a promoção dos direitos sociais, facilitou o acesso dos familiares no acompanhamento do processo-saúde dos seus entes queridos, participou na Programação de Alta Hospitalar Responsável, entre outros atendimentos.

### ATENDIMENTOS PACIENTES/ FAMÍLIA



**Total Anual:  
6.435**

Fonte: Serviço Social SCMA

**Doações de Naninhas do projeto  
'Naninhas do bem'**





## SERVIÇOS DE APOIO

Apoio e Diagnóstico .....	83
Agência Transfusional .....	83
Laboratório.....	85
Lavanderia e Costura .....	87

## APÓIO E DIAGNÓSTICO

ANO CATEGORIA EXAMES	QUANTIDADE ANUAL DE EXAMES REALIZADOS							
	2015				2016			
	SUS		NÃO SUS		SUS		NÃO SUS	
	INTERNADOS	AMBULATÓRIO	INTERNADOS	AMBULATÓRIO	INTERNADOS	AMBULATÓRIO	INTERNADOS	AMBULATÓRIO
Anatómo	1.777	890	116	47	1.248	495	119	2
Colonoscopia	1	0	1	1	5	0	2	0
Ecocardiograma	238	0	1	0	229	0	5	0
Endoscopia	34	0	21	9	34	0	5	0
Eletrocardiograma	461	140	504	206	784	29	198	539
Tocardiografia	688	1.989	1.464	598	241	2.348	133	342
Radiografia	2.246	5.699	1.424	581	2.597	7.905	500	4.462
Fisioterapia	1.045	0	7	0	17.675	0	591	0
Ultrassonografia	329	41	71	29	349	0	54	574
Estudo de emissões	0	825	9	3	0	862	0	0
Exames Clínicos	22.405	298.111	6.252	4.707	31.414	279.369	9.127	5.588
Transfusão de Sangue	423	20	58	24	676	32	1.169	133
Tomografia	412	0	208	85	505	0	135	267
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>30.059</b>	<b>307.715</b>	<b>3.919</b>	<b>1.597</b>	<b>55.757</b>	<b>291.040</b>	<b>12.038</b>	<b>11.907</b>
<b>TOTAL</b>	<b>337.774</b>		<b>5.516</b>		<b>346.797</b>		<b>23.945</b>	

Fonte: Faturamento SCMA

## AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

A Agência Transfusional é uma unidade hemoterápica, localizada hoje no prédio da Maternidade. Atende as demandas das Unidades Hospitalares, Maternidade, Centro Cirúrgico, UTI, Clínica Cirúrgica e Médica, Pronto Atendimento, Centro Obstétrico e Hemodiálise.

Recebe do Hemonúcleo do HRA (Hospital Regional de Assis) hemocomponentes como Concentrado de Hemáceas, Plasma e Plaquetas, os quais são transportados e armazenados garantindo a temperatura e qualidade ideais.



**3º Pedágio da Vida**  
promovido pela Agência Transfusional

Atende as normas vigentes da ANVISA:

- Realiza o controle de qualidade externa conveniado a Unicamp- AEQ ( Avaliação Externa de Qualidade);
- Identifica as reações transfusionais e as notificam na NOTIVISA/ ANVISA;
- Serviço de hemovigilância para os eventos adversos à transfusão;
- Atua na realização de exames Imuno- hematológico e transfusionais;
- Promove ações para captação de doadores de sangue, promove treinamentos internos e capacitação de toda a equipe;
- Participa do Comitê Transfusional Multidisciplinar;

O serviço se dá por meio de uma equipe contendo 01 médico hemoterapeuta, 01 Enfermeiro, 05 auxiliares de enfermagem, mantém funcionamento de 24 horas/dia para atender os setores da instituição;

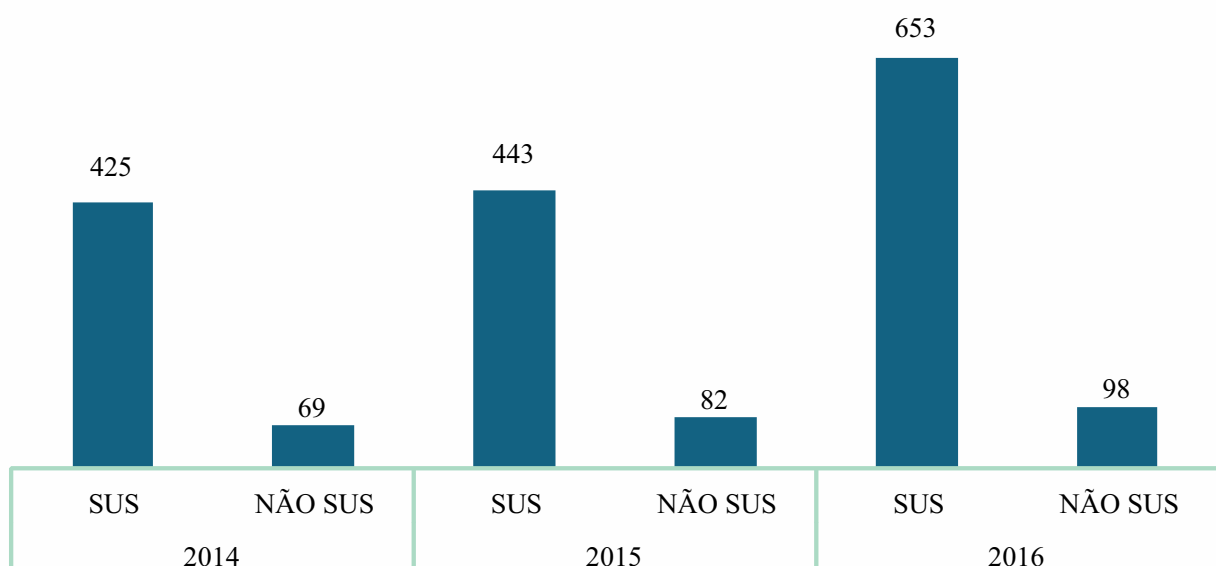
contamos com equipamentos novos e usados, 02 centrífugas Imuno- hematológica, 01 centrífuga sorológica e 02 banho- marias ( 01 para prova cruzada e outro para descongelar plasma), 01 câmara de conservação hemocomponentes para cadeia de frios,01 câmara para guarda de reagentes, calibrados e com manutenção corretiva dentro das normas;

No decorrer do ano atendemos uma média de 715 transfusões, entre concentrado de hemáceas, plasma, e plaquetas. Ressaltamos uma conquista de 100% de atendimentos de solicitação médica para as transfusões de hemocomponentes e reconhecimento ao serviço do hemonúcleo do Hospital Regional de Assis pelo papel em desenvolver campanhas educativas a fim de captação de doadores envolvendo o público hospitalizado e a comunidade assisense (empresa e população) e por parte da Vigilância Sanitária Municipal qualificando nossos serviços prestados.

TABELA DE CLASSIFICAÇÃO POR HEMOCOMPONENTES									
CLASSIFICAÇÃO	HEMOCOMPONENTES	A+	B+	AB+	O+	A-	B-	AB-	O-
	PLAQUETAS	0	0	0	0	0	0	0	0
	PLASMA	37	8	9	20	3	0	0	1
	CONC.HEMÁCEAS	243	60	35	306	35	0	1	36

Fonte: Agência Transfusional SCMA

## SÉRIE HISTÓRICA DE TRANSFUSÕES



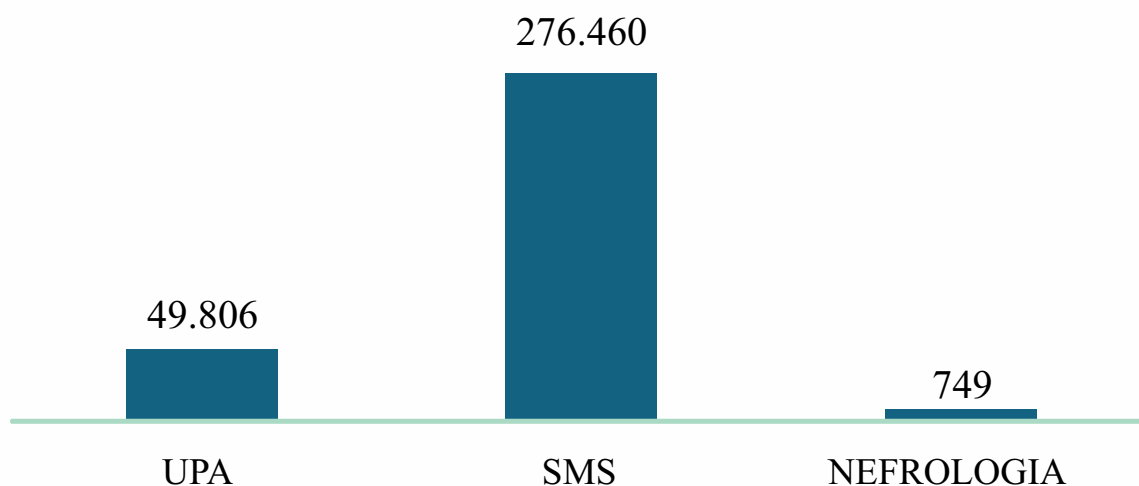
Fonte: Agência Transfusional SCMA

## LABORATÓRIO

No ano de 2016 o Laboratório da Santa Casa passou por mudanças de todo o seu processo de trabalho, contando com a implantação de novo sistema de informática laboratorial, troca de equipamento de bioquímica, otimização de quadro de colaboradores.

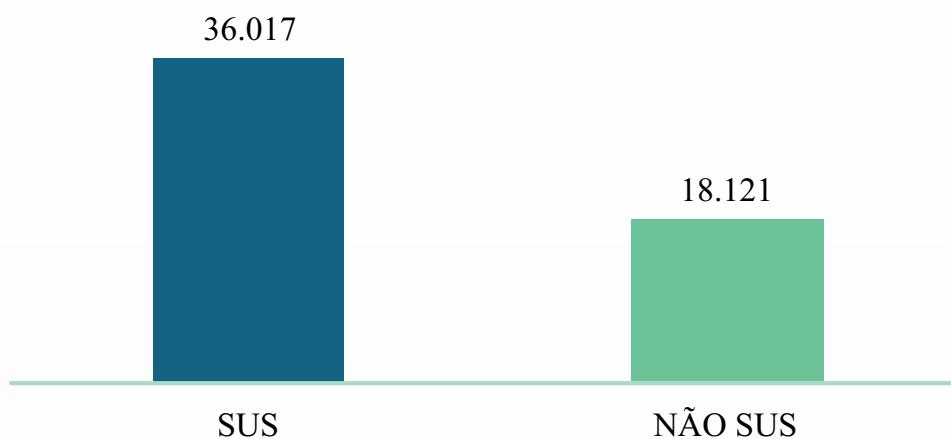
Como forma de melhoria no atendimento aos clientes (SUS e particular) foi estipulada os atendimentos laboratoriais SUS diminuindo o atendimento destes pacientes no laboratório oferecendo maior qualidade.

