



ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2017

Sumário

1. ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA	4
1.1. APRESENTAÇÃO:.....	4
1.2. HISTÓRICO:	4
1.3. MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS.....	6
2. CONTRATOS DE GESTÃO NO MUNICÍPIO SÃO PAULO	7
2.1. ABRANGÊNCIA DOS CONTRATOS DE GESTÃO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO	8
2.2. DESCRIÇÃO DAS UNIDADES DE SAÚDE INCLUÍDAS NOS CONTRATOS DE GESTÃO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.....	8
2.2.1. <i>Ambulatório de Especialidades – AE</i>	8
2.2.2. <i>Assistência Médica Ambulatorial – AMA</i>	8
2.2.3. <i>Assistência Médica Ambulatorial de Especialidades - AMA-E</i>	8
2.2.4. <i>Centro de Atenção Psicossocial – CAPS</i>	9
2.2.5. <i>Centro de Especialidades Odontológicas - CEO</i>	9
2.2.6. <i>Centro Especializado em Reabilitação – CER</i>	9
2.2.7. <i>Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar - EMAD</i>	9
2.2.8. <i>Estratégia Saúde da Família - ESF</i>	9
2.2.9. <i>Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF</i>	10
2.2.10. <i>Núcleo Integrado de Reabilitação – NIR</i>	10
2.2.11. <i>Núcleo Integrado de Saúde Auditiva - NISA</i>	10
2.2.12. <i>Programa Acompanhante de Idosos – PAI</i>	10
2.2.13. <i>Programa Ambientes Verdes e Saudáveis – PAVS</i>	10
2.2.14. <i>Programa Acompanhante de Saúde da Pessoa Com Deficiência – APD</i>	11
2.2.15. <i>Pronto Socorro Municipal – PSM</i>	11
2.2.16. <i>Rede Hora Certa-RHC</i>	11
2.2.17. <i>Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT</i>	11
2.2.18. <i>Serviço de Residência Terapêutica – SRT</i>	11
2.2.19. <i>Unidade de Acolhimento – UA</i>	11
2.2.20. <i>UBS Integral</i>	12
2.2.21. <i>Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI</i>	12
2.3. CUMPRIMENTO DE METAS	12
2.4. PRODUÇÃO POR REGIÃO	14
2.4.1. <i>Região Norte</i>	14
2.4.2. <i>Região Sul</i>	18



2.4.3. Região Oeste.....	25
3. CONTRATO DE GESTÃO - MUNICÍPIO DE ARAÇATUBA	30
3.1. UNIDADES DE SAÚDE.....	31
3.2. DETALHAMENTO DA PRODUÇÃO.....	32
4. CONVENIO - MUNICÍPIO DE GUARULHOS	35
4.1. PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL	35
4.1.1. CAPS III Alvorecer.....	35
4.1.2. CAPS II – Arco-Íris.....	36
4.1.3. CAPS Infantil Recriar	37
4.1.4. CAPS – Projeto TEAR	38
4.1.5. Serviço de Residência Terapêutica - SRT.....	40
5. PROJETO INSTITUCIONAL.....	40
5.1. CLÍNICA DE PSICOLOGIA ASF.....	40
5.1.1. Resultados	42
6. OUVIDORIAS ASF	43
6.1. OUVIDORIAS ASF SÃO PAULO EM 2017 - OUVIDORSUS	44
6.2. OUVIDORIA ASF ARAÇATUBA EM 2017.....	48
6.3. OUVIDORIA CENTRAL ASF EM 2017	48
6.4. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2017	48

1. ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

1.1. Apresentação:

A **Associação Saúde da Família** – ASF, CNPJ 68 311 216/0001-01 é uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na Praça Marechal Cordeiro de Farias, 45/65, no Bairro de Higienópolis, CEP 01244-050, São Paulo. A ASF não mantém qualquer vinculação política ou religiosa.

A ASF possui os títulos de Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal, é detentora do CEBAS – Certificação de Entidade Beneficente de Assistência Social. É certificada como Organização Social – OS no município de São Paulo e credenciada como Entidade de Educação em Saúde.

Missão:

Contribuir para elevar a qualidade de vida de populações vulneráveis por meio de atividades nas áreas da saúde, meio ambiente, desenvolvimento comunitário, sem qualquer forma de discriminação.

Visão:

Tornar-se referência como entidade ágil, eficiente e econômica na utilização de recursos e na prestação de serviços de qualidade.

Valores:

- Ética e transparência nas ações
- Excelência em manejo de recursos
- Responsabilidade Social
- Compromisso com a comunidade e com o meio ambiente

1.2. Histórico:

A Associação Saúde da Família foi fundada em 08 de outubro de 1992 por um grupo de mulheres, profissionais da saúde cujo objetivo estatutário, até 1999, era o controle e prevenção do HIV/AIDS e Doenças Sexualmente Transmissíveis.

Nos anos entre 1992 e 1997, a ASF foi responsável pela implementação do Projeto AIDS Controle e Prevenção – AIDSCAP no Brasil através de Contrato de Cooperação com a FHI, financiada pelo governo americano.

A meta do projeto AIDSCAP era reduzir a taxa de transmissão sexual da infecção pelo HIV. No período de vigência do convênio mencionado foram concluídos 18 grandes e 49 pequenos projetos, concentrados, principalmente, nas cidades de maior incidência de casos: Santos e São Paulo – SP e Rio de Janeiro - RJ. A ASF trabalhou em parceria com diversas instituições do setor público e não governamental, nas três cidades, funcionando como entidade guarda-chuva do projeto.

No mesmo período, a ASF realizou intervenções educativas para população de profissionais do sexo em Fortaleza-CE e São Luís-MA, em parceria com a IMPACT – InterAIDE - Agência Implementadora de Cooperação Treinamento.

Ao longo dos anos, a ASF realizou parcerias com organizações como a Universidade da Califórnia de São Francisco, PSI - Population Services International, DKT do Brasil, Fundação Ford, Fundação MacArthur, Fundação Levis Strauss, Embaixada Britânica, Fundação Elton John e Dishes - Determined Involved Supermodels Helping to End Suffering.

Em 1999, a ASF colaborou na implementação da Atenção Básica com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e a Fundação Zerbini.

Em 2001, a ASF alterou seu estatuto para incluir ações mais amplas de Saúde Pública. Neste mesmo ano, assinou Convênio com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS-SP) para implantação do Programa Saúde da Família (PSF) em 13 (treze) Unidades Básicas de Saúde (UBS), com 48 (quarenta e oito) equipes, em 7 (sete) distritos, contribuindo para a implantação e consolidação do SUS no Município de São Paulo. Colaborou também para a implantação do Cartão Nacional de Saúde em todos os distritos do município de São Paulo, cadastrando 3.000.000 (três milhões) de pessoas.

Em dezembro de 2004, a ASF assinou um convênio com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para a implantação do Projeto Anjos Urbanos, com objetivo de atender pessoas com dependência funcional para as atividades da vida diária decorrentes de agravos à saúde da população idosa, pessoas com transtornos mentais e deficiência mental, bem como insuficiência de suporte familiar e social.

No ano 2007, a ASF participou do desenvolvimento do Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (PAVS) que foi incorporado ao Programa Saúde da Família como política pública.

Através da assinatura do Convênio 080/2008, implantou o "Programa Acompanhante de Idosos" visando a promoção da autonomia, independência, qualidade de vida e integração social de pessoas idosas evitando a institucionalização. Iniciou também a implantação do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e Serviço Residência Terapêutica (SRT) para atender pessoas com sofrimento psíquico, voltado para crianças, adolescentes, adultos e usuários de álcool e drogas. Ainda nesse ano, a ASF passou a gerenciar 9 (nove) unidades de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) e 3 (três) de Assistência Médica Ambulatorial Especialidades (AMA-E) no município de São Paulo.

Em 2009, a ASF assumiu a gestão de 20 (vinte) UBS com 57 (cinquenta e sete) Equipes de Saúde da Família, em área rural e semi-rural na Região Sul do Município de São Paulo. Nesse mesmo ano, recebeu o Prêmio Talentos da Maturidade dos Programas Exemplares do Grupo Santander, com o projeto "Agentes Idosos de Prevenção".

Em 2010, foi criado o Programa Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência (APD), um programa da SMS-SP desenvolvido em parceria com a ASF.

Em 2012, a ASF reformou o Pronto Socorro do antigo Hospital Sorocabana na Lapa e instalou o AMA e o AMA-E – Sorocabana e reformou e instalou o AMA-E Maria Cecília Donnangelo na Região Norte do Município de São Paulo. Em julho, em parceria com a SMS-SP, cadastrou 8 (oito) Equipes de Consultório na Rua (eCR) e em outubro, o Projeto Centro Legal, que atuava no mesmo território foi incorporado à eCR.

Em 2012, recebeu da Family Health International - FHI 360^o o prêmio "Excelência" pelo trabalho realizado ao longo dos 20 anos da ASF.

Em 2013, a equipe de saúde bucal da ASF recebeu o prêmio Saúde Abril, organizado pelo Grupo Abril. Ainda em 2013, as 2 AMA-E, após passarem por adequações estruturais, foram transformadas em unidades da Rede Hora Certa da Lapa e Brasilândia e em outubro de 2013, a ASF assumiu parceria com a SMS-SP para a Unidade Básica de Saúde Integral Jardim Edite em Meninópolis no Brooklin, região da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Lapa/Pinheiros, da Coordenadoria Regional de Saúde Centro-Oeste (CRS-CO). A Unidade Básica de Saúde Integral unifica as ações preventivas, curativas e de reabilitação em um só lugar.

Em abril de 2014, a ASF assinou contrato de Gestão com o Município de Araçatuba para o Gerenciamento e Execução de Ações e Serviços de Saúde em Unidades de Saúde da Rede Assistencial da cidade de Araçatuba – Assistência Básica. São 14 (quatorze) Unidades Básicas de Saúde (UBS), 4 (quatro) Unidades de Atendimento Médico e Odontológico (UAMO) (rurais) e 2 (duas) Unidades de Atendimento Odontológico (UAO).

Em agosto de 2014, a ASF firmou Contrato de Gestão com a SMS-SP para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial da STS Capela do Socorro e Parelheiros, no extremo sul de São Paulo.

Em 2015, a ASF firmou Contrato de Gestão com a SMS-SP para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial das STS Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha. A execução dos serviços foi iniciada em 01/08/2015.

No mesmo ano, a ASF firmou Contrato de Gestão com a SMS-SP para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguará, da STS Lapa/Pinheiros e firmou também Contrato de Gestão com a SMS-SP, para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi da STS Lapa/Pinheiros.

Em 2016, a ASF foi agraciada duplamente pelo prêmio "Desafio + saúde na cidade". Os trabalhos premiados foram: (1) "A avaliação do acesso com qualidade – e da vinculação por equipe de referência", da UBS Integral Jd. Edite – Região Oeste e (2) "Qualidade do acesso e recepção dos usuários imigrantes na UBS" da UBS Vila Espanhola – Região Norte de São Paulo.

Ainda em 2016, a ASF recebeu também o Prêmio Amigo do Meio Ambiente, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, com o projeto “Coleta em ação – descarte adequado de resíduos químicos (medicamento / pilhas e baterias / óleo vegetal)”.

Em 2016, a ASF recebeu o troféu Selo Ambiental de Guarulhos, com o empreendimento econômico solidário Nosso Jardim, desenvolvido dentro do Projeto Tear, um dos componentes do Convênio que a ASF mantém com aquele município.

1.3. Modalidade de contratação de serviços

Durante o ano de 2017, a Associação Saúde da Família - ASF manteve com as Secretarias Municipais da Saúde de São Paulo e de Araçatuba a relação jurídica intitulada Contrato de Gestão. Esta modalidade engloba todos os programas de uma região geográfica dentro de um único Contrato. O município abre Chamamento Público para contratar uma Organização Social para gerenciar os programas de uma determinada região. A ASF foi vencedora dos Chamamentos abaixo discriminados, sendo 5 (cinco) no município de São Paulo - SP e 1 (um) no município de Araçatuba – SP.

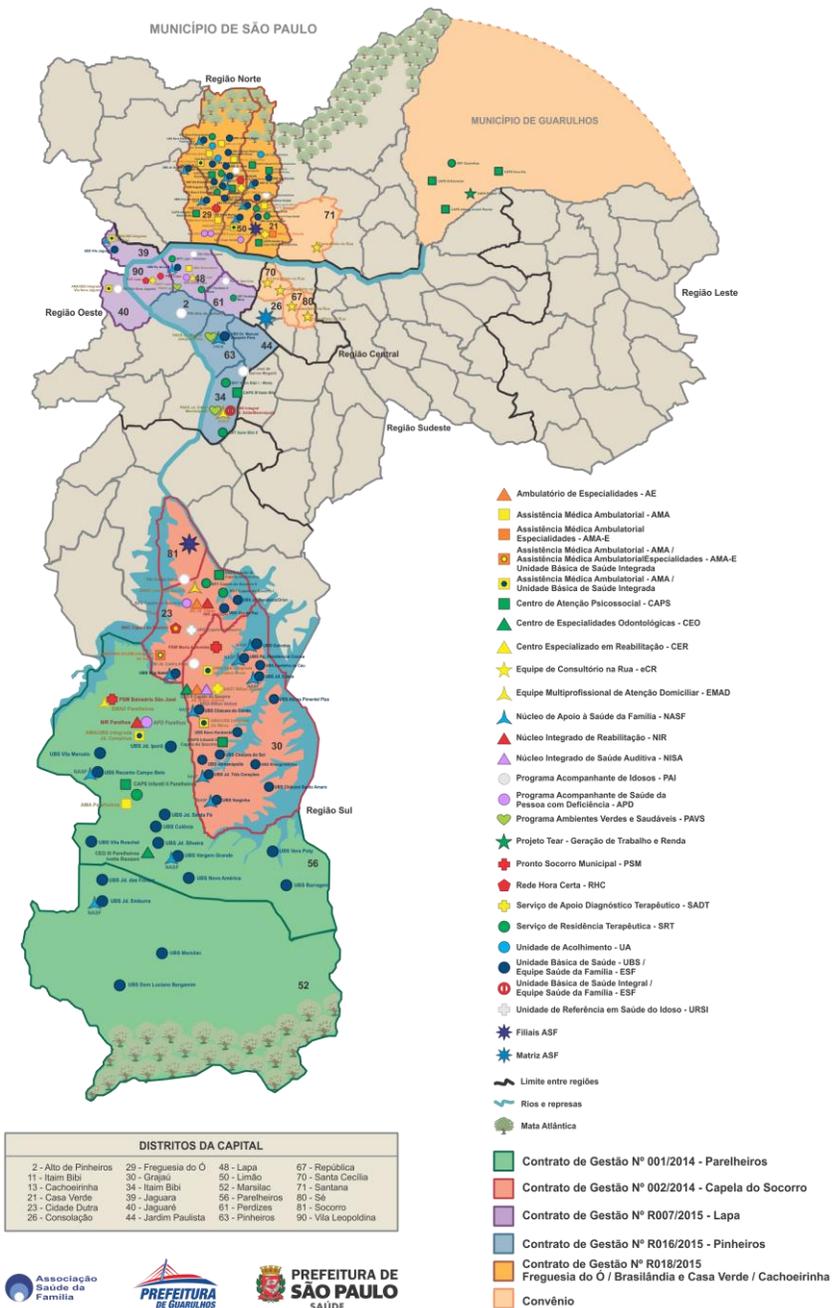
Manteve também relação jurídica na forma de Convênio com o Município de Guarulhos, através do qual administra na cidade 3 (três) Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS), 1 (um) Serviço de Residência Terapêutica (SRT) e 1 (um) serviço de Geração de Renda - TEAR. Todos os serviços estão inclusos no mesmo Termo de Convênio abaixo discriminado.

Contrato de Gestão	Município de São Paulo - SP	Ano de início	Contrato de Gestão
1	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial da STS de Parelheiros.	2014	R 001/2014/SMS/
2	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial da STS de Capela do Socorro.	2014	R 002/2014/SMS/
3	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguara, da STS Lapa/Pinheiros.	2015	R 007/2015/SMS/
4	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi da STS Lapa/Pinheiros.	2015	R 016/2015/SMS/
5	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial das STSs Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha.	2015	R 018/2015/SMS/
Contrato de Gestão	Município de Araçatuba - SP	Ano de início	Contrato de Gestão
6	Gerenciar e executar as Ações e Serviços de Saúde em Unidades de saúde da Rede Assistencial da cidade de Araçatuba – Assistência Básica.	2014	SMSA N. 002/2014
Convênio	Município de Guarulhos - SP	Ano de início	Convênio
1	Gerenciar e executar as Ações e Serviços em Saúde Mental, Álcool e outras Drogas, aos usuários do SUS/Guarulhos.	2007	0822/2012 - FMS

2. CONTRATOS DE GESTÃO NO MUNICÍPIO SÃO PAULO

Associação Saúde da Família

JUNHO 2018



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

2.1. Abrangência dos Contratos de Gestão no município de São Paulo

O Contrato de Gestão é uma modalidade de parceria entre a Administração Pública e uma Organização Social, entidades de direito privado que se propõem a colaborar com o Estado no desempenho das atividades de interesse público.

Através do Contrato de Gestão o poder público delega à entidade privada a gestão de serviços públicos existentes em uma determinada região geograficamente delimitada.

A Associação Saúde da Família, através dos contratos acima relacionados, assumiu a gestão de diferentes serviços de saúde de 3 (três) regiões da cidade, no âmbito de 5 (cinco) Supervisões Técnicas de Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, a saber:

Supervisão Técnica de Saúde de Brasilândia/Freguesia do Ó para os distritos Brasilândia e Freguesia do Ó
Supervisão Técnica de Saúde de Casa Verde/Cachoeirinha para os distritos Cachoeirinha, Casa Verde e Limão
Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros para os distritos Parelheiros e Marsilac
Supervisão Técnica de Saúde de Capela do Socorro para os distritos Cidade Dutra, Grajaú e Socorro
Supervisão Técnica de Saúde de Lapa/Pinheiros para os distritos Jaguara, Jaguaré, Lapa, Perdizes, Vila Leopoldina e Alto de Pinheiros, Itaim Bibi e Jardim Paulista e Pinheiros.

O mapa de São Paulo que consta na página anterior, apresenta as unidades de saúde incluídas nos Contratos de Gestão, representadas por diferentes símbolos. A fim de facilitar a leitura do mapa e localizar as diferentes unidades de saúde, segue uma lista dos símbolos utilizados e uma breve descrição do serviço representado.

2.2. Descrição das Unidades de Saúde Incluídas nos Contratos de Gestão no Município de São Paulo

2.2.1. Ambulatório de Especialidades – AE

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES - AE

Os Ambulatórios de Especialidades oferecem consultas médicas de especialidades, como por exemplo: cardiologia, neurologia, dermatologia, ortopedia geral, cirurgia geral, ginecologia, otorrinolaringologia, oftalmologia, pneumologia, fonoaudiologia e psiquiatria. As consultas devem ser agendadas pela Unidade Básica de Saúde de referência.

2.2.2. Assistência Médica Ambulatorial – AMA

ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL - AMA

Na perspectiva de consolidar o SUS na cidade de São Paulo e visando atender a uma população de mais de 10 milhões de pessoas a Secretaria Municipal da Saúde, propôs a criação, em 2005, das Unidades de Assistência Médica Ambulatorial (AMA), implantadas no campo de atuação da Atenção Básica, integrada e articulada à rede de serviços, atendendo a demanda espontânea de agravos menores, possibilitando que os Serviços de Urgência e Emergências tenham seus recursos destinados à assistência de maior complexidade. A AMA absorve a demanda de baixa e média complexidade com qualidade sem perder a medida do risco e a necessidade da continuidade das atividades de promoção, prevenção e assistência básica.

2.2.3. Assistência Médica Ambulatorial de Especialidades - AMA-E

ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES – AMA-E

A Secretaria Municipal da Saúde, analisando os indicadores sócio epidemiológicos e demográficos, constatou a necessidade de ampliação de atendimento médico em especialidades e procedimentos especializados no município de São Paulo, no âmbito da Atenção Básica, preferencialmente ao atendimento das doenças crônico-degenerativas. Dessa forma, em abril de 2008, foi iniciado um Projeto e implantação dos serviços de Assistência Médica Ambulatorial de Especialidades – AMA-E

Especialidades. As AMA-E atendem de segunda feira a sábado das 07:00 às 19:00 horas e oferecem consultas diariamente nas seguintes especialidades: ortopedia, cirurgia vascular, cardiologia, endocrinologia, neurologia, urologia e reumatologia. Além das consultas, dispõe de exames: eletrocardiograma, teste ergométrico, holter, monitorização ambulatorial da pressão arterial (MAPA), ecodopplercardiograma, doppler vascular, eletroencefalograma, ultrassonografia, RX e exames laboratoriais. O agendamento nas AMA Especialidades é realizado pelas Unidades Básicas de Saúde.

2.2.4. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS

■ CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL - CAPS

O CAPS é um serviço territorial e público que oferece cuidados em saúde mental às pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas. Realiza acompanhamento psicossocial interdisciplinar e a (re)inserção social pelo acesso ao trabalho, escola, lazer, cultura, exercício dos direitos civis e fortalecimento dos laços familiares e comunitários, caracterizado por um cuidado intensivo, comunitário, personalizado e promotor de vida. Além disso, o CAPS compõe uma rede de cuidados e inclusão social, articulando outros equipamentos da saúde, de outras secretarias e recursos comunitários existentes no território. É regulamentado pelas Portarias Ministeriais 336 GM/MS de 2002; 3088/2011 GM/MS; 3089 GM/MS, 130 GM/MS e 854 GM/MS.

2.2.5. Centro de Especialidades Odontológicas - CEO

▲ CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO

Serviços de referência em saúde bucal voltadas para atender casos complexos encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde. O CEO realiza: Tratamento de canal (Endodontia); Tratamento de gengivas (Periodontia); Cirurgia oral menor (remoção de cistos, hiperplasias, dentes do siso etc.); Diagnóstico Bucal (remoção de fatores de risco e lesões cancerizáveis na boca e anexos); Prótese Parcial Removível e Total (confecção de próteses removíveis e dentaduras) tratamento ortodôntico/ ortopédico. O atendimento especializado para pessoas com deficiência é mais um dos diferenciais dos CEOs.

2.2.6. Centro Especializado em Reabilitação – CER

▲ CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO - CER

Trata-se de um serviço voltado para o atendimento a pessoas com deficiência que necessitam de reabilitação, com o objetivo de desenvolver seu potencial físico e psicossocial, além de promover sua autonomia e independência. O CER conta com uma equipe multiprofissional que realiza o diagnóstico, orientação e tratamento do paciente com foco no Projeto Terapêutico Singular. O serviço conta com veículos adaptados para o transporte dos usuários com dificuldades de mobilidade e acessibilidade. Existem três categorias de CER – a II, a III e a IV, números que correspondem à quantidade de modalidades de reabilitação oferecidas (física, intelectual e autismo, visual, auditiva).

2.2.7. Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar - EMAD

▲ EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DE ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD

O EMAD é um serviço domiciliar, substitutivo ou complementar à internação hospitalar e ao atendimento ambulatorial com foco na assistência humanizada, promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças e reabilitação. É prestada em domicílio e está integrado às redes de atenção disponíveis na rede pública de saúde. A EMAD é composta por Médico, Enfermeiro, Auxiliar/Técnico de Enfermagem, Fisioterapeuta e/ou Assistente Social.