### QUANTIDADE DE EXAMES

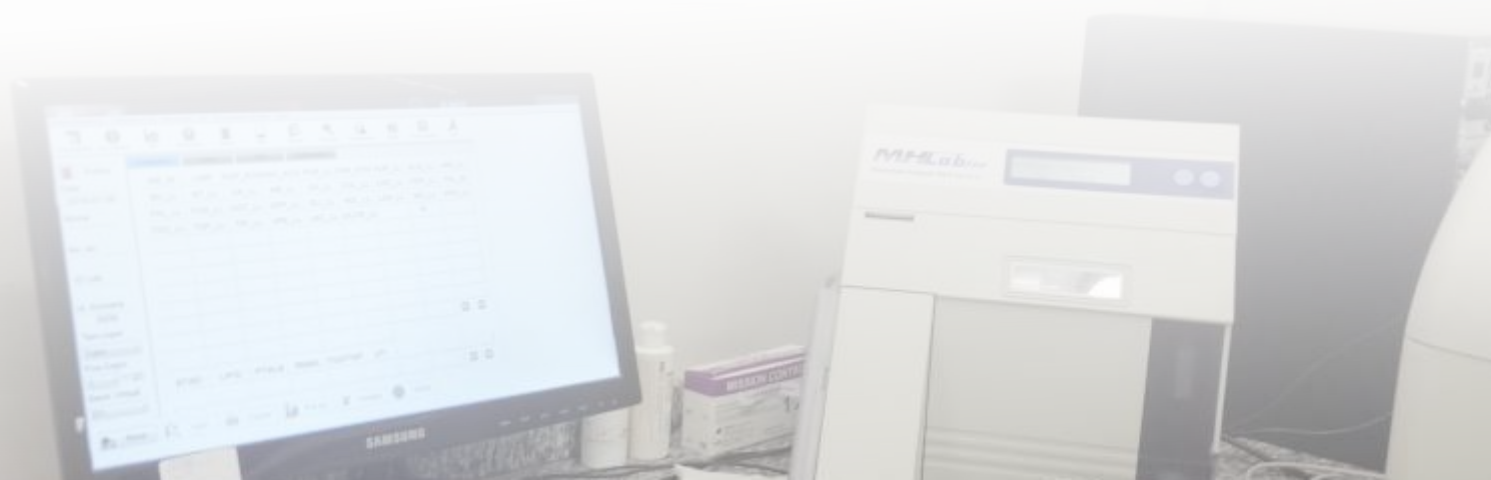


Fonte: Laboratório SCMA

### QUANTIDADE DE EXAMES

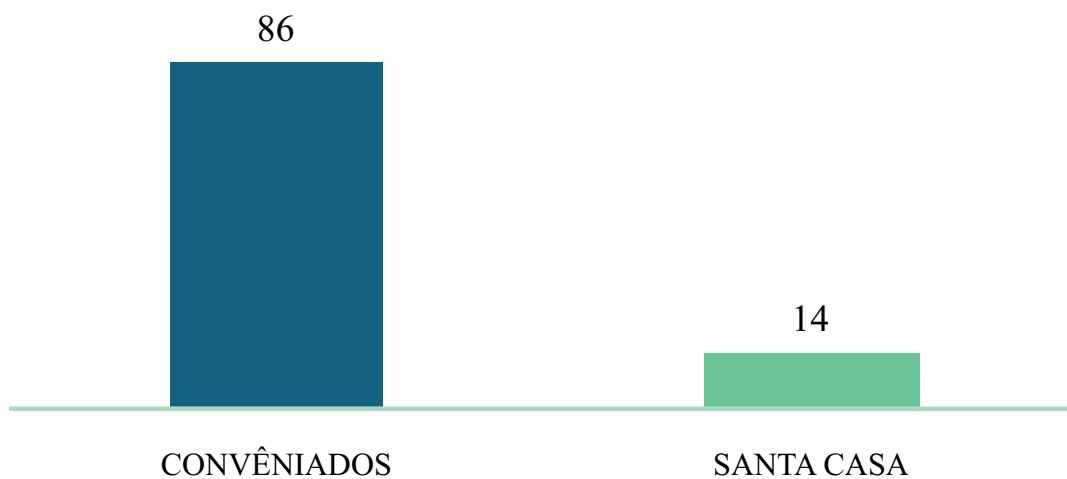


Fonte: Laboratório SCMA



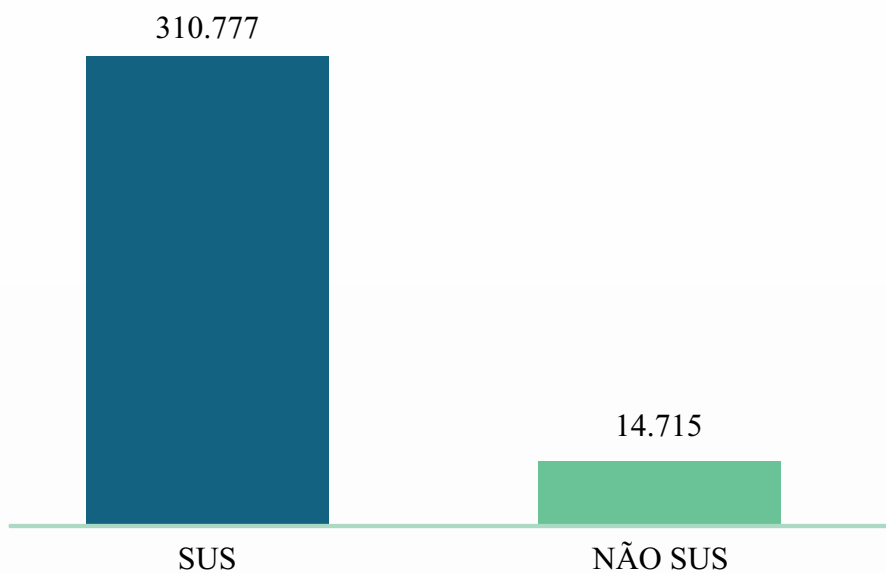


## EXAMES REALIZADOS EM %



Fonte: Laboratório SCMA

## QUANTIDADE DE EXAMES



Fonte: Laboratório SCMA



**Carros exclusivos para Coleta  
Domiciliar e Unidades Básicas de Saúde**

## LAVANDERIA E COSTURA

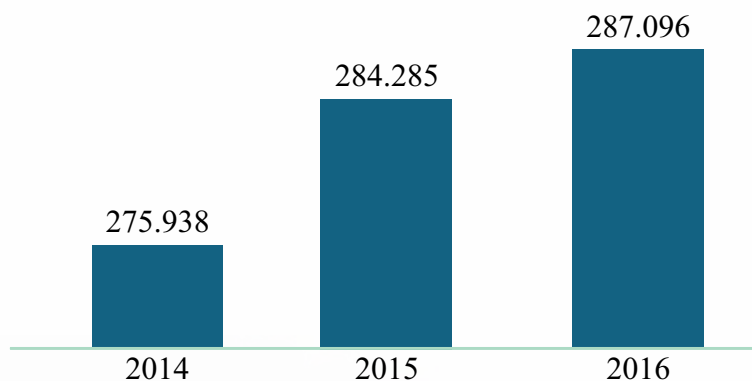
Um dos setores de apoio mais importantes do hospital, a Lavanderia Hospitalar tem como objetivo básico transformar, no tempo adequado, quantidade determinada e com toda segurança, a roupa suja e contaminada em roupa limpa. E para isso precisa contar com bons equipamentos, mão de obra qualificada e muita eficiência no processo.

A Lavanderia e o setor de Costura da Santa Casa de Misericórdia de Assis são setores específicos e especializados, no que diz respeito à roupa.

Também são processadas as roupas da Unidade de Hemodiálise de Assis, Maison das Flores Clínica de Cirurgia Plástica, Vita Derme, COE(Centro Oftalmológico Europa) AME.(Amb. Especialidades de Assis) , Upa Unidade de Pronto Atendimento, Servitec.

Transporte de roupas seguindo os métodos de segurança da Anvisa e avaliados pelo setor de SCIH para manter segurança na desinfecção.

### QUANTIDADE DE EXAMESÉRIE HISTÓRICA DE ROUPAS PROCESADAS EM KG



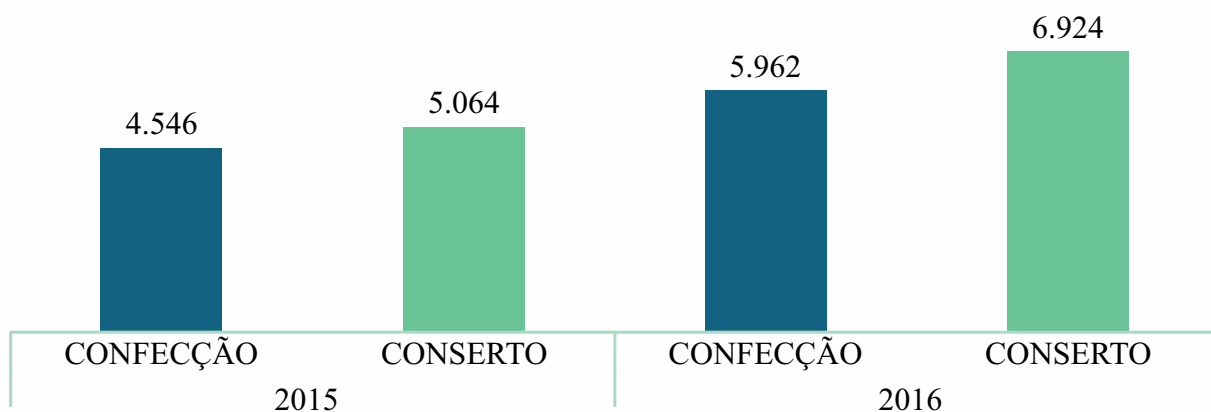
Fonte: Lavanderia e Costura SCMA



## Sala de Costura

No setor de Costura são confeccionados e consertados todo tipo de enxoval de uso hospitalar conforme necessidade da Santa Casa de Misericórdia de Assis, do AME (Ambulatório Médico de Especialidades), e para a UPA (Unidade de pronto atendimento).

### SÉRIE HISTÓRICA DE ROUPAS CONFECCIONADAS E CONSERTADAS



Fonte: Lavanderia e Costura SCMA





# UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Tecnologia da Informação.....	90
Faturamento .....	92
Compras .....	93
Recursos Humanos .....	95
Administração de Pessoal .....	97
Execução de Convênios e Prestação de Contas .....	98
Custos.....	99



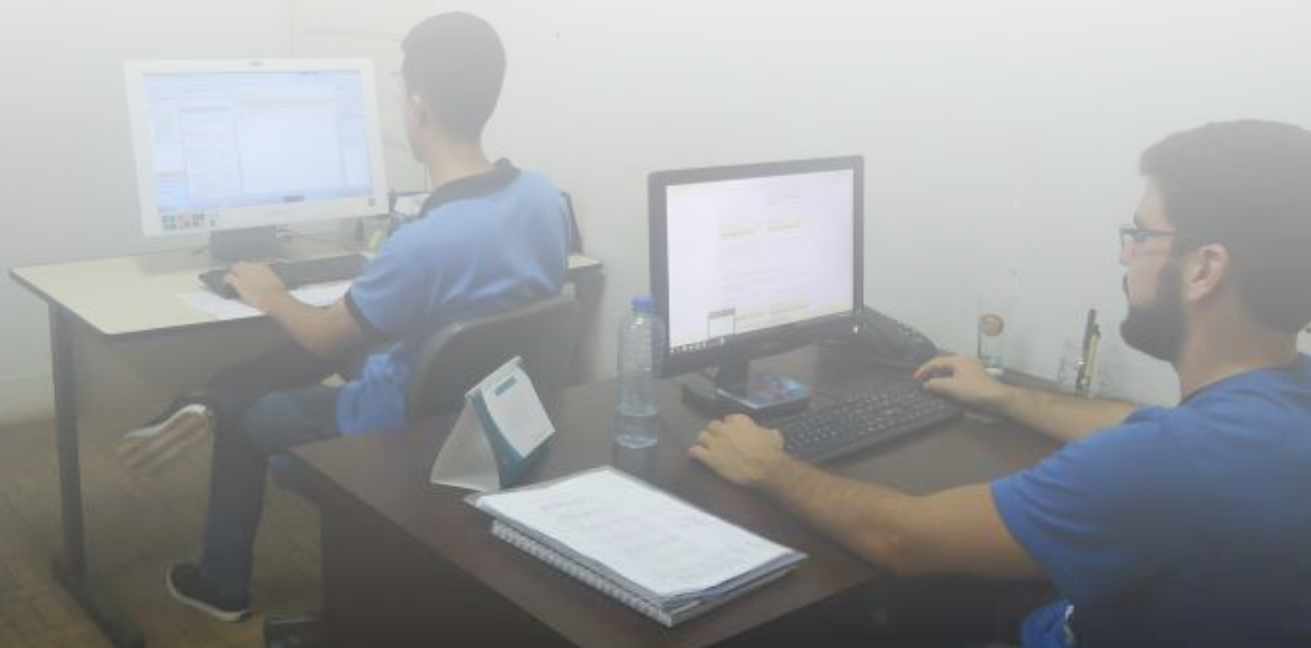
## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Responsável por proporcionar o uso de tecnologias eficientes e inovadoras para a Santa Casa, a área de Tecnologia da Informação continuou aperfeiçoando toda a sua reestruturação em 2016, com o intuito de atender aos clientes internos e externos com excelência e alta disponibilidade.

Em termos de responsabilidade social, cabe ressaltar a aquisição de servidor Servidor Rack PowerEdge R530, que possui fontes de alimentação, memória e processadores de baixo consumo de energia.

- **Infraestrutura:** a TI Infraestrutura e Suporte são encarregados de assegurar a continuidade dos serviços oferecidos pela área central de processamento de dados, envolvendo servidores de sistemas aplicativos, bancos de dados, cópias de segurança, manutenção e configuração de toda a rede de comunicação de dados e telefonia, como também, a instalação, a configuração e a manutenção corretiva e preventiva nos equipamentos conectados à rede de comunicação de dados. Em 2016 deu início a documentação de infraestrutura da Instituição. Também foi implantado o domínio Active Directory, gerando mais segurança para as informações institucionais através da identificação de usuários, além de conferir maior praticidade de acesso a todos os sistemas da Instituição.
- **Sistemas:** a TI Sistema avalia e indica, em conjunto com os usuários, a contratação, a implantação e o acompanhamento de todos os sistemas em uso na Instituição, além de monitorar as atividades desenvolvidas por fornecedores e executar internamente as parametrizações e implementações. No ano de 2016 deu prosseguimento às atividades de capacitação técnica de equipes e lideranças, tendo em vista principalmente a implantação do módulo SADT da Wareline para gestão o laboratório, realizando a substituição do sistema RM e a integração dos equipamentos do laboratório ao sistema Wareline, resultando em redução de custos, informações corretas e evitando retrabalhos das áreas envolvidas.

Em paralelo ao desenvolvimento de tarefas e projetos, a equipe da TI atendeu a mais de 1,5 mil ordens de serviços abertas pelo sistema Wareline, além de atendimentos diretos não registrados.

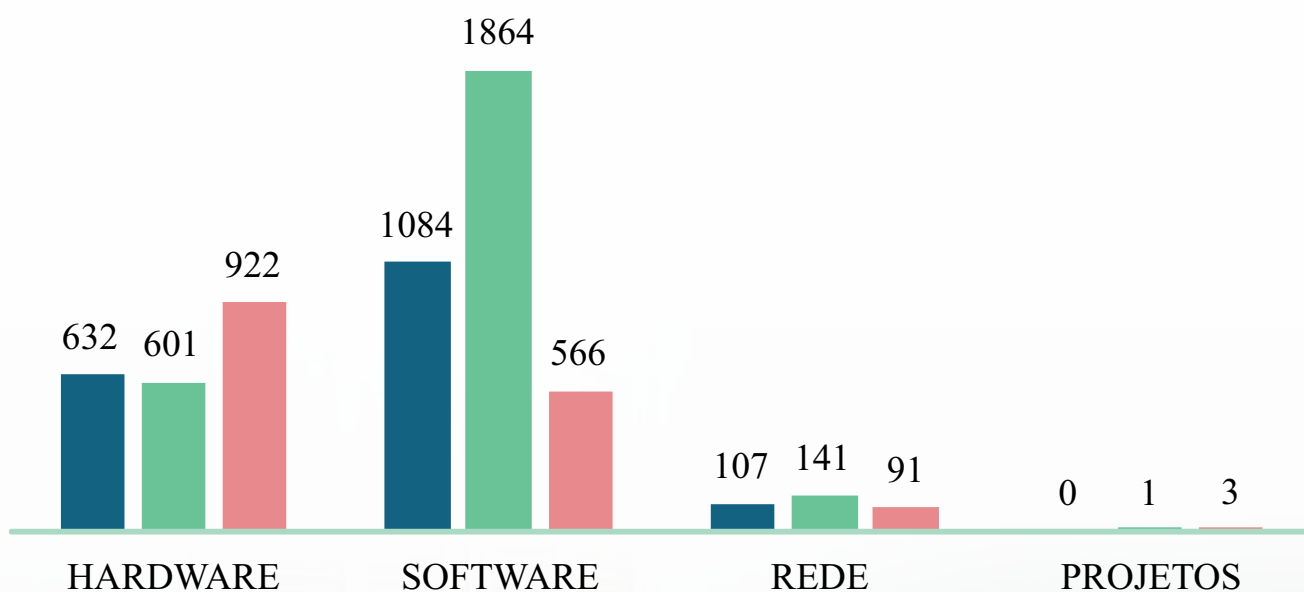


CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Computadores	443
Periféricos	479
Rede	91
Outros Softwares	194
Wareline	372
<b>TOTAL</b>	<b>1.579</b>

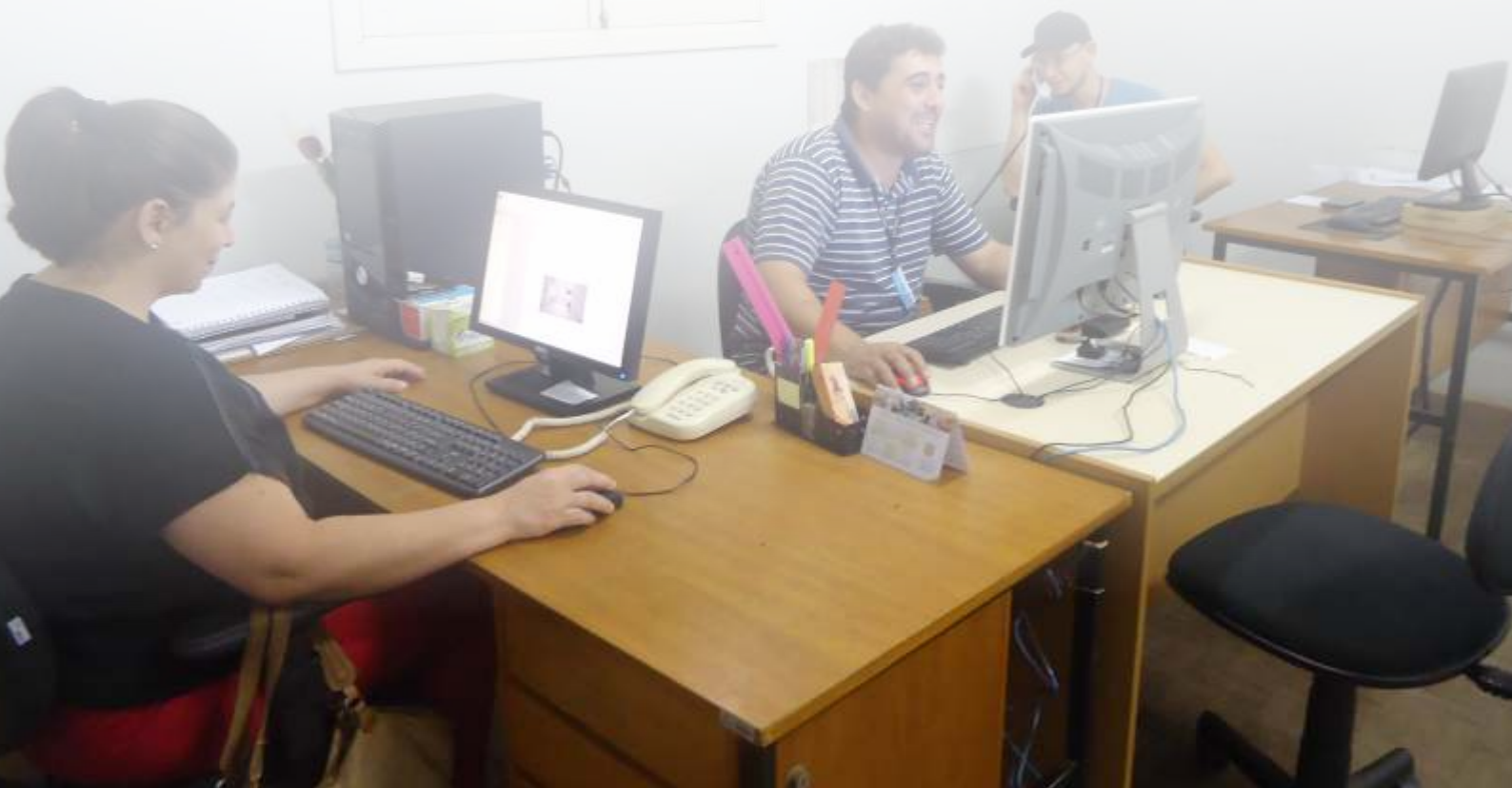
Fonte: Tecnologia da Informação SCMA

### SÉRIE HISTÓRICA T.I.

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



Fonte: Tecnologia da Informação SCMA



## COMPRAS

O setor de Compras tem sido visto de forma diferente nas empresas. A função tem deixado de ser considerada uma atividade meramente tática e operacional, para ser vista como uma fonte de grande contribuição estratégica para a empresa. A mudança do papel de Compras tem ocorrido em resposta a uma série de exigências do mercado.

A ênfase na redução de custo e no aumento da qualidade representa algumas destas exigências. Graças às pressões competitivas, as empresas vêm aumentando a proporção de componentes e peças adquiridas de fornecedores e, conseqüentemente, compras tem exercido maior influência sobre o custo e a qualidade dos produtos oferecidos aos clientes.

Tem por finalidade adquirir os materiais necessários para o funcionamento da instituição, comprando as quantidades corretas e satisfazendo no momento certo, na melhor qualidade e ao menor custo às necessidades dos setores da Santa Casa.

O Setor de compras juntamente com o apoio da Administração se reuniu semanalmente trabalhando para redução de custos, organizamos o setor, fizemos um levantamento de novos fornecedores com melhores condições de preço e entrega, revisamos os fornecedores habituais fazendo uma renegociação nos valores fornecidos pelo mercado, fizemos um inventário nos matérias de escritório assim comprando somente o necessário, fizemos um trabalho na reutilização de papéis de rascunho, diminuição de uso do copo descartável, consumo de energia, e comprando somente o essencial para o bom funcionamento de nossa Instituição e atendimento ao paciente.

### SÉRIE HISTÓRICA DE COMPRAS (R\$)



Fonte: Compras SCMA

PRODUTOS	VALOR	%
Medicamentos	671.934	32%
Gêneros Alimentícios	75.943	4%
Gases Medicinais	72.243	0,34%
Material Hospitalar	1. 343.670	64%
<b>TOTAL</b>	<b>2. 098.771</b>	<b>100%</b>

Fonte: Compras SCMA

## FATURAMENTO

O setor de Faturamento hospitalar é um dos mais importantes dentro de um estabelecimento de atenção a saúde.

A base de dados do faturamento é a peça essencial do funcionamento de uma empresa. Por meio de processamento de contas hospitalares, realizado por esse setor, que recebemos a receita de nossa produção.

S.I.H INTERNAÇÃO CLÍNICA						
Mês	CONVENIADO		APROVADO		% APROVADO	VALOR
	QUANTIDADE	R\$	QUANTIDADE	R\$		PAGO
Janeiro	483	279.309,94	319	195.560,08	70	279.309,94
Fevereiro	483	279.309,94	356	204.581,13	73	279.309,94
Março	483	279.309,94	401	232.050,37	83	279.309,94
Abril	483	279.309,94	328	212.955,69	76	279.309,94
Maiο	483	279.309,94	382	255.006,99	91	279.309,94
Junho	483	279.309,94	428	251.289,19	90	279.309,94
Julho	483	279.309,94	371	215.880,38	77	279.309,94
Agosto	483	279.309,94	348	229.295,30	82	279.309,94
Setembro	483	279.309,94	399	214.995,30	77	279.309,94
Outubro	483	279.309,94	402	279.697,02	100	279.309,94
Novembro	483	279.309,94	374	260.404,80	93	279.309,94
Dezembro	483	279.309,94	390	263.442,44	94	279.309,94
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>5.796</b>	<b>3.351.719,28</b>	<b>4.498</b>	<b>2.815.158,69</b>	<b>84</b>	<b>3.351.719,28</b>

\* De acordo com o convênio de contratualização a realização dos serviços (média entre SIH Clínica, SIA e SIH- UTI) é paga a sua totalidade, desde que atinja > 75% da meta.

Fonte: Faturamento SCMA

S.I.A AMBULATORIAL						
Mês	CONVENIADO		APROVADO		% APROVADO	VALOR
	QUANTIDADE	R\$	QUANTIDADE	R\$		PAGO
Janeiro	25.710	229.193,17	26.489	150.131,47	66	229.193,17
Fevereiro	25.710	229.193,17	26.117	146.832,51	64	229.193,17
Março	25.710	229.193,17	31.212	166.883,63	73	229.193,17
Abril	25.710	229.193,17	30.116	163.048,20	71	229.193,17
Maiο	25.710	229.193,17	27.463	166.014,55	72	229.193,17
Junho	25.710	229.193,17	29.602	189.915,81	83	229.193,17
Julho	25.710	229.193,17	28.025	186.473,85	81	229.193,17
Agosto	25.710	229.193,17	30.270	199.885,62	87	229.193,17
Setembro	25.710	229.193,17	25.430	179.464,98	78	229.193,17
Outubro	25.710	229.193,17	19.073	130.953,15	57	229.193,17
Novembro	25.710	229.193,17	22.457	158.494,06	69	229.193,17
Dezembro	25.710	229.193,17	20.996	122.886,10	54	229.193,17
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>308.520</b>	<b>2.750.318,04</b>	<b>317.250</b>	<b>1.960.983,93</b>	<b>71</b>	<b>2.750.318,04</b>

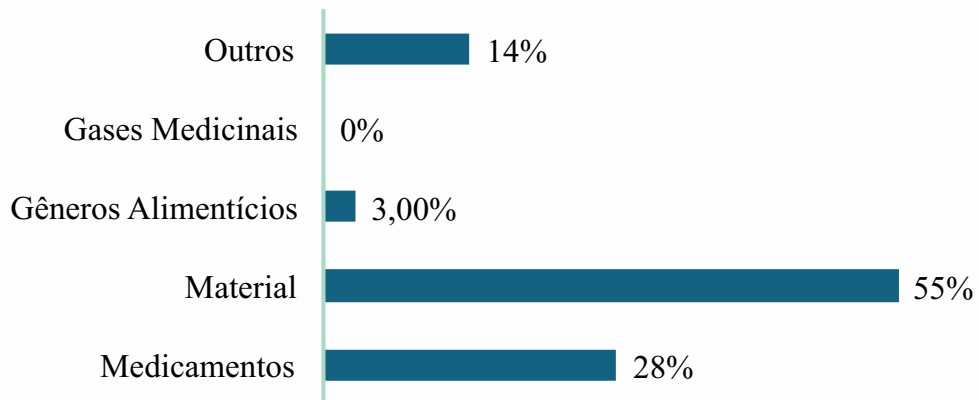
Fonte: Faturamento SCMA

S.I.H INTERNAÇÃO U.T.I						
Mês	CONVENIADO		APROVADO		% APROVADO	VALOR
	QUANTIDADE	R\$	QUANTIDADE	R\$		PAGO
Janeiro	10	116.488,53	24	114.987,10	99	116.488,53
Fevereiro	10	116.488,53	33	146.528,11	126	116.488,53
Março	10	116.488,53	29	137.008,17	118	116.488,53
Abril	10	116.488,53	32	117.845,42	101	116.488,53
Maiο	10	116.488,53	37	165.512,87	142	116.488,53
Junho	10	116.488,53	29	125.494,28	108	116.488,53
Julho	10	116.488,53	32	151.956,23	130	116.488,53
Agosto	10	116.488,53	28	133.710,06	115	116.488,53
Setembro	10	116.488,53	34	107.306,97	92	116.488,53
Outubro	10	116.488,53	33	117.426,55	101	116.488,53
Novembro	10	116.488,53	20	97.678,13	84	116.488,53
Dezembro	10	116.488,53	24	114.529,32	98	116.488,53
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>1.397.542,36</b>	<b>355</b>	<b>1.529.983,21</b>	<b>109</b>	<b>1.397.542,36</b>

Fonte: Faturamento SCMA



## % POR GRUPO DE PRODUTO



Fonte: Compras SCMA



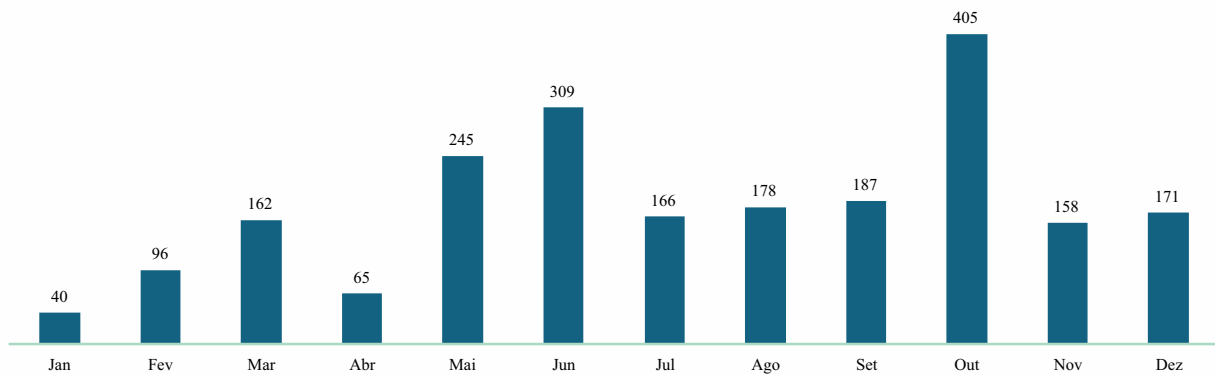
# RECURSOS HUMANOS

O setor de Recursos Humanos, envolve tudo que se refere aos trabalhadores, não somente da saúde, mais também a outros setores. A área de Recursos Humanos, abarca múltiplas dimensões: composição e distribuição da força de trabalho, formação, qualificação profissional, mercado de trabalho, organização do trabalho, regulação do exercício profissional, e relações de trabalho.