2.2.8. Estratégia Saúde da Família - ESF

● ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA - ESF

A Estratégia Saúde da Família (ESF) foi definida pelo Ministério da Saúde (MS) para oferecer uma Atenção Básica mais resolutiva e humanizada à população. É a porta de entrada do sistema de saúde e se articula com os outros níveis de atenção. Objetiva oferecer atenção primária de saúde à população residente na área de abrangência da Unidade Básica de Saúde (UBS) e cadastrada no programa. A ESF é operacionalizada mediante equipes com a seguinte composição: 1 (um) Médico; 1 (um) Enfermeiro; 2 (dois) Auxiliares de enfermagem; 6 (seis) Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

A ESF cuida da comunidade de forma integral e longitudinal, onde se estabelece um vínculo entre a equipe de saúde e os pacientes, os profissionais conhecem sua comunidade e vice-versa. Não há só atendimento médico e cuidados para recuperação da saúde, mas também, busca de prevenção e promoção de saúde para a qualidade de vida. Todos os profissionais da ESF fazem visitas domiciliares, todas as unidades oferecem grupos educativos, laborativos, caminhadas ou atividades físicas, práticas de medicina tradicional chinesa e diversas outras atividades.

2.2.9. Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF

NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA - NASF

O NASF - Núcleo de Apoio à Saúde da Família é uma iniciativa do Governo Federal que amplia o número de profissionais de saúde nas Equipes de Saúde da Família - eSF, com o objetivo de aumentar sua abrangência e o escopo de suas ações em Atenção Básica. Cada Núcleo é composto de acordo com o perfil epidemiológico, quantificação de serviços instalados e estudo das principais demandas de cada região.

De acordo com estes critérios, pode reunir profissionais das mais variadas áreas da saúde, como fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, profissionais de educação física, entre outros, que atuam em parceria com os profissionais das eSF, compartilhando as práticas de saúde nos territórios sob a responsabilidade das eSF, atuando diretamente no apoio às equipes e na unidade na qual o NASF está cadastrado.

2.2.10. Núcleo Integrado de Reabilitação – NIR

NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - NIR

O NIR é um serviço de referência no atendimento em reabilitação com especial atenção a pessoas com deficiência física, intelectual e/ou auditiva. É formado por uma equipe multiprofissional. Entre suas ações de reabilitação estão a prevenção de deficiências secundárias, orientação familiar, prescrição, acompanhamento, fornecimento de órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção, mediante vaga regulada. O NIR está aberto para a população que necessite de reabilitação, com especial atenção para recém-nascido de risco ou com deficiência estabelecida; crianças com deficiências; intervenção em casos pós-alta hospitalar; acidente vascular encefálico (AVE) e traumatismo cranioencefálico (TCE) até 1 (um) ano após o evento; pós-operatórios recentes.

2.2.11. Núcleo Integrado de Saúde Auditiva - NISA

NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA - NISA

Serviços de referência para o desenvolvimento de ações em saúde auditiva, realiza diagnóstico, fornecimento e adaptação de aparelhos auditivos, acompanhamento e reabilitação. Os usuários devem ser encaminhados pela Unidade Básica de Saúde de referência.

2.2.12. Programa Acompanhante de Idosos – PAI

PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSOS - PAI

O PAI é uma modalidade de cuidado biopsicossocial oferecida aos idosos em situação de fragilidade e vulnerabilidade social. O programa oferece um serviço de acompanhantes que ajudam nas atividades diárias, e suplementam as necessidades de saúde e sociais do idoso. O objetivo geral do Programa é prover uma completa assistência ao idoso dependente, que tenha dificuldade de acesso aos serviços de saúde e estejam isolados ou excluídos da sociedade face à insuficiência ou ausência de suporte familiar.

2.2.13. Programa Ambientes Verdes e Saudáveis – PAVS

PROGRAMA AMBIENTES VERDES E SAUDÁVEIS - PAVS

O Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (PAVS) é uma iniciativa inédita de formação, capacitação e mobilização de agentes locais na temática ambiental, aliando a preservação ambiental à promoção da saúde e ao desenvolvimento social da comunidade. O PAVS tem como objetivo “contribuir na construção das políticas públicas integradas no município de São Paulo, através de uma agenda de ações integradas com enfoque para o desenvolvimento de políticas de saúde ambiental no

âmbito da Estratégia Saúde da Família, visando fomentar o desenvolvimento de uma nova prática de saúde que se traduz em valores de responsabilidade cidadã em torno da defesa da vida e da proteção ambiental.

2.2.14. Programa Acompanhante de Saúde da Pessoa Com Deficiência – APD

PROGRAMA ACOMPANHANTE DE SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - APD

O APD é um Programa da SMS-SP, desenvolvido em parceria com a ASF, que visa promover o cuidado em saúde de pessoas com deficiência intelectual em situação de fragilidade e vulnerabilidade social, por meio do incentivo da autonomia e independência; bem como a permanência em serviços de saúde e demais equipamentos sociais, evitando situações de abrigamento ou internação. O APD atua junto à família através de uma equipe multiprofissional, visando ampliar o acesso aos equipamentos de saúde, oferecer escuta qualificada, fortalecer vínculos familiares e sociais e desenvolver e aprimorar atividades de vida diária básicas.

2.2.15. Pronto Socorro Municipal – PSM

PRONTO SOCORRO MUNICIPAL - PSM

Unidade de pronto atendimento, urgência e emergência, destinada à prestação de assistência a pacientes com ou sem risco de vida, cujos agravos necessitam de atendimento imediato, podendo ter ou não internação.

2.2.16. Rede Hora Certa-RHC

REDE HORA CERTA

A Rede Hora Certa surgiu para ampliar o atendimento à população oferecendo serviços de atenção ambulatorial especializada com recursos tecnológicos de apoio diagnóstico e terapêutico e ambulatório cirúrgico. A Rede Hora Certa oferece num mesmo espaço consulta em 15 especialidades médicas, realização de exames e procedimentos cirúrgicos de pequeno e médio porte.

2.2.17. Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT

O SADT é uma modalidade de serviço que oferece vários tipos de exames complementares com o objetivo de oferecer suporte nas áreas de análise clínica, diagnóstico por imagens e outros, a fim de esclarecer diagnósticos ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para a reabilitação dos pacientes. Os exames oferecidos são: Eletroencefalograma; Holter; Raio X; Endoscopia; Colonoscopia; Ecocardiograma com e sem doppler; Teste ergométrico, Ultrassonografia com doppler.

2.2.18. Serviço de Residência Terapêutica – SRT

SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA - SRT

O SRT é uma casa, inserida na comunidade, para até 10 (dez) pessoas com internações de longa permanência, egressas de hospitais psiquiátricos e hospitais de custódia e é vinculada e acompanhada pelo Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) de referência no território, com objetivo de garantir o cuidado em liberdade e com inclusão social. O SRT é regulamentado pelas portarias GM/MS nº 106/2000, GM/MS 3088/2011 e portaria nº 3090/2011.

2.2.19. Unidade de Acolhimento – UA

UNIDADE DE ACOLHIMENTO - UA

A Unidade de Acolhimento – UA é uma casa, inserida na comunidade, para pessoas com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, em movimento de rua e em situação de acentuada vulnerabilidade social. A permanência é transitória. As pessoas indicadas à moradia devem ser vinculados ao CAPS, que em conjunto com a UA são responsáveis pela elaboração e condução do Projeto Terapêutico Singular - PTS de cada morador e do projeto da moradia. O trabalho é realizado no sentido de impedir a institucionalização da pessoa que necessita de atenção em Saúde Mental, garantindo o cuidado em liberdade e inclusão social. A permanência é voluntária e varia de 90 a 180 dias.

2.2.20. UBS Integral

① UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE INTEGRAL

Trata-se de um modelo de atendimento que integra três componentes da Atenção Básica: Unidade Básica de Saúde - UBS, Assistência Médica Ambulatorial - AMA e Estratégia Saúde da Família – ESF, com o objetivo de oferecer uma assistência básica resolutive e de qualidade. Conta com uma equipe composta por Médicos Pediatras, Clínicos, Ginecologistas, equipe de Enfermagem, Saúde Bucal e Agentes Comunitários de Saúde. Além do atendimento agendado, recebe demanda espontânea e atende não só os moradores, como também os trabalhadores da região.

2.2.21. Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI

△ UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO - URSI

Trata-se de unidades especializadas no atendimento de pessoas com idade acima de 60 anos e que necessitam de mais cuidados por apresentarem doenças de maior complexidade. O objetivo das URSIs é garantir a atenção integral à saúde do idoso, atuando no tratamento e no cuidado de problemas específicos do envelhecimento. As equipes são compostas idealmente de Assistentes Sociais, Enfermeiros, Fisioterapeutas, Fonoaudiólogos, Médicos Geriatras, Nutricionistas e outros. Para ser atendido em uma URSI é necessário ser encaminhado por uma Unidade Básica de Saúde, cuja equipe é responsável por diagnosticar se o quadro de saúde apresentado pelo idoso deve ser acompanhado por uma equipe específica.

2.3. Cumprimento de Metas

Os serviços de saúde constantes dos contratos de gestão são agrupados, de acordo com a sua natureza e finalidade em quatro grupos: Atenção Básica, Atenção Especializada, Urgência e Emergência e Saúde Mental.

Faz parte do Contrato de Gestão o estabelecimento de metas a serem atingidas pela contratada. Alguns serviços ainda não tiveram suas metas definidas, motivo pelo qual não apresentam resultados na planilha.

O quadro a seguir apresenta o consolidado de produção do ano de 2017, das regiões da cidade de São Paulo gerenciadas pela ASF.

Tabela 1 - Produção em números segundo modalidade de atenção e serviço. ASF, Município de São Paulo, 2017

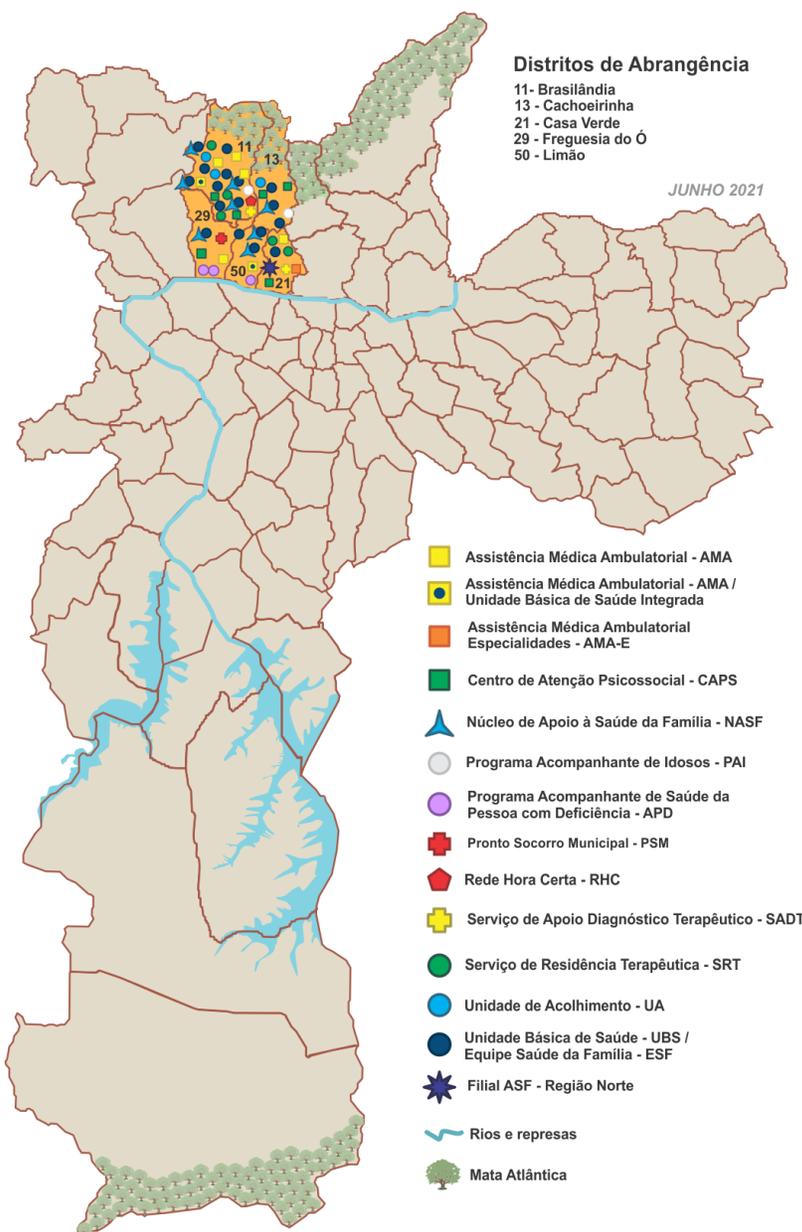
	SERVIÇO	NORTE	PARELHEIROS	CAPELA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
ATENÇÃO BÁSICA	ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL-AMA (No. CONSULTAS/ATEND. MÉDICO)	240.001	177.466	150.358	63.576	-	631.401
	EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR – EMAD (Nº PACIENTES ATIVOS)	-	888	730	-	846	2.464
	ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF (No. CONSULTAS MÉDICAS)	317.560	153.028	346.032	72.522	19.722	908.864
	PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSOS – PAI (No. IDOSOS EM ACOMPANHAMENTO)	2.750	1.415	2.880	3.706	2.480	13.171
	UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS (No. CONSULTAS MÉDICAS)	54.807	24.487	85.918	17.907	24.822	207.941
	SUBTOTAL – ATENÇÃO BÁSICA	615.118	357.284	585.858	157.711	47870	1.763.841
ATENÇÃO ESPECIALIZADA	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES –AE (No. CONSULTAS MÉDICAS)	-	-	23.448	-	-	23.448
	ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL -ESPECIALIDADES - AMA-E (No. CONSULTAS MÉDICAS)	69.639	-	49.024	-	-	118.663
	CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO – CER (Nº PAC EM ACOMPANHAMENTO/TERAPIA)	-	-	-	5.892	-	5.892
	CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO (No. ATENDIMENTOS)	-	8.283	6.847	-	-	15.130
	CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO (No. ATENDIMENTOS)	-	8.866	5.220	-	-	14.086
	PROGRAMA ACOMPANHANTE DE SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – APD (Nº PACIENTES ACOMPANHADOS)	2.663	883	966	832	-	5.344
	NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - NIR (No. PACIENTES NOVOS)	-	-	1.136	-	-	1.136
	NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA - NISA (No. CONSULTAS)	-	-	2.796	-	-	2.796
	UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO – URSI (Nº CONSULTAS)	-	-	7.363	-	-	7.363
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - SADT (No. EXAMES)	28.467	4.624	33.606	27.413	-	94.110
	REDE HORA CERTA - RHC (No. CONSULTAS MÉDICAS)	70.264	-	41.631	63.740	-	175.635
		SUBTOTAL – ATENÇÃO ESPECIALIZADA	171.033	22.656	172.037	97.877	
URGÊNCIA & EMERGÊNCIA	ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS – AMA 24 HORAS (NO. ATENDIMENTOS)	181.209	162.649	-	170.189	-	514.047
	PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – PSM (NO. ATENDIMENTOS)	206.655	128.321	201.809	147.497	-	684.282
	SUBTOTAL – URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	387.864	290.970	201809	317.686		1.198.329
SAÚDE MENTAL	CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL – CAPS (No. PACIENTES COM CADASTRO ATIVO)	19.032	2.113	13.849	-	3.753	38.747
	SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA – SRT (No. MORADORES)	469	186	197	288	185	1.319
	UNIDADE DE ACOLHIMENTO ADULTO -TIPO I – UAA (Nº LEITOS x Nº ACOLHIDOS)	10.537	-	-	-	-	10.537
	SUBTOTAL SAUDE MENTAL	30.038	2.299	14.046	288	3.938	50.603
	TOTAL GERAL						3.476.436

Fonte: Relatório Técnico Anual dos Contratos de Gestão ASF, 2017 e Relatório Técnico Anual ASF, 2017

2.4. Produção por Região

2.4.1.Região Norte

Unidades de Saúde Objeto do Contrato de Gestão R 018/2015/SMS/NTCSS – STS – Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Limão/Cachoeirinha



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

Dentre as regiões administradas pela Associação Saúde da Família no município de São Paulo, a Região Norte é a que possui melhor cobertura, apesar de insuficiente, e é onde a ASF acumula maior experiência por ser a mais antiga, tendo em vista ter sido antes do Contrato de Gestão, objeto de convênio entre ASF e SMS desde 2004.

É região populosa em território não tão extenso, concentra 50 equipamentos de saúde dos quais 17 são Unidades Básicas de Saúde que abrigam 109 Equipes de Saúde da Família. Possui também 5 (cinco) Serviços de Residência Terapêutica em seu território.

2.4.1.1. Unidades de Saúde da Região Norte

CONTRATO DE GESTÃO - FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA/CASA VERDE/LIMÃO/CACHOEIRINHA	
SERVIÇO	UNIDADE
AMA	AMA Jardim Ladeira Rosa
	AMA Jardim Elisa Maria
	AMA Vila Palmeiras
	AMA Massagista Mário Américo
	AMA Jardim Peri
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Jardim Paulistano
	AMA/UBS Integrada Vila Barbosa
AMA-E	AMA-E Parque Peruche
APD	APD Freguesia do Ó - Equipe 1
	APD Freguesia do Ó - Equipe 2
	APD Casa Verde
PAI	PAI Cachoeirinha
	PAI Brasilândia
CAPS	CAPS II Adulto Brasilândia
	CAPS II Infantil Brasilândia
	CAPS III AD - Brasilândia
	CAPS II AD Cachoeirinha
	CAPS II Adulto Casa Verde/Cachoeirinha
	CAPS II Infantil Casa Verde/Cachoeirinha
NASF	NASF Vila Espanhola
	NASF Vila Penteado
	NASF Vila Santa Maria
	NASF Dr. Augusto L.A. Galvão
	NASF Cruz das Almas
	NASF Jardim Guarani

	NASF Nova Esperança
	NASF Vila Dionísia II
HD - RHC	Rede Hora Certa Brasilândia - RHC
SADT	SADT - RHC Brasilândia
	SADT AMA-E Parque Peruche
PSM	PSM 21 de Junho
SRT	SRT - Brasilândia - Masculina
	SRT Brasilândia II - Mista
	SRT Brasilândia III - Mista (Publicado como SRT Casa Verde III)
	SRT Casa Verde - Mista
	SRT Casa Verde II - Mista
UA	UA I - Brasilândia
	UA II - Brasilândia
	UA Cachoeirinha
UBS	UBS Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão
	UBS Casa Verde Alta
	UBS Cruz Das Almas
	UBS Ilza Weltman Hutzler
	UBS Jardim Guarani
	UBS Jardim Icarai
	UBS Jardim Vista Alegre
	UBS Nova Esperança - Paulistano II
	UBS Santa Maria
	UBS Silmarya Rejane Marcolino Souza
	UBS Vila Brasilândia
	UBS Vila Dionisia
	UBS Vila Dionísia II
	UBS Vila Espanhola
	UBS Vila Ramos
UBS Vila Terezinha	
UBS Vila Penteado	

OBS

1. Atenção Básica: 109 (cento e nove) Equipes de Saúde da Família

2.4.1.2. Serviços realizados

Tabela 2 - Produção dos serviços do CG R018/15, ASF 2017

SERVIÇOS	PREVISTO	REALIZADO	%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF (No. CONSULTAS MÉDICAS)	394.368	317.560	80,5
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL – AMA – 12 HORAS (No. CONS. MÉDICAS)	-	240.001	-
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSO – PAI (No. IDOSOS EM ACOMPANHAMENTO)	2.880	2.750	95,5
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – APD (Nº PACIENTES ACOMPANHADOS)	2880	2.663	92,5
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES - AMA-E (No. CONSULTAS)	78.408	69.639	88,8
REDE HORA CERTA - RHC (No. CONSULTAS MÉDICAS)	78.408	70.264	89,6
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT (No. EXAMES)	30.372	28.467	93,7
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS II ADULTO (No. PACIENTES COM CADASTRO ATIVO)	14.880	19.032	127,9
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS ÁLCOOL E DROGAS (No. PACIENTES COM CADASTRO ATIVO)			
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS II INFANTIL (No. PACIENTES COM CADASTRO ATIVO)			
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS III ÁLCOOL E DROGAS (No. PACIENTES COM CADASTRO ATIVO)			
SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA - SRT (No. MORADORES)	494	469	94,9
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS – AMA 24 HORAS (No. ATENDIMENTOS)	-	181.209	
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – PSM (No. ATENDIMENTOS)	-	206.655	
UNIDADE DE ACOLHIMENTO ADULTO -TIPO I – UAA (Nº LEITOS x Nº ACOLHIDOS)	11.680	10.537	90,2

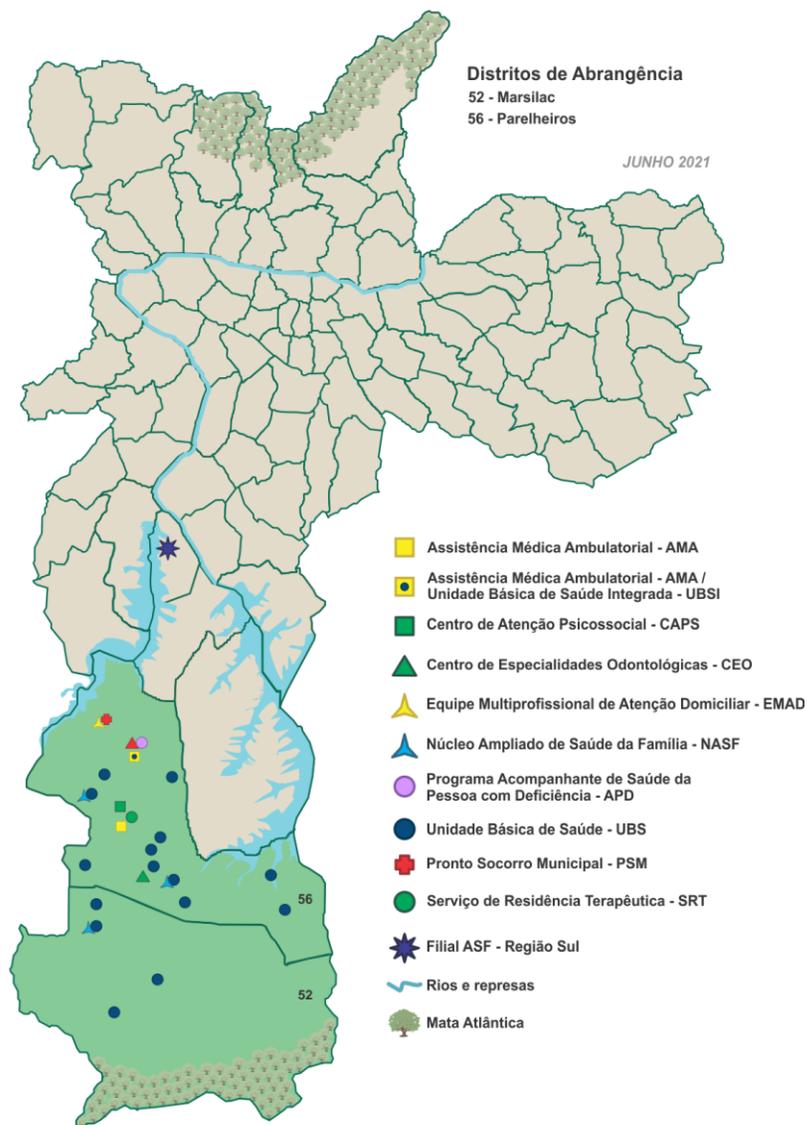
Fonte: Relatório Técnico Anual CG R018/15, 2017 e Relatório Técnico Anual ASF, 2017

2.4.2.Região Sul

A ASF mantém na Região Sul, dois Contratos de Gestão com a SMS-SP, ambos assinados no ano de 2014, para O gerenciamento das Unidades de Saúde da Rede Assistencial da STS Parelheiros e para as Unidades de Saúde da Rede Assistencial da STS Capela do Socorro.