No ano de 2016 o setor de Recursos Humanos atuou fortemente na qualificação dos profissionais, apresentando diferentes treinamentos, para que os colaboradores estejam sempre atualizados, foi um total de 495 horas no ano.

## HORAS DE TREINAMENTOS 2016

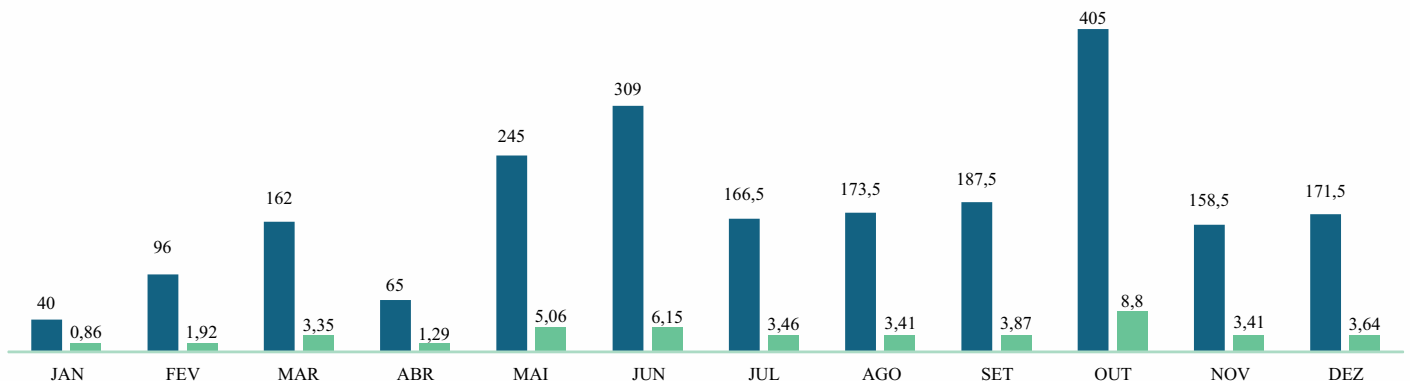
### ■ HORAS TOTAIS DE TREINAMENTO POR MÊS



Fonte: RH SCMA

## HORAS HOMEM/ TREINAMENTO 2016

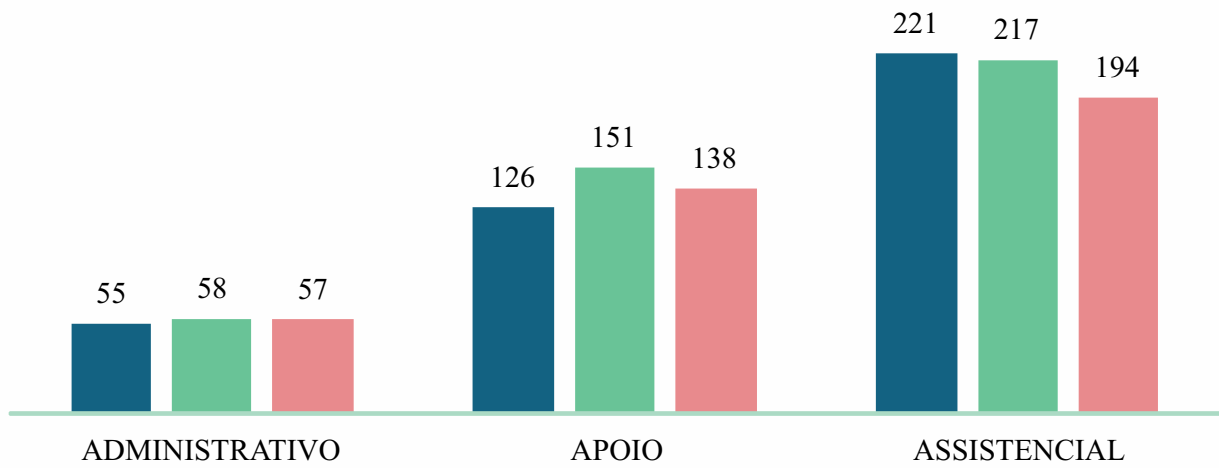
### ■ TOTAL DE HORAS ■ HORAS HOMEM/TREINAMENTO



Fonte: RH SCMA

## SÉRIE HISTÓRICA RECURSOS HUMANOS

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



Fonte: RH SCMA



**Treinamento da Equipe de Higiene  
Fevereiro de 2016**

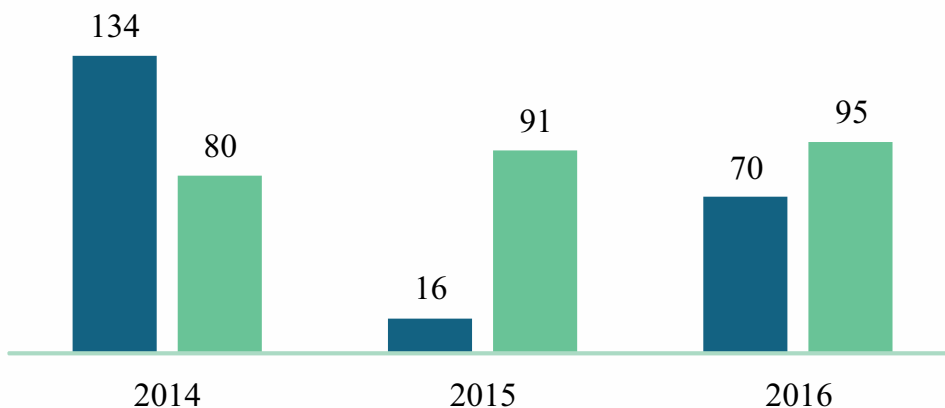


## ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

O Setor de Administração de Pessoal é parte integrante da estrutura organizacional de praticamente todas as empresas executa algumas funções básicas para o andamento das atividades de uma empresa: admissão de funcionários, controle de presença, treinamento e orientação, compensação, e desligamento.

### ADMISSÃO E RESCISÃO

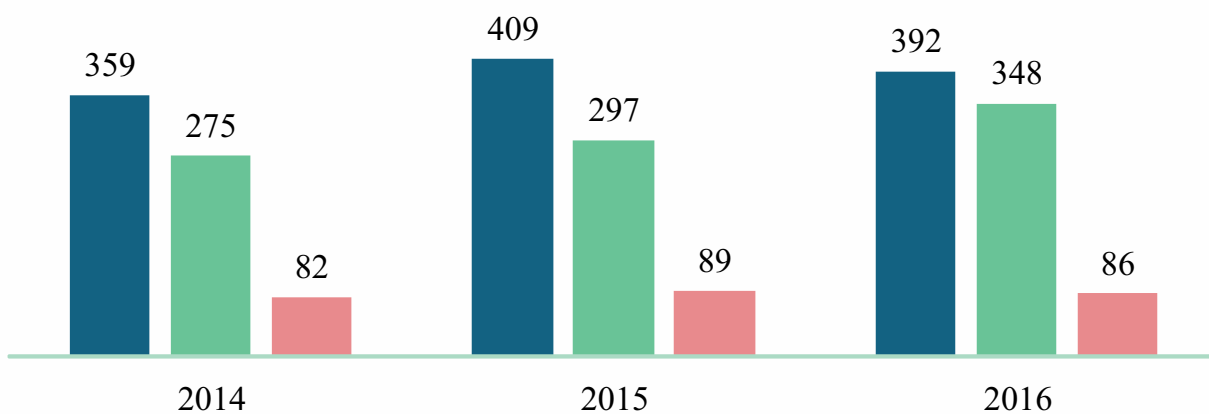
■ ADMITIDOS ■ RESCISÃO



Fonte: DP SCMA

### SÉRIE HISTÓRICA DE APROVEITAMENTO

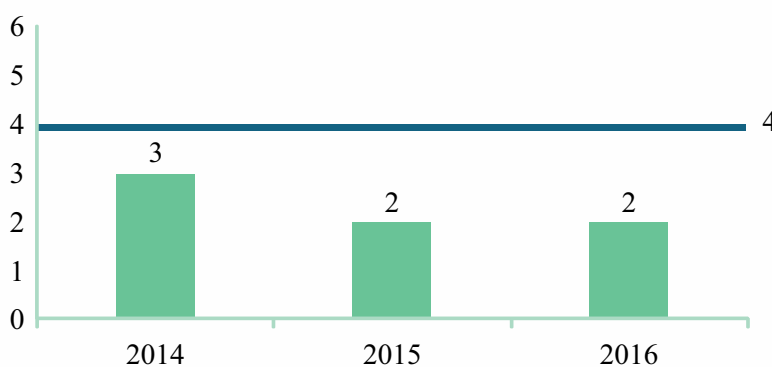
■ COLABORADORES ■ ATIVOS ■ MÉDIA DE APROVEITAMENTO (%)



Fonte: DP SCMA

### SÉRIE HISTÓRICA TUNR OVER

■ REFERÊNCIA ■ ROTATIVIDADE



Fonte: DP SCMA



## EXECUÇÃO DE CONVÊNIOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS

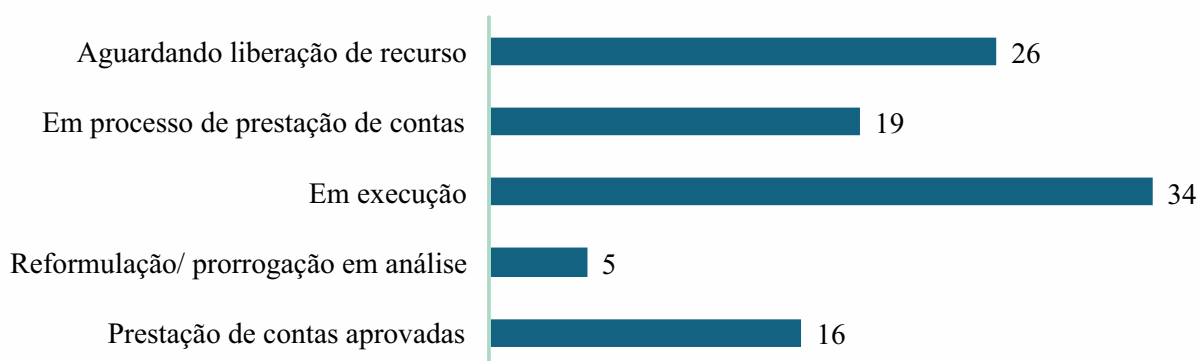
O processo de prestar contas, no que tange a recursos públicos, é um instrumento de transparência e de conseqüente indução do controle social, precisando para isso ser construído de forma inteligível para a população, para que reverta em informações que ajudem a avaliação daquela gestão, permitindo a esse concluir pela qualidade dos serviços prestados e ainda, que identifique como interagir na melhoria dos processos e na vigilância dos seus prepostos.

A prestação de contas costuma ser obrigatória quando alguém gere dinheiro público, deve realizar uma prestação de contas ao Parlamento para informar como foram gastos os fundos públicos recebidos.

CONVÊNIOS FEDERAIS E ESTADUAIS		
SITUAÇÃO DO CONVÊNIO	VALOR	QTDE.
Prestação de contas aprovadas	R\$ 2.537.957,00	48
Reformulação/ prorrogação em análise	R\$ 714.127,52	
Em execução	R\$ 5.444.508,80	
Em processo de prestação de contas	R\$ 3.102.292,30	
Aguardando liberação de recurso	R\$ 4.210.113,00	

Fonte: Execução de Convênios/ Prestação de Contas SCMA

### EXECUÇÃO DE CONVÊNIOS ESTADUAIS E FEDERAIS EM %



Fonte: Execução de Convênios/ Prestação de Contas SCMA

SÉRIE HISTÓRICA DE RECEITAS DE RECURSOS					
ANO	2014	2015	2016	TOTAL	(%)
FEDERAL	R\$ 730.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 1.936.913,00	R\$ 2.916.913,00	26%
ESTADUAL	R\$ 3.769.892,00	R\$ 3.353.400,00	R\$ 942.200,00	R\$ 8.065.492,00	71%
MUNICIPAL	R\$ 297.000,00	R\$ 54.000,00	R\$ -	R\$ 351.000,00	3%
TOTAL	R\$ 4.796.892,00	R\$ 3.657.400,00	R\$ 2.879.113,00	R\$ 11.333.405,00	100%

Fonte: Execução de Convênios/ Prestação de Contas SCMA

# CUSTOS

RELATÓRIO DE COMPOSIÇÃO/EVOLUÇÃO DE CUSTOS HOSPITALARES	1º SEMESTRE							TOTAL	%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN			
	Pessoal não médico	670.797	695.066	711.208	707.980	704.875	714.155	4.204.081	37%
	Pessoal médico	554.463	548.754	552.158	586.211	527.517	549.258	3.318.360	29%
	Materiais e medicamentos	160.247	228.867	289.899	256.649	268.707	257.631	1.462.000	13%
	Material de consumo	23.622	71.358	112.907	74.729	88.036	85.695	456.347	4%
	Prestação de serviços	79.199	86.921	76.341	114.573	109.619	71.323	537.976	5%
	Gerais Diretos	12.383	8.946	36.144	33.284	54.533	19.026	164.316	1%
	Não operacionais	167.079	152.717	153.100	161.168	154.792	153.089	941.945	8%
	Gerais indiretos	43.785	45.377	35.029	43.537	39.110	36.314	243.152	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.711.575</b>	<b>1.838.007</b>	<b>1.966.786</b>	<b>1.978.132</b>	<b>1.947.189</b>	<b>1.886.493</b>	<b>11.328.178</b>	<b>100%</b>	
RECEITA	1.598.053	1.536.997	1.624.125	1.613.772	1.723.462	1.778.427	9.874.836		
RESULTADO DO SEMESTRE	113.522	301.010	342.661	364.360	223.727	108.066	1.453.345		
2º SEMESTRE							TOTAL	%	
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ				
Pessoal não médico	691.898	722.614	710.724	689.920	754.882	744.125	4.314.163	37%	
Pessoal médico	591.824	596.357	537.347	568.981	568.890	522.279	3.385.678	29%	
Materiais e medicamentos	209.450	236.233	257.424	235.226	203.711	232.123	1.374.167	12%	
Material de consumo	77.490	119.631	83.993	95.202	95.645	65.220	537.181	5%	
Prestação de serviços	115.032	79.931	84.966	103.268	110.612	92.069	585.878	5%	
Gerais Diretos	25.514	28.768	39.829	35.164	30.615	13.653	173.543	1%	
Não operacionais	157.931	160.793	207.964	213.787	210.102	214.395	1.164.972	10%	
Gerais indiretos	38.824	38.709	34.785	36.109	41.880	42.567	232.874	2%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.907.963</b>	<b>1.983.036</b>	<b>1.957.032</b>	<b>1.977.657</b>	<b>2.016.337</b>	<b>1.926.431</b>	<b>11.768.456</b>	<b>100%</b>	
RECEITA	1.812.384	1.921.595	1.760.036	1.693.619	1.882.044	1.847.922	10.917.600		
RESULTADO DO SEMESTRE	95.579	61.441	196.996	284.038	134.293	78.509	850.856		

## RESULTADO ANUAL

TOTAL DESPESAS	23.096.634
TOTAL RECEITAS	20.792.436
TOTAL GERAL	2.304.198

Fonte: Custos SCMA/ Planisa





---



---

# AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

Ambulatório Médico de Especialidades .....	101
Organograma.....	102
Dados de Atendimento.....	105
Gerência Administrativa .....	106
Gerência Médica .....	109
Administração e Planejamento .....	112
Produção .....	114



## AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis é um centro ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade em especialidades médicas, com ênfase nas necessidades da rede básica, oferecendo consultas com especialistas, exames e pequenas cirurgias em um só local.