2.4.2.1.Parelheiros

Unidades de Saúde Objeto do Contrato de Gestão R 001/2014/SMS/NTCSS – Parelheiros



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

A Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros, além deste distrito, abarca também o distrito Marsilac formando a maior extensão territorial da cidade, no extremo sul da capital, dista 25 km de Itanhaém e 50 km do centro de São Paulo. Região pouco povoada possuindo muitas áreas rurais, é zona de mananciais e de proteção ambiental. Possui reservas ambientais de mata atlântica e uma aldeia indígena Guarani.

Concentra 24 Unidades de Saúde das quais 15 são UBS, com 36 Equipes de Saúde da Família, média de 2,6 equipes por Unidade.

2.4.2.2. Unidades de Saúde de Parelheiros

CONTRATO DE GESTÃO - PARELHEIROS	
SERVIÇO	UNIDADE
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Jd. Campinas
	AMA Parelheiros
APD	APD Parelheiros
CEO	CEO Parelheiros Yvette Ranzani
CAPS	CAPS Infantil II - Parelheiros
EMAD	EMAD Parelheiros
NASF	NASF Recanto Campo Belo
	NASF Vargem Grande
	NASF Jardim Embura
UBS	UBS Barragem
	UBS Colônia
	UBS Dom Luciano Bergamim
	UBS Jardim das Fontes
	UBS Jardim Embura
	UBS Jardim Iporã
	UBS Jardim Santa Fé
	UBS Jardim Silveira
	UBS Marsilac
	UBS Nova América
	UBS Recanto Campo Belo
	UBS Vargem Grande
	UBS Vera Poty
	UBS Vila Marcelo
UBS Vila Roschel	
PSM	PSM Balneário São José
SRT	SRT Parelheiros I - Mista
	SRT Parelheiros II - Mista

OBS

1. Atenção Básica: 36 (trinta e seis) Equipes de Saúde da Família

2.4.2.3. Serviços realizados

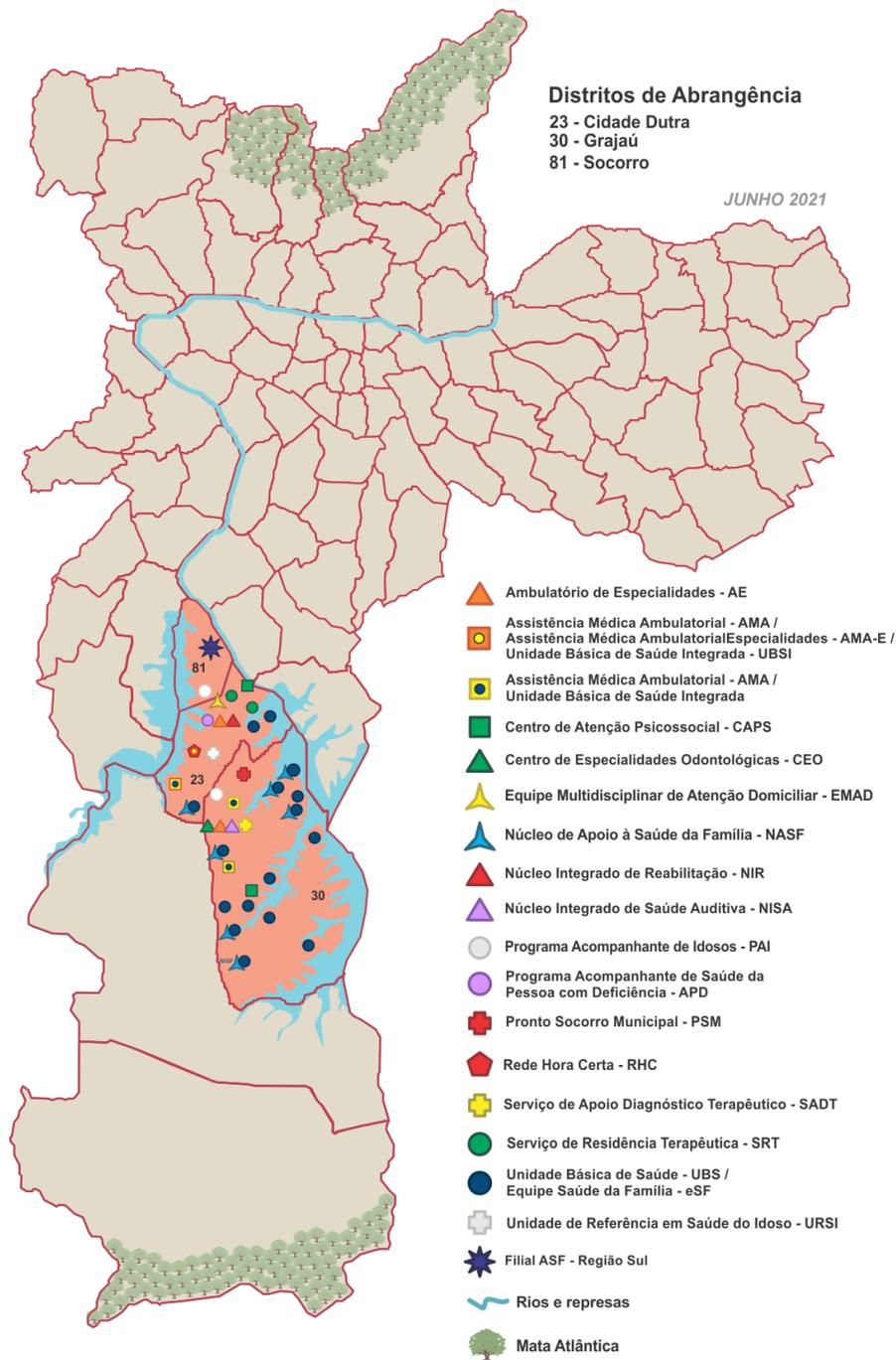
Tabela 3 - Produção dos serviços do CG R001/14, ASF 2017

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF (No. CONSULTAS MÉDICAS)	165.932	153.028	92,2
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL - AMA/UBS INTEGRADA (No. CONSULTAS MÉDICAS)	-	177.466	-
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSO – PAI (No. IDOSOS EM ACOMPANHAMENTO)	1.440	1.415	98,3
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO (No. ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS)	7.680	8.283	102,4
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO (No. PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS)	7.120	8.866	124,5
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – APD (Nº PACIENTES ACOMPANHADOS)	840	883	105,1
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT (No. EXAMES)	4.800	4.624	93
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR – EMAD (Nº PACIENTES ATIVOS)	720	888	123,3
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS II INFANTIL (No. PACIENTES COM CADASTRO ATIVO)	1.860	2.113	113,6
SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA - SRT (No. MORADORES)	216	186	-
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS – AMA 24 HORAS (No. ATENDIMENTOS)	-	162.649	-
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – PSM (No. ATENDIMENTOS)	-	128.321	-

Fonte: Relatório Técnico Anual CG R001/14, 2017 e Relatório Técnico Anual ASF, 2017

2.4.2.4. Capela do Socorro

Unidades de Saúde Objeto do Contrato de Gestão R 002/2014/SMS/NTCSS



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

A Supervisão Técnica de Saúde - Capela do Socorro é composta dos distritos Cidade Dutra, Grajaú e Socorro e é bastante povoada. Muitos bairros da região foram formados por invasão de terra protegida por lei, pois cerca de 90% de seu território está inserido em área de proteção aos mananciais e responsáveis pelo abastecimento de 30% da população da região metropolitana de São Paulo.

A área de abrangência deste Contrato de Gestão conta com 16 unidades de saúde que abrigam 99 Equipes de Saúde da Família.

Também estão instalados 2 Ambulatórios de Especialidades e 2 AMA/UBS Integrada, bem como 1 AMA/AMA-E/UBS. A rede psicossocial está estruturada com 2 Centros de Atenção Psicossocial e 2 Serviços de Residência Terapêutica.

2.4.2.5. Unidades de Saúde de Capela

SERVIÇO	UNIDADE
AE	AE Jardim Cliper
	AE Milton Aldred
AMA/ AMA-E / Integrada UBS	AMA Jardim Icaraí /AMA-E / UBS Jardim Icaraí Quintana
	AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves
	AMA/UBS Integrada Jardim Mirna
APD	APD Capela do Socorro
CAPS	CAPS Adulto III Capela do Socorro
	CAPS Infantil II Capela do Socorro
CEO	CEO II Milton Aldred
EMAD	EMAD Capela do Socorro
RHC	RHC Capela do Socorro
NASF	NASF Chácara do Conde
	NASF Gaivotas
	NASF Jardim Eliane
	NASF Jardim Três Corações
	NASF Parque Residencial Cocaia
	NASF Varginha
	NASF Vila Natal
NIR	NIR Jardim Cliper
NISA	NISA Milton Aldred
PAI	PAI Cidade Dutra
	PAI Jardim Castro Alves
PSM	PSM Maria Antonieta
SADT	SADT Milton Aldred
SRT	SRT Capela do Socorro - Mista
	SRT II Capela do Socorro - Mista
UBS	UBS Alcina Pimentel Piza
	UBS Cantinho do Céu
	UBS Chácara do Conde

	UBS Chácara do Sol
	UBS Chácara Santo Amaro
	UBS Gaivotas
	UBS Jardim Eliane
	UBS Jardim Novo Horizonte
	UBS Jardim República/Orion
	UBS Jardim Três Corações
	UBS Jordanópolis
	UBS Parque Residencial Cocaia
	UBS Varginha
	UBS Vila da Paz
	UBS Vila Natal
	UBS Shangrilá/Ellus
URSI	URSI Capela do Socorro

OBS.

1. Atensão Básica: 99 (noventa e nove) Equipes de Saúde da Família

2.4.2.6. Serviços Realizados

Tabela 4 - Produção dos serviços do CG R002/14, ASF 2017

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF (No. CONSULTAS MÉDICAS)	395.376	346.032	87,5
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL – AMA – 12 HORAS (No. CONS. MÉDICAS)	-	150.358	-
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSOS – PAI (No. IDOSOS EM ACOMPANHAMENTO)	2.820	2.880	102,1
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – APD (Nº PACIENTES ACOMPANHADOS)	560	966	172,5
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR – EMAD (Nº PACIENTES ATIVOS)	720	730	101,4
NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - NIR (No. PACIENTES NOVOS)	960	1.136	118,3
NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA – NISA (No. CONSULTAS)	2.501	2.796	111,8
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO (No. ATENDIMENTOS)	6.240	6.847	109,7
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO (No. PROCEDIMENTOS)	4.440	5.220	117,6
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL - AMA - E (No. CONSULTAS MÉDICAS)	54.160	49.024	90,5
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – AE (No. CONSULTAS MÉDICAS)	20.520	23.448	114,3
REDE HORA CERTA – RHC (No. CONSULTAS MÉDICAS)	43.544	41.631	95,6
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO – SADT (No. EXAMES) (1)	22.776	33.606	147,5
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS II ADULTO (NO. PCTE CADASTRO ATIVO)	5.460	13.849	253,6
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS II INFANTIL (NO. PCTE CADASTRO ATIVO)			
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS III ADULTO (NO. PCTE CADASTRO ATIVO)			
SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA - SRT (No. MORADORES)	216	197	91,2
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – PSM (No. ATENDIMENTOS)	-	201.809	-
UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO – URSI (No. CONSULTAS)	7.744	7.363	95,1

NOTA (1): NÃO FORAM INCLUÍDOS OS EXAMES DE RX E ELETROCARDIOGRAMA QUE NÃO CONSTAM META.