Inaugurado em 2013, o AME Assis é uma unidade da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis e acompanhado pelo DRS (Departamento Regional de Saúde) de Assis.

São atendidas na unidade pacientes encaminhados pelos Municípios Referenciados, programados, em regime de consultas.

O atendimento ocorre somente com hora marcada, sendo imprescindível que, o paciente chegue ao AME Assis com antecedência de 30 minutos, acompanhado por pessoa maior de 18 anos, conforme o horário indicado ou orientado pelos profissionais do Ambulatório.

Para formalizar suas reclamações, dúvidas, elogios e sugestões, o paciente conta com o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Ouvidoria.

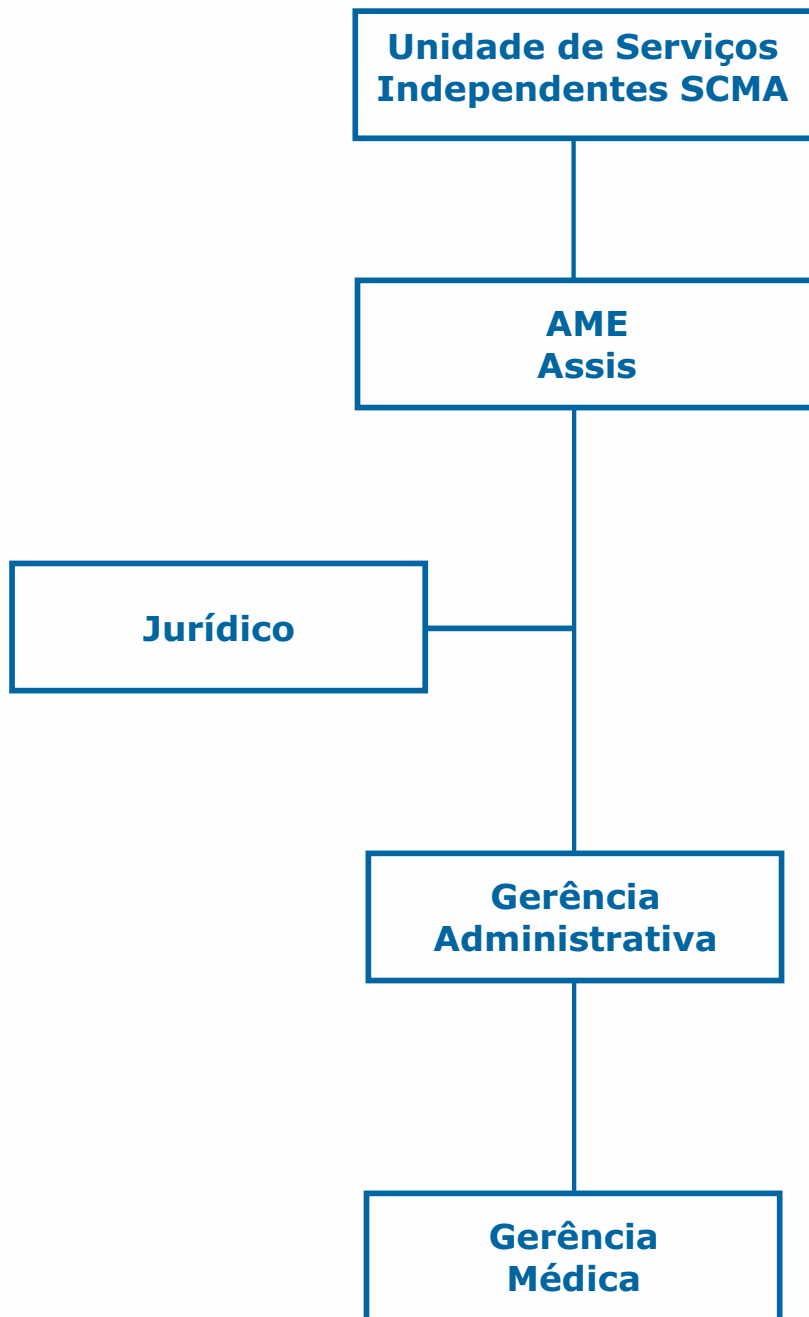
São oferecidos no AME Assis 18 especialidades médicas, sendo: Acupuntura, Vascular, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Proctologia, Radiologia, Urologia, Anestesiologia, Infectologia, Pneumologia, Reumatologia, Cirurgia Geral. E cinco não médicas: Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social e Nutrição.

São ainda ofertados 39 tipos de exames, entre eles: Audiometria/Imitanciometria, Logoaudiometria, Exames Oftalmológicos (Biometria, Campimetria, Mapeamento de Retina, Microscopia Especular, Tonometria, Topografia Computadorizada de Córnea, Ultrassonografia ocular, Yag Laser), Cistoscopia, Urodinâmica, Endoscopia/Colonoscopia, Doppler Vascular, Ecocardiograma, Holter/Mapa, Eletrocardiograma, Teste Ergométrico, Eletroencefalograma, Eletroneuromiografia, Espirometria, Mamografia, Nasofibrosopia, Raio X Geral, Tomografia, Ultrassonografia e outros. E pequenas cirurgias: Postectomia, procedimentos de Dermatologia, Cirurgia Geral, Catarata, Pterígio, Biópsia de Próstata e Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de Glândula de Tireóide.

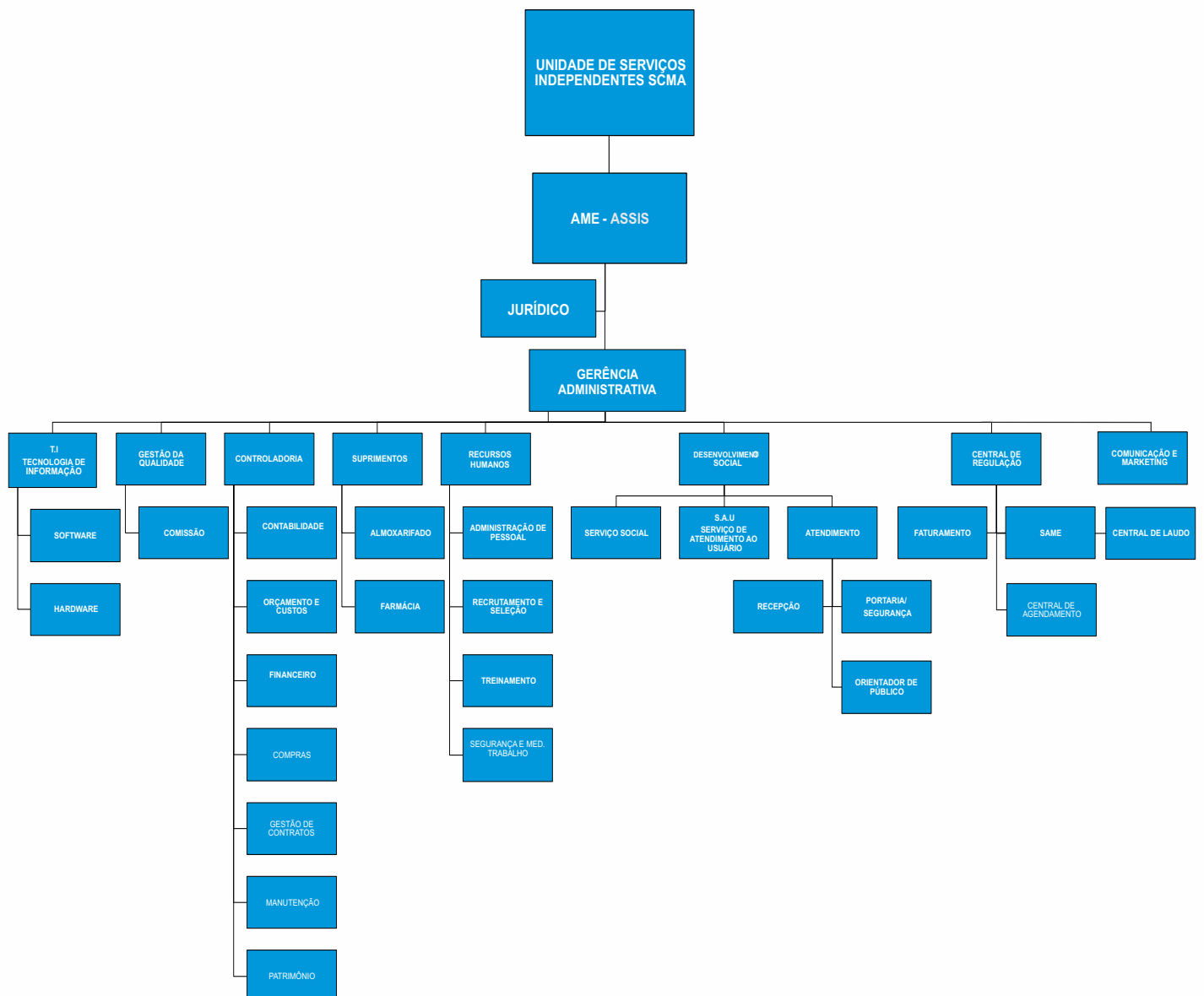




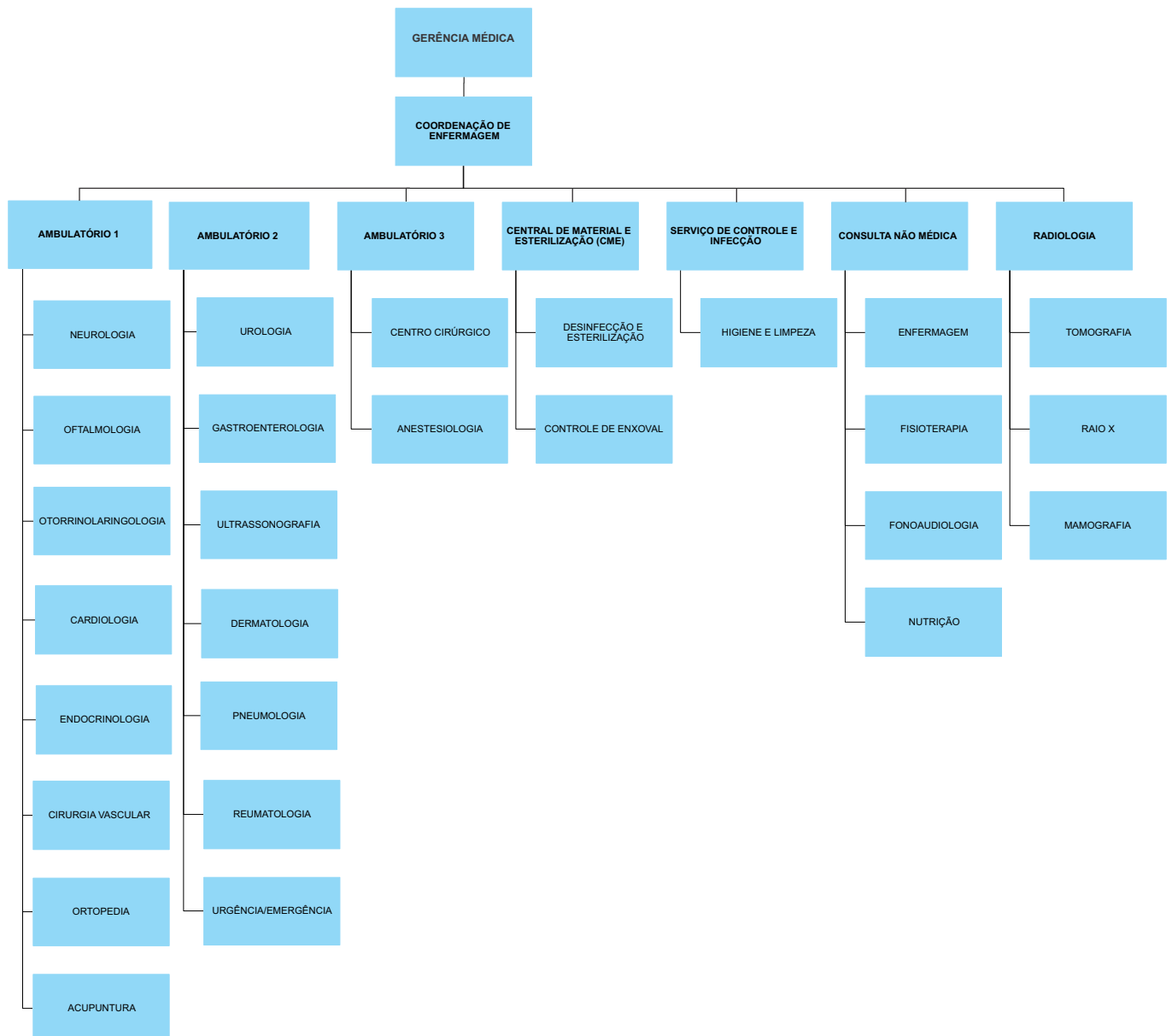
# ORGANOGRAMA OSS



# ORGANOGRAMA AME



# ORGANOGRAMA OSS



## 12 MUNICÍPIOS REFERENCIADOS

UMA POPULAÇÃO DE APROXIMADAMENTE  
260 MIL HABITANTES



Assis, Borá, Cândido Mota,  
Cruzália, Florínea, Lutécia,  
Maracaí, Palmital, Paraguaçu  
Paulista, Pedrinhas Paulista,  
Platina e Tarumã.