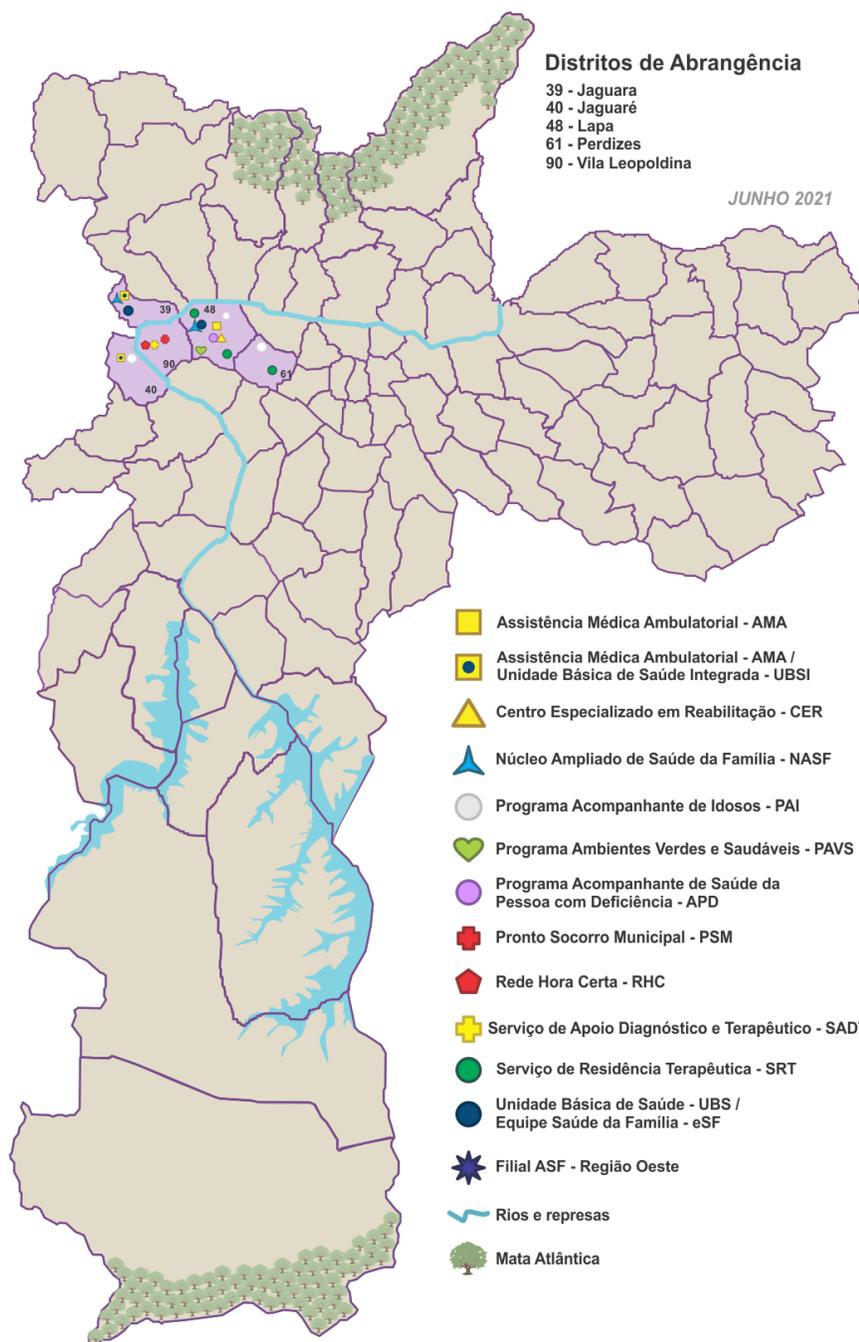
TOTAL DE EXAMES DE ELETROCARDIOGRAMA:6.105 E TOTAL DE EXAMES RX: 14.935

Fonte: Relatório Técnico Anual CG R001/14, 2017 e Relatório Técnico Anual ASF, 2017

2.4.3.Região Oeste

2.4.3.1.Lapa

Unidades de Saúde Objeto do Contrato de Gestão R 007/2015/SMS/NTCSS – Lapa/Pinheiros



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

A Supervisão Técnica de Saúde Lapa / Pinheiros compreende os distritos Jaguará, Jaguaré, Lapa, Perdizes, Vila Leopoldina, além dos distritos Alto de Pinheiros, Itaim Bibi, Jardim Paulista e Pinheiros, objetos de outro Contrato de Gestão.

A região conta com diversos tipos de equipamentos sociais e de saúde e é bem servida de transporte público. É uma região central com boas escolas, hospitais e comércio intenso.

Na área de abrangência estão instaladas uma AMA, duas AMA/UBS e 5 Unidades Básicas de Saúde com 18 Equipes de Estratégia Saúde da Família.

2.4.3.2. Unidades de Saúde da Lapa

CONTRATO DE GESTÃO - LAPA	
SERVIÇO	UNIDADE
AMA	AMA Sorocabana
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré
	AMA/UBS Integrada Vila Piauí
CER	CER II Lapa
APD	APD - CER Lapa
NASF	NASF Parque da Lapa
	NASF Vila Piauí
PAVS	PAVS Lapa
PAI	PAI Jardim Vera Cruz
	PAI Jaguaré
	PAI Vila Romana
PSM	PSM Lapa
RHC	RHC Lapa
SADT	SADT
SRT	SRT Lapa - Feminino
	SRT Perdizes - Mista
	SRT Perdizes 2 - Mista
UBS	UBS Parque da Lapa
	UBS Vila Jaguará
	UBS Vila Nova Jaguaré
	UBS Vila Piauí
	UBS Vila Anglo

OBS.

1. Atenção Básica: 18 (dezoito) Equipes de Saúde da Família

2.4.3.3. Serviços Realizados

Tabela 5 - Produção dos serviços do CG R007/15, ASF 2017

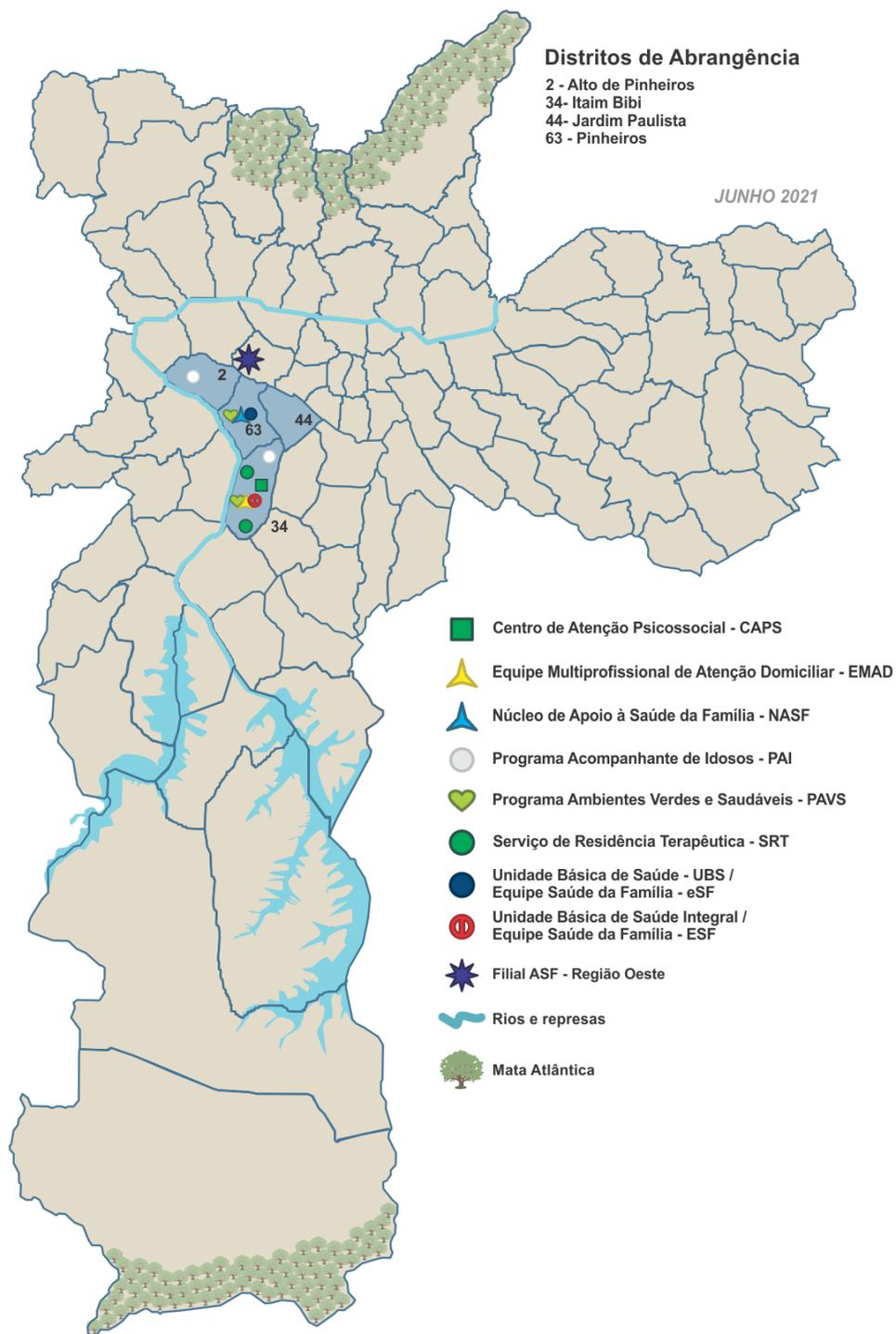
SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF (No. CONSULTAS MÉDICAS)	84.032	72.522	86,3
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSOS - PAI (No. IDOSOS EM ACOMPANHAMENTO)	3.600	3.706	102,9
PROGRAMA ACOMPANHANTE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – APD (Nº PACIENTES ACOMPANHADOS)	840	832	99,0
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO - CER (Nº PAC EM ACOMPANHAMENTO/TERAPIA)	4.800	5.892	122,8
REDE HORA CERTA – RHC (No. CONSULTAS MÉDICAS)	63.948	63.740	99,7
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - SADT (No. EXAMES) (1)	27.413	29.832	91,9
SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA - SRT (No. MORADORES)	288	288	100,0
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL - AMA (No. CONSULTAS MÉDICAS)	-	63.576	-
ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS - AMA 24 HORAS (No. ATENDIMENTOS)	-	170.189	-
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – PSM (No. ATENDIMENTOS)	-	147.497	-

Nota (1). Foram realizados 22.959 exames de RX que não foi estabelecida meta.

Fonte: Relatório Técnico Anual CG R007/15, 2017 e Relatório Técnico Anual ASF, 2017

2.4.3.4. Pinheiros

Unidades de Saúde Objeto do Contrato de Gestão R 016/2015/SMS/NTCSS – Pinheiros



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

Os distritos Alto de Pinheiros, Itaim Bibi, Jardim Paulista e Pinheiros pertencentes à Supervisão Técnica de Saúde Lapa/ Pinheiros.

Na área de abrangência estão instaladas duas UBS com cinco Equipes de Saúde da Família. A rede de Atenção Psicossocial conta com 1 Centro de Atenção Psicossocial e 2 Serviços de Residência Terapêutica.

2.4.3.5. Unidades de Saúde de Pinheiros

CONTRATO DE GESTÃO - PINHEIROS	
SERVIÇO	UNIDADE
CAPS	CAPS III Itaim Bibi
EMAD	Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
NASF	NASF - UBS Dr. Manuel Joaquim Pera e UBS Integral Jd. Edite
PAVS	PAVS Dr. Manoel Joaquim Pera
	PAVS Jd. Edite/Meninópolis
PAI	PAI Alto de Pinheiros
	PAI Dr. José de Barros Magaldi
SRT	SRT Itaim Bibi - Mista
	SRT Itaim Bibi 2 - Mista
UBS	UBS Dr. Manuel Joaquim Pera
	UBS Integral Jd. Edite/Meninópolis

OBS.