ATENDIMENTOS **137.220** mil



EXAMES **129.105** mil



PEQUENAS CIRURGIAS **3.258** mil



# GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

Desde o início da implantação dos serviços, o AME Assis trabalha com o modelo gestão compartilhada, onde os gestores são responsáveis por gerir seus setores, utilizando suas experiências e conhecimentos na obtenção de resultados.

*Andréia de Camargo Souza  
Gerente Administrativa*



A responsabilidade da Gerência Administrativa do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis é de planejar, organizar e controlar as atividades de todos os setores, acompanhando e avaliando o desempenho de sua equipe gestora e os serviços por eles administrados; estabelecer estratégias e fornecer subsídios para o processo decisório e o cumprimento das metas, estabelecidas em Contrato de Gestão pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP), seguindo ainda as diretrizes da gestão dos serviços estabelecidas junto à Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Assis.

Desde o início da implantação dos serviços, o AME Assis trabalha com o modelo gestão compartilhada, onde os gestores são responsáveis por gerir seus setores, utilizando suas experiências e conhecimentos na obtenção de resultados.

Os gestores do AME Assis compõem uma equipe multiprofissional que atua nos setores estabelecidos pelo Organograma.

Por meio de reuniões semanais, com o objetivo de melhoria dos serviços prestados e cumprimento das metas estabelecidas, a equipe gestora compartilha suas experiências com relatórios gerenciais, revisando e definindo novas estratégias nos processos de trabalho e acompanhando ações com seus responsáveis.

Considerado um local privilegiado para o estudo de novas estratégias de gestão e de disciplinamento do Ambulatório, o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) / Ouvidoria tem oportunizado a ampliação da voz e o efetivo envolvimento dos usuários, melhorando os processos administrativos e aprimorando a qualidade do atendimento prestado pela instituição através de seus profissionais.

Mensalmente, durante as reuniões da equipe gestora são discutidas as demandas recebidas pelo S.A.U. / Ouvidoria, como forma de consulta sobre os acertos, problemas e a qualidade dos serviços prestados, onde são realizadas ações com a interação de todos os colaboradores, como por exemplo, no primeiro semestre quando tivemos a implantação de um local para o desjejum aos pacientes da coleta de sangue, ação originada a partir da manifestação de usuários.

Para garantir o cumprimento do objetivo do AME Assis, Diagnóstico e Orientação Terapêutica, é necessária a integração do Ambulatório dentro Rede de Saúde.

## Linhas de Cuidado de Alta Resolução

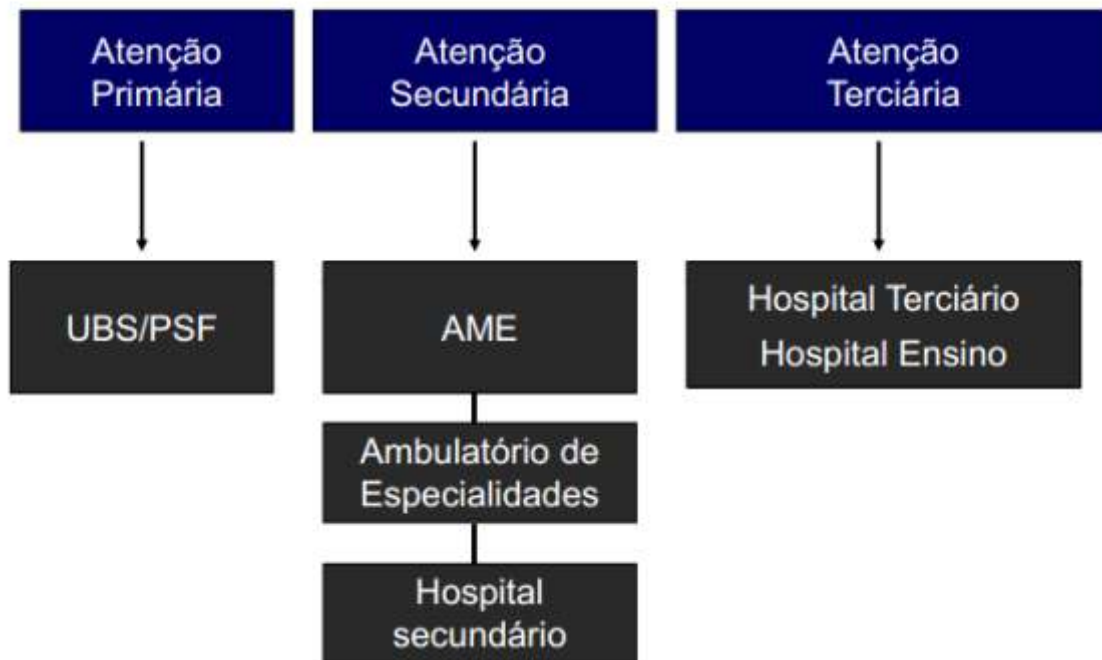


Ilustração da localização do AME Assis dentro da Linha de Cuidado de Alta Resolução.  
 Fonte: Yamada, A. T. Tominaga, Ambulatório Médico Especializado, Secretaria de Estado da Saúde, São Paulo, 2009.

Além das ações internas com as equipes, a Gerência Administrativa atua no relacionamento com todos os atores nos serviços do Ambulatório, sendo os representantes dos 12 municípios de referência, Prefeituras e Conselhos Municipais de Saúde, Departamento Regional de Saúde (DRS-IX), Coordenadoria de Gestão de Contratos dos Serviços de Saúde (CGCSS), entre outros.

Neste ano, a representatividade do AME Assis nas reuniões da Câmara Técnica e da Comissão Intergestores Regional (CIR), foi ampliada com a participação mensal da Gerência Administrativa e de alguns dos seus gestores, o que possibilitou a interatividade dos envolvidos na melhoria de fluxos da alta qualificada e gestão do aproveitamento de vagas, além da participação no mapeamento dos serviços da região.

Sobre a gestão de vagas, por meio dos indicadores, foi observado um aumento na taxa de absenteísmo dos pacientes em suas consultas e procedimentos, tendo como consequência, a demora no diagnóstico, favorecimento à filas e mal aproveitamento dos serviços. Nesse sentido, foi realizado um estudo com a mensuração de faltas de pacientes para uma mesma vaga, sendo estas injustificadas e sem aviso prévio, de forma a não permitir a substituição de outro paciente para a vaga.

Essa problemática foi discutida nas reuniões acima citadas, bem como, com a CGCSS, e tendo como decisão que os pacientes com mais de três faltas, receberão alta administrativa do AME Assis, sendo contra-referenciados ao município de origem. Os casos excepcionais serão tratados junto ao Serviço Social do Ambulatório.

Além disso, foi desenvolvida uma "Campanha de Sensibilização de Faltas de Pacientes", com o objetivo de informar e orientar os pacientes e a comunidade sobre a importância da adesão a agenda de consultas, exames e procedimentos e os prejuízos causados a instituição de saúde e

## GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

aos demais pacientes no caso de faltas.

O público-alvo foram os pacientes, acompanhantes, agentes das Unidades Básicas de Saúde (UBS), articuladores da rede básica, comunidade dos Municípios Referenciados do AME Assis. A Campanha envolveu reuniões junto com os parceiros nos encaminhamentos dos pacientes com a participação da DRS-IX, promovendo a revisão das informações, orientações e conscientização do paciente sobre os prejuízos causados com a falta não comunicada dentro do prazo hábil para substituição do paciente à vaga. Também foram confeccionados materiais de divulgação para exposição nos murais dos Postos de Saúde e na Rede Social.

No segundo semestre, com o início da campanha, ocorreu a primeira reunião de avaliação onde foi observada uma sensibilização dos usuários na comunicação do não comparecimento ao atendimento.

Esta Campanha continuará no ano de 2017, com o monitoramento dos indicadores da taxa de absenteísmo e reuniões com os parceiros envolvidos.

Outra ação importante para integração do AME Assis na Rede de Saúde local, foi a iniciativa de comemorar o Dia Mundial de Saúde com cinco instituições de saúde de Assis, que proporcionou a organização de um evento, com o tema "Humanização na Rede de Atendimento", envolvendo a palestra "O Ser Humano como Sujeito do Cuidado", ministrada pela enfermeira Dra. Shirlene Pavelqueires, que promoveu um momento de reflexão e aprendizagem para profissionais, professores, alunos, pesquisadores, autoridades, liderança e comunidade presentes no evento.

Foi dada continuidade na participação do Grupo Coletivo AME's voltados à Humanização, (Assis, Ourinhos e Tupã) e representantes do Núcleo Técnico de Humanização da SES, para troca de experiências exitosas, contribuindo na promoção de ações de melhorias.

Vale ressaltar, que o acompanhamento dos serviços pela SES-SP é feito por meio de reuniões trimestrais junto com o DRS-IX e a CGCSS, com avaliação dos indicadores quantitativos e qualitativos. O AME Assis aproveita o momento para alinhamento de ações tanto nos encaminhamentos de pacientes pelos municípios, quanto para encaminhamento do Ambulatório para as referências terciárias, além da distribuição e regulação de vagas pelo DRS-IX.

Com três anos de funcionamento, o AME Assis tem promovido o envolvimento das equipes com a ampliação da sistematização dos processos de trabalho, estabelecendo indicadores essenciais para análise e o desenvolvimento de ações que resultaram em melhorias na qualidade dos serviços prestados. Além disso, tivemos um avanço com a integração do Ambulatório com sua Rede de Saúde dentro da Linha de Cuidado de Alta Resolução, do Sistema Único de Saúde.

A gestão realizada no AME Assis foi reconhecida nos resultados das Pesquisas de Satisfação promovidas e divulgadas pela SES-SP, nas quais o Ambulatório Assisense manteve um índice de 99,5% de aprovação, estando entre os quatro melhores AME's do Estado, acima da média geral das 52 unidades de todo Estado que obteve 96,8% de aprovação pelos pacientes.



# GERÊNCIA MÉDICA

A sistematização dos processos internos tem se mostrado uma ferramenta útil na assistência, abrangendo desde a segurança do paciente até a criação de indicadores de qualidade. Para assegurar que os protocolos médicos desenvolvidos estão sendo executados em forma plena, iniciamos nesse ano o acompanhamento mensal das solicitações médicas de exames complementares. A planilha é alimentada com o número de consultas atendidas e as prescrições separadas por especialidade e profissional médico.

## SOLICITAÇÃO MÉDICA

Especialidade	Médicos	1ª Consulta	Retorno	Laboratório de Análises Clínicas	Raio X	Ultrassonografia	Tomografia	Exames Gastroenterologia	Nasofibrosopia	Exames Oftalmologia	Exames Fonoaudiologia	Exames Cardiologia	Exames Neurologia	Exames Urologia	Espirometria	Total
Oftalmologia	1	41	16	202	0	0	0	0	0	79	0	28	0	0	0	309
	2	60	14	13	0	4	0	0	0	69	0	2	0	0	0	88
	3	99	46	0	0	1	0	0	0	13	0	1	0	0	0	15
	4	74	23	91	0	2	0	0	0	20	0	13	0	0	0	126
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>99</b>	<b>306</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>538</b>

Modelo de planilha mensal de solicitações médicas na especialidade de oftalmologia por grupo.  
Fonte: Sistema Wareline

Esse novo instrumento nos permite a realização de análise comparativa e crítica do número de solicitações vindo ao encontro da gestão livre de conflito de interesses.

Projetamos a finalização da construção dos protocolos médicos para o próximo ano, quando então, a área da Gerência Médica irá participar no desenvolvimento dos fluxos de todos os outros processos da instituição na área não médica. Com a consolidação desta sistemática, teremos padronizados os atendimentos em sua totalidade.

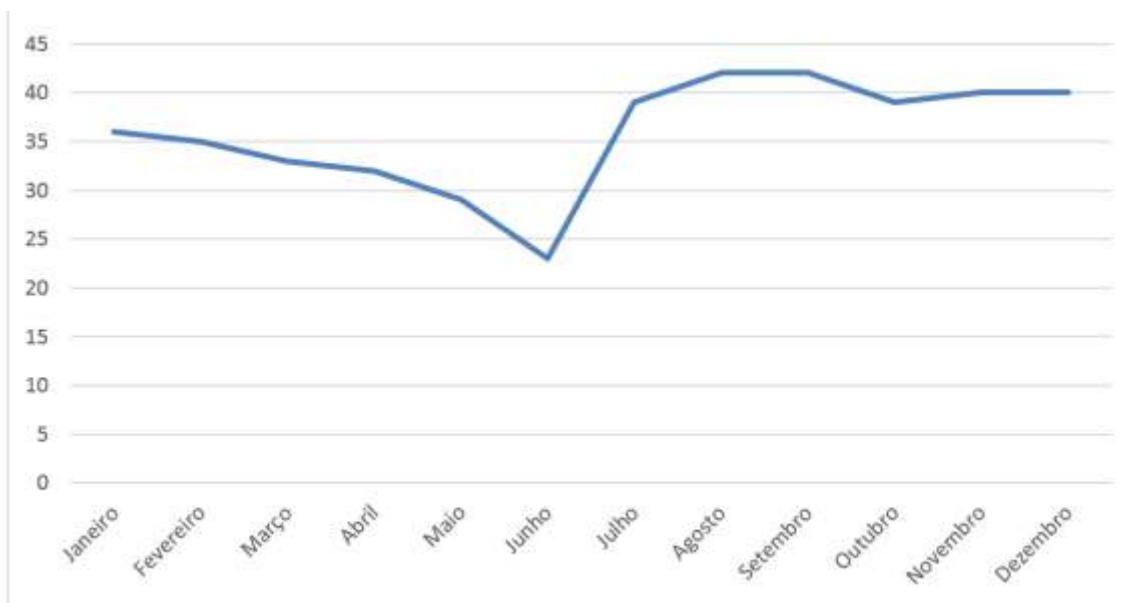
**Em 2017, a Gerência Médica também se dedicará a implantação de novos procedimentos médicos e não médicos para agregar qualidade e resolutividade nos atendimentos prestados aos pacientes em todas as especialidades.**





A análise dos percentuais evidencia um número relativo maior de altas médicas dentro das especialidades cirúrgicas, fato inerente ao diagnóstico mais objetivo sem necessidade de avaliação clínica.

## ALTAS MÉDICAS

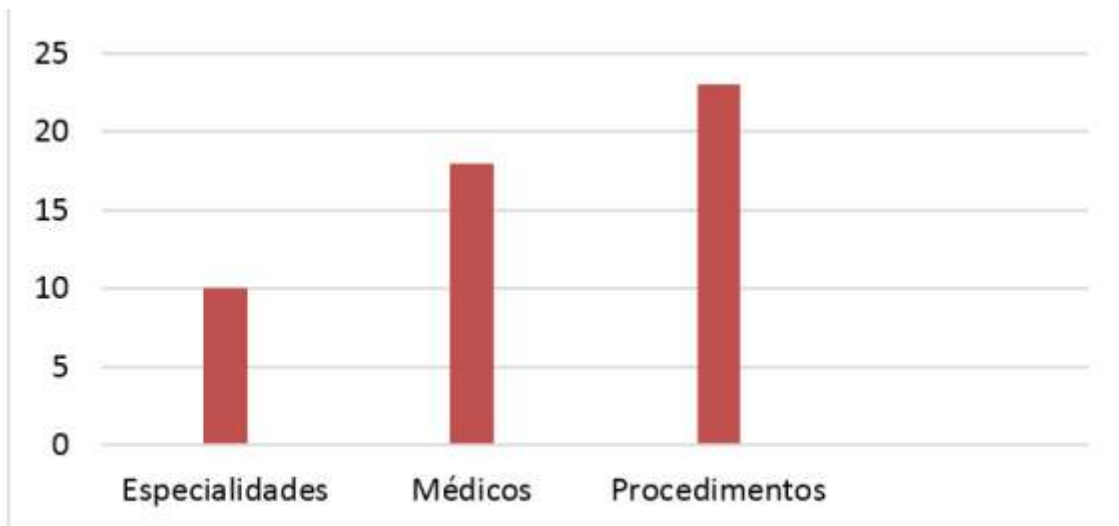


Porcentagem de altas médicas mensais.  
Fonte: Sistema CROSS

Observamos um aumento relativo nas altas durante o ano, demonstrando que o resultado do trabalho tem sido positivo.

Neste ano continuamos com o processo de elaboração de protocolos médicos relacionados às especialidades, consultas e procedimentos iniciados no ano anterior. Em conjunto ao corpo clínico, já evoluímos com fluxos definidos em 10 especialidades abrangendo 17 profissionais médicos e 23 procedimentos internos.

## PROTOCOLOS MÉDICOS



Número e distribuição de fluxos validados na instituição.  
Fonte: Gerência Médica

## GERÊNCIA MÉDICA

Desde sua implantação, o Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis conta com um gerente médico voltado para área de gestão em saúde, atuando tanto na gestão do corpo clínico como na padronização e otimização dos processos assistenciais.

Um dos focos neste ano foi a gestão da Alta Médica que teve como objetivo informar e conscientizar o corpo clínico sobre a importância do diagnóstico e orientação terapêutica em intervalo de tempo menor, sendo assim, aumentando o acesso para novos pacientes. Esse trabalho foi realizado através do acompanhamento do número de altas médicas por cada profissional e especialidade ao fim de cada mês. Esses valores foram compartilhados e discutidos com os médicos para melhorar o processo e a razão entre número de altas e de retornos.



*Dr. Marcos Lemos de Medeiros  
Gerente Médico*

### ALTA MÉDICA

Especialidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Cardiologia	25	26	27	23	22	29	34	50	50	38	45	48
Cirurgia Vascular	61	44	56	53	64	30	72	77	64	82	70	71
Dermatologia	25	0	16	12	12	8	21	25	27	26	16	17
Endocrinologia	32	34	31	31	31	25	39	36	42	43	29	36
Proctologia	25	12	29	12	10	8	21	20	29	4	21	11
Neurologia	64	71	35	35	38	28	48	44	47	67	69	79
Pneumologia	27	30	37	38	34	20	40	39	50	39	51	34
Reumatologia	46	46	40	49	37	31	47	65	59	13	55	60
Ortopedia	43	46	43	34	30	20	24	41	36	40	40	41
Otorrinolaringologia	20	12	19	32	18	14	27	32	31	42	27	23
Urologia	42	34	40	46	29	41	72	60	45	46	40	59
Gastroenterologia	19	21	20	10	10	11	18	16	22	24	14	9
Oftalmologia	49	50	46	42	42	46	55	47	49	47	45	42

Porcentagem mensal de altas médicas por especialidade.  
Fonte: Sistema CROSS

# ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Ainda com o cenário negativo no setor de Saúde no Brasil, continuamos com o lema: "Fazer mais com a mesma qualidade dos serviços, porém, com custos reduzidos". O reajuste no valor de custeio foi devido a uma defasagem de quase 30% da receita em relação ao ano anterior.



## METAS CONTRATADAS X REALIZADAS

	Cont.	Real.	%
<b>Consultas Médicas</b>	<b>43.860</b>	<b>47.571</b>	<b>8%</b>
<b>Consultas Não Médicas</b>	<b>13.200</b>	<b>17.319</b>	<b>31%</b>
<b>Cirurgia Maior Ambulatorial - CMA</b>	<b>990</b>	<b>1.148</b>	<b>16%</b>
<b>Cirurgia Menor Ambulatorial - cma</b>	<b>1.920</b>	<b>2.070</b>	<b>8%</b>
<b>Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo</b>	<b>7.320</b>	<b>8.711</b>	<b>19%</b>

Demonstrativo de Metas Contratadas x Realizadas.  
Fonte: Gestão em Saúde.

Neste ano, houve uma revisão nas metas das atividades cirúrgicas com a redução de 20% na Cirurgia Menor Ambulatorial (cma) e um acréscimo de 40% na Cirurgia Maior Ambulatorial (CMA).

Estes ajustes foram necessários, devido a demanda reprimida de cirurgia de "catarata" e também Biópsia de Próstata.

No último trimestre ocorreu um incremento de aproximadamente 20% no procedimento de Facemulsificação para realização do Mutirão de Catarata.

Houve ainda, redução de 20% nas metas de Consultas Não Médicas, e um aumento de 7% em Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) externo para atendimento às solicitações dos municípios de referência do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis através do Departamento Regional de Saúde (DRS-IX).

## ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

De acordo com o Contrato de Gestão, as metas são consideradas cumpridas atingindo 85%. Contudo, desde sua implantação e durante este ano, o AME Assis manteve o foco no atendimento às necessidades da região, apresentando sempre um resultado acima do pactuado.

Vale ressaltar, que no segundo semestre foi implementado o serviço de Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF) de glândula tireóide, complementando a especialidade de Endocrinologia.

O custo acumulado no ano foi de R\$ 10.805,55 e se manteve na média do ano anterior devido nosso compromisso nas ações de redução de custos que foram continuadas no decorrer de 2016, e os principais impactos que colaboraram foram:

- Readequação do cumprimento das metas com superação em até 15%;
- Reestruturação setorial e predial;
- Readequação do quadro de funcionários;
- Baixo índice de rotatividade de funcionários;
- Reorganização dos contratos de prestação de serviços assistenciais;
- Melhoria nas negociações de insumos;
- Implantação de indicadores que possibilitou maior agilidade nos serviços, bem como, no reaproveitamento das vagas ofertadas;
- Ampliação da sistematização e padronização dos serviços;
- Melhoria contínua dos fluxos de processos de trabalho.

Com o incremento da receita e as ações de redução de custos das despesas, alcançamos um melhor equilíbrio econômico-financeiro.

Para o ano de 2017, o objetivo do AME Assis será ampliar a resolutividade das especialidades em conjunto com o DRS-IX e os 12 municípios de referência, com melhorias dos fluxos de processos, desde a referência e a alta qualificada do paciente, cumprindo as novas metas pactuadas.

### Visita Técnica ao AME de São João da Boa Vista

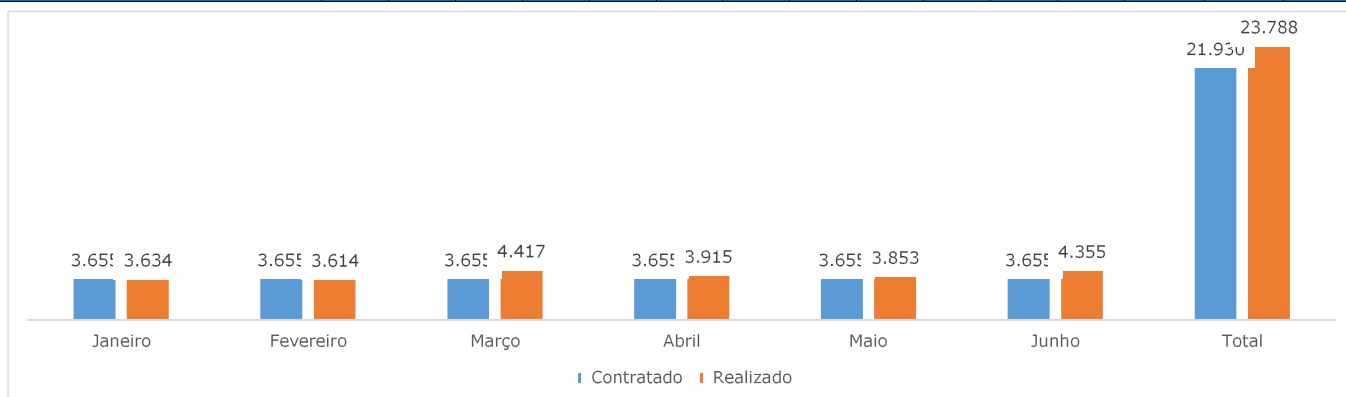






## CONSULTAS MÉDICAS - 1º SEMESTRE

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Primeiras Consultas Rede	1.400	750	1.400	948	1.400	1.184	1.400	1.158	1.400	1.068	1.400	1.087	8.400	6.195	-26,3
Interconsultas	595	275	595	355	595	360	595	408	595	297	595	442	3.570	2.137	-40,1
Consultas Subseqüentes	1.660	2.609	1.660	2.311	1.660	2.873	1.660	2.349	1.660	2.488	1.660	2.826	9.960	15.456	55,18
<b>Total</b>	<b>3.655</b>	<b>3.634</b>	<b>3.655</b>	<b>3.614</b>	<b>3.655</b>	<b>4.417</b>	<b>3.655</b>	<b>3.915</b>	<b>3.655</b>	<b>3.853</b>	<b>3.655</b>	<b>4.355</b>	<b>21.930</b>	<b>23.788</b>	<b>8,47</b>



## CONSULTAS MÉDICAS - 2º SEMESTRE

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	1.400	877	1.400	1.572	1.400	1.226	1.400	1.207	1.400	1.150	1.400	945	8.400	6.977	-16,94
Interconsultas	595	354	595	373	595	351	595	492	595	410	595	396	3.570	2.376	-33,45
Consultas Subseqüentes	1.660	2.663	1.660	2.498	1.660	2.253	1.660	2.119	1.660	2.218	1.660	2.676	9.960	14.427	44,85
<b>Total</b>	<b>3.655</b>	<b>3.894</b>	<b>3.655</b>	<b>4.443</b>	<b>3.655</b>	<b>3.830</b>	<b>3.655</b>	<b>3.818</b>	<b>3.655</b>	<b>3.778</b>	<b>3.655</b>	<b>4.017</b>	<b>21.930</b>	<b>23.780</b>	<b>8,44</b>



## CONSULTAS NÃO MÉDICAS - 1º SEMESTRE

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	550	784	550	762	550	713	550	576	550	579	550	661	3.300	4.075	23,48
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	550	739	550	741	550	841	550	724	550	743	550	844	3.300	4.632	40,36
<b>Total</b>	<b>1.100</b>	<b>1.523</b>	<b>1.100</b>	<b>1.503</b>	<b>1.100</b>	<b>1.554</b>	<b>1.100</b>	<b>1.300</b>	<b>1.100</b>	<b>1.322</b>	<b>1.100</b>	<b>1.505</b>	<b>6.600</b>	<b>8.707</b>	<b>31,92</b>