1. Atenção Básica: 5 (cinco) Equipes de Saúde da Família

2.4.3.6. Serviços Realizados

Tabela 6 - Produção dos serviços do CG R016/15, ASF 2017

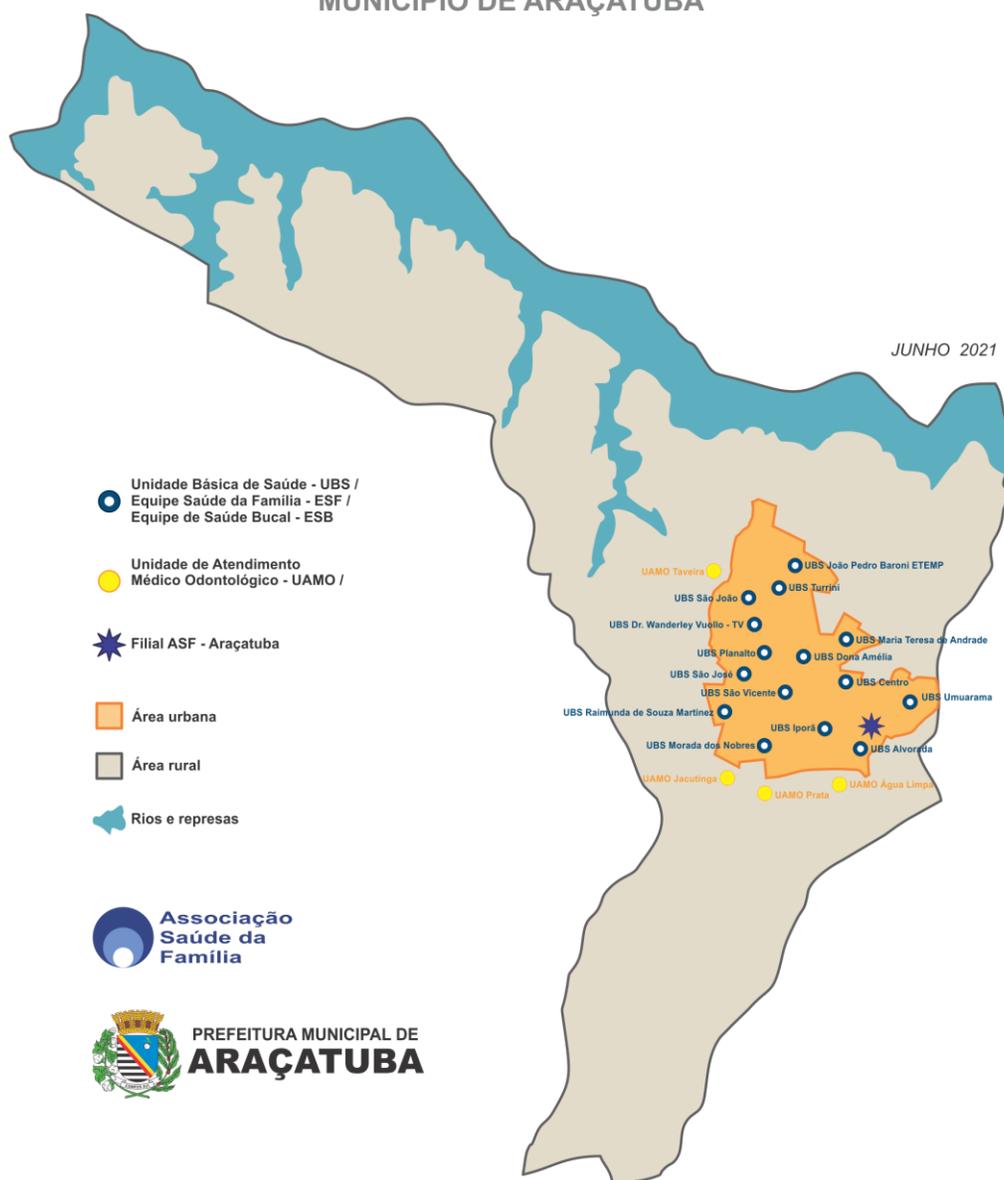
SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – ESF (No. CONSULTAS MÉDICAS)	25.158	19.722	78,0
PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSOS – PAI (No. IDOSOS EM ACOMPANHAMENTO)	2.400	2.480	99,0
ATENDIMENTO DOMICILIAR – EMAD (NO. PACIENTES ATIVOS)	840	846	100,7
SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO – SRT (No. MORADORES)	192	185	96,0
CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL – CAPS (NO. PCTE CADASTRO ATIVO)	3.600	3.753	104,2

Fonte: Relatório Técnico Anual CG R016/15, 2017 e Relatório Técnico Anual ASF, 2017

3. CONTRATO DE GESTÃO - MUNICÍPIO DE ARAÇATUBA

Associação Saúde da Família

MUNICÍPIO DE ARAÇATUBA



Elaboração: Associação Saúde da Família – Centro de Documentação e Comunicação

3.1. Unidades de Saúde

Contrato de Gestão 002/2014/SMSA– Araçatuba - SP

A ASF assinou, em 22 de abril de 2014, Contrato de Gestão para gerenciamento e execução das ações e serviços de saúde em Unidades de Saúde da Rede Assistencial do Município de Araçatuba – Interior do Estado de São Paulo.

SERVIÇO		UNIDADE	
ATENÇÃO BÁSICA	UBS	UBS João Pedro Baroni ETEMP	NASF 1
		UBS Dr. José Roberto Turrini	
		UBS Dr. Wanderley Vuollo- TV	
		UBS Maria Tereza de Andrade	
		UBS DR. Alfredo Dantas de Souza - Umuarama	NASF 2
		UBS Dr. Nelson Gaspar Dip- Alvorada	
		UBS Raimunda de Souza Martinez	NASF 3
		São Vicente	
		UBS Dr. Augusto Simpliciano Barbosa -Planalto	
		**UBS D ^a Amélia	
		UBS Ezequiel Barbosa - São José	NASF 4
		UBS - Centro	
		UBS Dr. Francisco Silva Villela dos Reis - São João	
		UBS Dr. Jessy Villela dos Reis - Morada dos Nobres	
	UBS Farmacêutico Antônio Saraiva- Iporã		
	UAMO	UAMO TAVEIRA	
		UAMO Água Limpa	
		UAMO Prata	
UAMO Jacutinga			
Farmácia Popular	Farmácia Popular		

A ASF tem hoje sob seu Contrato de Gestão no Município de Araçatuba

14 Unidades Básicas de Saúde - UBS

04 Unidades de Atendimento Médico e Odontológico - UAMO

45 Equipes de Saúde da Família (eSF)

21 Equipes de Saúde Bucal (eSBI)

04 Equipes de Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF)

01 Programa - Farmácia Popular

Programa de Assistência Domiciliar – MELHOR EM CASA - esta última ainda não implantada.

O contrato de Gestão do Município de Araçatuba contempla apenas atividades no âmbito da Atenção Básica.

A seguir o consolidado de produção do ano de 2017.

3.2. Detalhamento da Produção

Estratégia Saúde da Família

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL REALIZADO	PREVISTO ANUAL	% REALIZADO ANUAL
Consultas médicas fora da área de abrangência	2.718	1.989	3.021	2.220	2.932	2.425	2.281	1.917	2323	1.836	1984	1.726	27.372	36.000	76%
Consultas médicas na área de abrangência	16.228	15.543	17.903	15.152	19.540	15.882	15.516	17.791	15925	18.248	16.554	15.120	199.402	144.000	138%
Visitas domiciliares médico	871	849	1.007	850	940	818	802	874	897	1.008	1.039	777	10.732	6.720	160%
Visitas domiciliares prof. de nível médio	3.130	3.502	3.248	3.031	4.158	3.218	2.753	3.585	2748	2.878	3.138	2.667	38.056	38.400	99%
Visitas domiciliares enfermeiro	755	930	940	799	1.053	840	448	398	479	688	606	665	8.601	14.400	60%
Visitas domiciliar Ag. Comunitário de Saúde	36.574	36.801	40.382	35.348	40.559	36.226	38.979	37.383	36227	34.577	34.624	29.281	436.961	432.000	101%
Gestantes Acompanhada/mês	568	580	544	506	489	497	497	514	569	556	549	685	6.554	2.160	303%
Crianças < 2 anos acompanhadas/mês	286	491	626	532	622	714	592	786	871	645	606	784	7.555	2.400	315%
Hipertensos acompanhados/mês	16.031	17.152	16.486	16.501	17.271	16.789	16.330	16.138	16497	16.108	16.164	11.409	192.876	108.000	179%
Diabéticos acompanhados/mês	5.763	5.849	6.183	6.083	5.865	5.756	6.403	5.630	5719	5.650	5640	4072	68.613	39.600	173%
Procedimentos	10.000	11.517	12.000	17.849	16.083	16.000	14.989	20.687	12411	17.722	9800	16.000	175.058	72.000	243%
Total	92.924	95.203	102.340	98.871	109.512	99.165	99.590	105.703	94666	99.916	96.000	83.186	1.177.076	895.680	131%

Fonte: Relatório das Unidades.

Saúde Bucal

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL REALIZADO	PREVISTO ANUAL	% REALIZADO ANUAL
Consulta de Rotina	1.193	1.182	1.375	1.134	1.622	1.401	1.425	1.466	1259	1318	1130	920	15.425	12.600	122%
Primeira Consulta do Ano	899	778	757	695	866	840	835	804	710	700	563	510	8.957	8.880	101%
Restaurações	2.669	2.298	2.720	2.730	2.767	2.383	2.877	2.830	2259	2475	2217	1.975	30.200	36.960	82%
Medidas Preventivas	4.295	4.021	4.262	3.817	4.589	3.921	4.580	4.802	3667	3673	2668	3.168	47.463	39.240	121%
Escovação Supervisionada	521	508	534	441	965	631	646	1.634	1214	1347	489	493	9.423	3.240	291%
Urgência	1.108	860	1.190	952	1.156	1.041	1.077	1.192	1109	985	1080	815	12.565	14.520	87%
Outros Procedimentos	1.179	1.143	1.397	720	1.239	1.359	1.190	1.286	1251	1080	1096	997	13.937	14.760	94%
TOTAL	11.860	10.719	12.235	10.849	13.204	11.576	12.630	14.014	11469	11578	9651	8.878	138.663	130.200	107%

Fonte: Relatórios das equipes de Saúde Bucal.

Núcleo de Apoio à Saúde da Família

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL REALIZADO	PREVISTO ANUAL	% REALIZADO ANUAL
NASF1	1.541	1.511	2.473	1531	3.793	4.605	1.856	5.468	1917	4300	5.854	2.740	37.589	12.000	313
NASF 2	1.281	1.422	2.938	2010	3.503	5.762	1.436	8.362	3680	7551	4.400	2.530	44.875	12.000	374
NASF 3	2.529	2.019	4.728	2822	8.733	8.517	1.511	10.332	4287	5568	7.958	2.527	61.531	12.000	513
NASF 4	1.331	1.640	2.662	2354	3.695	1.715	1.587	11.368	5755	8084	3.836	1.877	45.904	12.000	383
TOTAL	6.682	6.592	12.767	8717	19.724	20.599	6.390	35.530	15639	25503	22.048	9.674	189.865	48.000	396

Fonte: Relatório mensal das equipes de NASF.

O Programa Farmácia Popular em Araçatuba funcionou até o dia 29/06/17. O convênio foi encerrado pelo Município.