## CONSULTAS NÃO MÉDICAS - 2º SEMESTRE

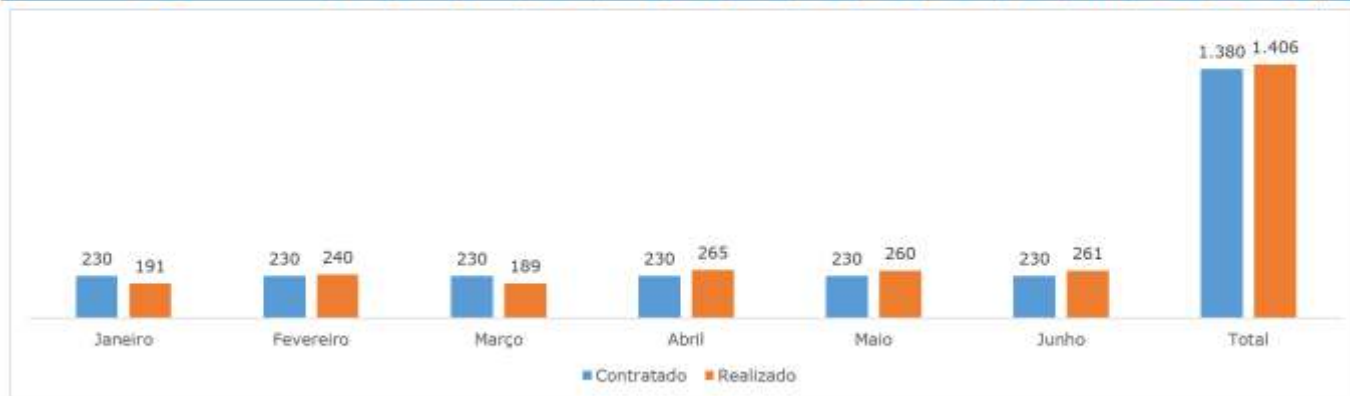
	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	550	621	550	538	550	769	550	637	550	690	550	508	3.300	3.763	14,03
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	550	755	550	838	550	774	550	792	550	753	550	768	3.300	4.680	41,82
<b>Total</b>	<b>1.100</b>	<b>1.376</b>	<b>1.100</b>	<b>1.376</b>	<b>1.100</b>	<b>1.543</b>	<b>1.100</b>	<b>1.429</b>	<b>1.100</b>	<b>1.443</b>	<b>1.100</b>	<b>1.276</b>	<b>6.600</b>	<b>8.443</b>	<b>27,92</b>



# PRODUÇÃO

## ATIVIDADE CIRÚRGICA - 1º SEMESTRE

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	70	78	70	76	70	83	70	81	70	81	70	79	420	478	13,81
Cirurgias ambulatoriais cma	160	113	160	164	160	106	160	184	160	179	160	182	960	928	-3,33
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>191</b>	<b>230</b>	<b>240</b>	<b>230</b>	<b>189</b>	<b>230</b>	<b>265</b>	<b>230</b>	<b>260</b>	<b>230</b>	<b>261</b>	<b>1.380</b>	<b>1.406</b>	<b>1,88</b>



## ATIVIDADE CIRÚRGICA - 2º SEMESTRE

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	70	75	70	78	70	111	130	147	130	152	100	138	570	701	22,98
Cirurgias ambulatoriais cma	160	188	160	212	160	187	160	180	160	186	160	198	960	1.151	19,9
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>263</b>	<b>230</b>	<b>290</b>	<b>230</b>	<b>298</b>	<b>290</b>	<b>327</b>	<b>290</b>	<b>338</b>	<b>260</b>	<b>336</b>	<b>1.530</b>	<b>1.852</b>	<b>21,05</b>



## SADT'S EXTERNO - 1º SEMESTRE

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	100	86	100	69	100	58	100	112	100	209	100	180	600	714	19
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	300	186	300	210	300	288	300	280	300	305	300	275	1.800	1.544	-14,2
Diagnóstico por Tomografia	143	130	143	147	143	146	143	242	143	236	143	181	858	1.082	26,11
Diagnóstico por Endoscopia	47	9	47	60	47	48	47	43	47	46	47	44	282	250	-11,4
Métodos Diagnósticos em Especialidades	20	10	20	17	20	11	20	26	20	35	20	46	120	145	20,83
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>421</b>	<b>610</b>	<b>503</b>	<b>610</b>	<b>551</b>	<b>610</b>	<b>703</b>	<b>610</b>	<b>831</b>	<b>610</b>	<b>726</b>	<b>3.660</b>	<b>3.735</b>	<b>2,05</b>





# PRODUÇÃO

## SADT'S EXTERNO - 2º SEMESTRE

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	100	208	100	205	100	213	100	216	100	206	100	74	600	1.122	87
Diagnóstico por <u>Ultra-Sonografia</u>	300	292	300	280	300	278	300	293	300	252	300	286	1.800	1.681	-6,61
Diagnóstico por Tomografia	143	247	143	245	143	243	143	256	143	182	143	142	858	1.315	53,26
Diagnóstico por Endoscopia	47	48	47	49	47	45	47	38	47	38	47	23	282	241	-14,54
Métodos Diagnósticos em Especialidades	20	51	20	59	20	67	20	68	20	82	20	29	120	356	196,7
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>846</b>	<b>610</b>	<b>838</b>	<b>610</b>	<b>846</b>	<b>610</b>	<b>871</b>	<b>610</b>	<b>760</b>	<b>610</b>	<b>554</b>	<b>3.660</b>	<b>4.715</b>	<b>28,83</b>







**BALANÇO  
PATRIMONIAL**

SANTA CASA DE MISERICORDIA DE ASSIS  
 CNPJ 44.364.826/0001-05  
**BALANÇO PATRIMONIAL ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 31 DE DEZEMBRO DE 2015**  
 (valores expressos em reais)

Ativo	Nota	31/12/2016	31/12/2015	Passivo Circulante	Nota	31/12/2016	31/12/2015
<b>Ativo Circulante</b>							
Disponibilidades	7.a	2.889.406	2.811.703	Fornecedores		640.422	738.965
Disponibilidades - AME	7.b	2.322.944	1.183.030	Fornecedores - AME		242.450	133.603
Contas a Receber	8.a	2.537.957	2.761.037	Obrigações Trabalhistas e Tributárias		1.784.216	1.768.700
Contas a Receber - AME	8.b	143.287	252.090	Obrigações Trabalhistas e Tributárias - AME		455.447	473.205
Perdas Estimadas		(15.228)	(19.868)	Contas a Pagar		41.521	22.637
Estoques	9.a	184.440	240.440	Cheques a Compensar		695	234
Estoque - AME	9.b	163.238	175.040	Serviços de Terceiros		423.077	542.950
Depósitos Vinculados		-	2.000	Serviços de Terceiros - AME		292.038	267.387
		<b>8.226.044</b>	<b>7.405.472</b>	Empréstimos e Financiamentos	13	1.151.472	975.129
<b>Não Circulante</b>				Indenizações Judiciais	13	12.399	7.061
Cheques em Cobrança Judicial		56.352	32.205	Parcelamentos	13	13.060	13.060
Imobilizado Líquido	10.a	12.174.044	11.767.715	Subvenções a Realizar		1.560.439	1.362.189
Imobilizado Líquido - AME	10.b	6.258.302	6.519.879	Subvenções a Realizar - AME		1.565.214	678.107
		<b>18.488.697</b>	<b>18.319.799</b>			<b>8.182.451</b>	<b>6.983.226</b>
<b>Total do Ativo</b>		<b>26.714.741</b>	<b>25.725.271</b>	<b>Não Circulante</b>			
				Empréstimos e Financiamentos - LP	13	7.749.727	6.638.079
				Parcelamentos - LP	13	89.242	102.301
				Bens Comodato - AME		3.079.366	3.079.366
				Receitas Diferidas	14	3.747.080	2.994.209
				Receitas Diferidas - AME	14	3.252.560	3.498.137
						<b>17.917.974</b>	<b>16.312.092</b>
				<b>Patrimônio Líquido</b>			
				Patrimônio Social	18	614.316	2.429.953
						<b>614.316</b>	<b>2.429.953</b>
				<b>Total do Passivo</b>		<b>26.714.741</b>	<b>25.725.271</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Assis, 31 de dezembro de 2016.

Seijim Higa  
 Provedor

Paschoal Porto  
 Gerente Adm Financeiro

Silvio Cesar de Oliveira  
 Contador

CRC: 1SP244859/O-3

**SANTA CASA DE MISERICORDIA DE ASSIS**  
 CNPJ 44.364.826/0001-05  
**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PARA OS EXERCÍCIOS**  
**FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 31 DE DEZEMBRO DE 2015**  
 (valores expressos em reais)

	Nota	31/12/2016	31/12/2015
<b>Receita Bruta de Serviços</b>		<b>25.200.282</b>	<b>24.072.763</b>
Convênios e Pacientes		13.987.453	12.938.685
Receita com Contrato de Gestão - AME		11.212.829	11.134.078
<b>(-) DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA</b>			
Resultado Ganhos ou Perdas Faturamento SUS		-	(8.000)
Perdas Faturamento Outros Convênios		110.175	(93.983)
		<b>110.175</b>	<b>(101.983)</b>
<b>(-) CUSTOS DOS SERVIÇOS</b>			
Custos Serviços Prestados		(10.406.820)	(11.032.860)
Custos Serviços Prestados - AME		(5.384.408)	(5.774.245)
		<b>(15.791.228)</b>	<b>(16.807.105)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>9.519.229</b>	<b>7.163.674</b>
<b>(Despesas) Receitas Operacionais</b>			
Administrativas		(2.923.897)	(2.664.093)
Administrativas - AME		(1.905.577)	(1.549.154)
Pessoal		(8.879.143)	(8.843.730)
Pessoal - AME		(2.842.979)	(2.791.117)
Serviços de Terceiros - AME		(1.001.452)	(964.762)
Financeiras Líquidas		(1.182.051)	(18.336)
Resultado Financeiro Líquido - AME		(15.453)	(8.026)
Subvenções/Doações		4.795.092	5.821.179
Subvenções/Doações - AME		-	1.849
Outras Receitas Operacionais		2.699.774	2.588.360
Receitas Diversas - AME		19.862	18.955
Outras Despesas		(16.221)	(31.268)
Outras Despesas - AME		(130.569)	(131.854)
(-) Trabalho Voluntário	16	(201.682)	-
Receitas com Trabalho Voluntário	16	201.682	-
INSS Isenção	20	(2.337.750)	(2.317.571)
Isenção Usufruída de INSS	20	2.337.750	2.317.571
INSS Isenção - AME	20	(769.959)	(804.678)
Isenção Usufruída de INSS - AME	20	769.959	804.678
		<b>(11.382.613)</b>	<b>(8.571.997)</b>
<b>Resultado do AME Transferido para Passivo - Subvenções a Realizar</b>		<b>(47.747)</b>	<b>(64.277)</b>
<b>(=) DEFICIT DO EXERCÍCIO</b>	18	<b>(1.815.637)</b>	<b>(1.344.046)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Assis, 31 de dezembro de 2016.

Seijim Higa  
Provedor

Paschoal Porto  
Gerente Adm Financeiro

Silvio Cesar de Oliveira  
Contador  
CRC: 1SP244859/O-3

SANTA CASA DE MISERICORDIA DE ASSIS  
 CNPJ 44.364.826/0001-05  
**DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS  
 EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**  
 (Valores em reais)

	Patrimônio Social	Patrimônio Líquido
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2014</b>	<b>3.773.999</b>	<b>3.773.999</b>
Déficit do exercício de 2015	(1.344.046)	(1.344.046)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2015</b>	<b>2.429.953</b>	<b>2.429.953</b>
Déficit do exercício de 2016	(1.815.637)	(1.815.637)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2016</b>	<b>614.316</b>	<b>614.316</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Assis, 31 de dezembro de 2016.

  
**Seijim Higa**  
 Provedor

  
**Paschoal Porto**  
 Gerente Adm Financeiro

  
**Silvio Cesar de Oliveira**  
 Contador  
 CRC: 1SP244859/O-3



**SANTA CASA DE MISERICORDIA DE ASSIS**  
**CNPJ 44.364.826/0001-05**  
**DEMONSTRAÇÃO DE FLUXO DE CAIXA**  
**PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**  
**(valores expressos em reais)**


Método Indireto	2016	2015
<b>1 - DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS:</b>		
(A) Resultado Líquido Ajustado		
Déficit do Exercício	(1.815.637)	(1.344.046)
Depreciação	1.308.398	1.201.701
Perdas Estimadas	(4.640)	(3.358)
(=) Resultado Ajustado	(511.879)	(145.703)
(B) Acréscimo e Decréscimo do Ativo Circulante e Não Circulante		
Contas a Receber	331.882	(1.111.347)
Estoque	67.803	3.234
Depósitos Vinculados	2.000	(2.000)
Cobrança Judicial	(24.147)	162
(=) Acréscimo/Decréscimo do Ativo Circulante e Não Circulante	377.539	(1.109.952)
(C) Acréscimo e Decréscimo do Passivo Circulante e Não Circulante		
Fornecedores	10.304	(131.968)
Obrigações Trabalhistas e Tributárias	(2.240)	531.089
Contas a Pagar	18.885	10.339
Cheques a Compensar	461	(18.467)
Serviços de Terceiros	(95.222)	(18.267)
Indenizações Judiciais	5.337	(40.527)
Parcelamentos	(13.060)	(34.615)
Subvenções a Realizar	1.085.357	(3.686.870)
Receitas Diferidas	507.294	1.050.112
(=) Acréscimo/Decréscimo do Passivo Circulante e Não Circulante	1.517.116	(2.339.176)
<b>TOTAL DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (A+B+C+D+E)</b>	<b>1.382.775</b>	<b>(3.594.831)</b>
<b>2 - DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS:</b>		
(-) Aquisição do Imobilizado	(1.470.264)	(1.957.840)
Baixa de Imobilizado	17.115	-
<b>TOTAL DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>	<b>(1.453.149)</b>	<b>(1.957.840)</b>
<b>3 - DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS:</b>		
(+) Empréstimos e Financiamentos	1.287.991	1.892.715
<b>TOTAL DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>	<b>1.287.991</b>	<b>1.892.715</b>
<b>VARIAÇÃO DAS DISPONIBILIDADES (1+2+3)</b>	<b>1.217.617</b>	<b>(3.659.956)</b>
<b>SALDO DAS DISPONIBILIDADES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>	<b>3.994.733</b>	<b>7.654.689</b>
<b>VARIAÇÃO OCORRIDA NO PERÍODO</b>	<b>1.217.617</b>	<b>(3.659.956)</b>
<b>SALDO DAS DISPONIBILIDADES NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>5.212.350</b>	<b>3.994.733</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Assis, 31 de dezembro de 2016:

  
Seljir Higa  
Provedor

  
Paschoal Porto  
Gerente Adm Financeiro

  
Silvio Cesar de Oliveira  
Contador  
CRC: 15P244859/O-3

OSS SANTA CASA  
DE MISERICÓRDIA DE ASSIS

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016



*Nenhum de nós sozinho é tão  
bem como todos juntos!*

RAY KROC



---

Seijim Higa  
Provedor

---

Ana Cláudia Lopes  
Administradora Hospitalar