Farmácia Popular

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total realizado	Previsto anual	% Realizado anual
FILANTRÓPICOS	8	11	13	9	3	2	46	120	38
PRIVADO	301	136	153	134	271	163	1158	4680	25
PÚBLICO	320	390	475	444	287	217	2133	6000	36
TOTAL	629	537	641	587	561	382	3337	10800	31

As contratações das equipes para o programa Melhor em Casa estão suspensas até este momento, por solicitação da Secretaria Municipal da Saúde de Araçatuba. Aguardamos liberação de infraestrutura da SMS-A para reiniciar contratação e cadastrar as equipes no Programa Melhor em Casa.

4. CONVENIO - MUNICÍPIO DE GUARULHOS

4.1. Programa de Saúde Mental

A ASF estabeleceu com o Município de Guarulhos o Convênio nº 822/2012 - FMS, visando a implantação e implementação de Programa de Saúde Mental, com os seguintes serviços:

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS III Alvorecer,

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS II Arco-Íris;

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS Infantil Recriar;

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS - Projeto TEAR - geração de trabalho e renda;

Serviço de Residência Terapêutica - SRT - através do Termo Aditivo 08 – 01/2014

4.1.1.CAPS III Alvorecer

Conforme a Portaria MS/DAS 336º, o CAPS III Alvorecer oferece os seguintes regimes de atendimento: Hospitalidade Diurna (HD), Hospitalidade Noturna (HN) e acompanhamentos ambulatoriais. A equipe trabalha no modelo interdisciplinar, com reuniões diárias que garantem um atendimento contínuo ao usuário.

Os cuidados são planejados a partir da construção do Projeto Terapêutico Singular - PTS. São desenvolvidos grupos e oficinas terapêuticas. Os atendimentos específicos de terapia ocupacional e psicologia podem ser feitos individuais ou em grupo. Também são realizados atendimentos por enfermeiros, assistentes sociais, educadores físicos e médicos.

O prontuário é único e atualizado sempre que o usuário comparece ao CAPS ou quando é realizado algum tipo de procedimento como atendimento familiar ou visita domiciliar.

Em 2017 foram realizadas 120 reuniões de matriciamento com as UBS/NASF/NAAB/Hospital e 132 reuniões de mini-equipes para discussão interna sobre processos de trabalho e reavaliação de projetos terapêuticos.

O CAPS III Alvorecer chega ao final de 2017 com um total de 701 usuários ativos.

Distribuição dos usuários ativos por gênero

Gênero	Número	Porcentagem
Homem	331	47,2%
Mulher	370	52,8%
Total	701	100%

Distribuição dos usuários ativos por idade

Faixa Etária	Número	%
Inferior a 18	0	0%
18 - 25	95	13%
26 - 35	151	21%
36 - 45	194	28%

46 - 55	154	22%
56 - 65	89	13%
66 ou +	22	3%
Total	705	100%

4.1.2.CAPS II – Arco-Íris

O CAPS Arco Íris é um potente equipamento da Saúde Mental, que trabalha baseado nos princípios da Reforma Psiquiátrica e no modelo de cuidado em liberdade. Acolhe todo sofrimento psíquico em seu território de abrangência e o modelo de cuidado psicossocial no CAPS investe no cuidado ao usuário, potencializando e aumentando seu poder de contratualidade, autonomia e ampliação do repertório social e cultural.

Durante o ano de 2017 foram realizados 1.279 consultas especializadas e 1.842 terapias individuais.

Indicador	Quant. / Acolhimento
Consultas Médicas em Atenção Especializada	1.279
Atendimentos em Terapia Individual	1.842
Consulta de Profissionais de Nível Superior	1.748
Atendimento de Terapia em Grupo	401
Atendimento em Oficina Terapêutica	244



Figura 1 - Festa Junina – Conhecendo o Meu Boi Bumbá

4.1.3.CAPS Infantil Recriar

O CAPS Infantil Recriar recebeu até dezembro de 2017, 3.064 usuários e atingiu o número de 652 pacientes ativos.

Durante 2017 foram realizados 28.066 procedimentos, média 2.339 procedimentos por mês. Além disso foram realizados outros procedimentos que não são computados como: marcação de exames (aproximadamente 253 agendamentos), elaboração de relatórios, procedimentos da enfermagem (aproximadamente 10.802 procedimentos), além de 1.568 atendimentos na farmácia.

Foram realizados 455 acolhimentos, incluindo os realizados fora do estabelecimento do CAPSi, em média 38 casos novos por mês. Todos os casos que são acolhidos são avaliados, matriciados e articulados com a rede. Em média, o processo de avaliação dura de 6 a 8 meses e pode contemplar atendimentos individuais, grupais, familiares, atendimentos compartilhados entre profissionais de dentro e de fora do CAPSi. A seguir, os procedimentos de destaque em 2017.

PROCEDIMENTOS	Quant. / Ano
Atendimento Individual de Pacientes	7.056
Atendimento em Grupo de Pacientes	5.167
Procedimentos realizados	28.066
Média mensal de procedimentos	2.339
Atendimento Familiar	4.654
Consulta de Profissionais de Nível Superior	305
Terapia Individual	338

Procedimentos Realizados

Total de procedimentos realizados de janeiro a dezembro de 2017 e devidamente lançados no Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS:

Sistema	Quantidade
Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde - RAAS	21.990
Boletim de Produção Ambulatorial consolidado - BPAC	5.604
Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado - BPAI	472
Total	28.066

Fonte: Ministério da Saúde / DATASUS : Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS



Oficinas Temáticas

4.1.4.CAPS – Projeto TEAR

O TEAR é um equipamento da rede de saúde mental da cidade de Guarulhos voltado à promoção da Inclusão Social pelo Trabalho, Cultura, e Convivência.

O Projeto Tear vem destacando-se, em esfera nacional, como um empreendimento econômico solidário que emprega sistematicamente conceitos como economia solidária, sustentabilidade e criatividade nos desafios da reabilitação psicossocial.

Oficinas realizadas em 2017:

Oficina de Encadernação: produz diferentes linhas de cadernos, livros de pequena tiragem e agendas, além de serviços de encadernação sob encomenda.



Oficina de Marcenaria: Desenvolve móveis, brinquedos, objetos decorativos, brindes e outros utensílios.

Oficina de Mosaico - Realiza o criativo trabalho de juntar cacos e pedaços de pastilhas e azulejos no formato de desenhos e ornamentos aplicados em peças de madeira



Oficina de Papel Artesanal: Desenvolve papéis reciclados de forma artesanal, utilizando diversos tipos de papéis usados, que são doados por empresas, serviços públicos, associações, além de pessoas da comunidade e constam na linha de produtos papéis para escritório e brindes, papéis sementes, papéis de fibras e cartões.

Oficina de Serigrafia: realiza serviços com as técnicas de serigrafia, transfer e sublimação em tecidos e camisetas com a criação de desenhos ou estampas personalizadas.



Oficina de culinária: Sabor, Saúde e Sustento: O empreendimento econômico solidário é uma nova iniciativa de prestação de serviço em alimentação em continuidade ao processo iniciado em Agosto de 2014 pelo projeto “Sabor, Saúde e Sustento”, aprovado pelo Ministério da Saúde em 2013. A oficina iniciou a produção alimentícia de forma artesanal com compotas e geleias e atualmente produz também biscoitos, bolos, salgados, sucos pasteurizados, entre outros.

Eventos



Projeto Releitura Artística: O TEAR expôs os trabalhos desenvolvidos pelos participantes após visita realizada ao Centro Cultural Banco do Brasil em junho/2017 à Exposição: Cícero Dias - Um Percurso Poético 1907-2003.



Avaliação

Em 2017 participaram 11.487 pessoas nas oficinas realizadas no TEAR.

O TEAR desponta como uma potência e se destaca pelo pioneirismo no município enquanto iniciativas de geração de trabalho e renda no campo da saúde mental, gerando valores como cooperação, coletividade, solidariedade e promoção de saúde. Atuando como serviço da Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos, que promove a inclusão social no trabalho, constitui a Rede de Atenção Psicossocial, proposta incentivada pelo Ministério da Saúde. No Brasil, ainda é preciso consolidar essas experiências que trabalham nessa concepção de promover um tratamento mais qualificado, ampliando a concepção da saúde, através da defesa de um direito básico: trabalho ou aspectos produtivos do desenvolvimento humano.

Nas comemorações do aniversário do Tear em agosto/2017 vários gestores municipais participaram dos eventos como secretário municipal de saúde, secretária adjunta de saúde, vice-prefeito, diretora do Departamento de Assistência Integral à Saúde, coordenadora da Rede de Atenção Psicossocial, presidente do conselho municipal de saúde, coordenadora das ações de economia solidária da SENAES, a professora responsável pelo curso de Psicologia da PUC/SP, equipe do Tear e familiares.

4.1.5. Serviço de Residência Terapêutica - SRT

O Serviço de Residência Terapêutica - SRT é regulamentado pelas portarias GM/MS nº 106/2000, GM/MS 3088/2011 e portaria nº 3090/2011. O SRT é uma casa, inserida na comunidade, para até 10 (dez) pessoas com internações de longa permanência, egressas de hospitais psiquiátricos e hospitais de custódia, está vinculado e acompanhado pelo Centro de Atenção Psicossocial - CAPS de referência no território, com objetivo de garantir o cuidado em liberdade e com inclusão social. Localizado na Rua Raphael Colacioppo, 132, Bairro Bom Clima, foi inaugurado em 15/11/2015, é uma residência tipo I, exclusivamente masculina, com 9 moradores, sendo que o último morador deu entrada na casa em Setembro/2017.

5. PROJETO INSTITUCIONAL

5.1. Clínica de Psicologia ASF

Histórico

Criada em 2012, a Clínica de Psicologia da Associação Saúde da Família é um equipamento de saúde mantido com recursos próprios da instituição. O referido serviço tem como objetivo atender pessoas portadoras de sofrimento psíquico, emocional e físico, proporcionando tratamento por profissionais qualificados. Ademais realiza atividades de prevenção e promoção à saúde na área de saúde mental.

Ao longo dos anos observamos um aumento relevante das pessoas vivendo com sofrimento psíquico em decorrência de uma série de fatores socioeconômicos, comportamentais e ambientais especialmente nos grandes centros urbanos.

Em resposta ao progressivo crescimento dos agravos psíquicos na região oeste da cidade de São Paulo em complementação aos serviços públicos já existentes, a ASF tem oferecido através da Clínica de Psicologia serviços de atendimento psicológico gratuito à população SUS dependente.

Cabe ressaltar que a Rede Pública Municipal de Saúde na região centro-oeste da cidade de São Paulo possui uma rede de equipamentos de saúde mental composta por 5 (cinco) Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) adulto, infantil e álcool e drogas. Também conta com 7 (sete) Serviços de Residência Terapêutica (SRT) para abrigar pacientes egressos de hospitais psiquiátricos e 4 (quatro) Unidades de Atendimento.

De acordo com estimativa da Fundação Seade (2017) a região centro-oeste tem aproximadamente 1,5 milhão de habitantes. Embora existam serviços públicos de atendimento instalados na região observa-se que a demanda é muito superior aos serviços públicos existentes pertencentes ao município de São Paulo para atender a população desta região com agravos mentais.

Em março de 2015, a ASF formalizou termo de parceria com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para oferecer os serviços da clínica à população da Coordenadoria Regional de Saúde Centro-Oeste (CRSCO).

A Clínica de Psicologia ASF está devidamente registrada no Conselho Regional de Psicologia sob o nº 4525/J. As responsáveis técnicas são as psicólogas Janete Peres (CRP 06/41928) e Rosa Stopa (CRP 06/98236). O referido serviço está inscrito no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES sob o nº 6935907 (cadastro realizado em 15/02/2012).

Em 2017, a Clínica de Psicologia ASF atendeu 5.138 pacientes gratuitamente encaminhados via regulação pelos serviços da Secretaria Municipal da Saúde. Todas as pessoas encaminhadas foram atendidas gratuitamente. Além dos pacientes encaminhados pela SMS/SP via regulação, a clínica da ASF atende gratuitamente pessoas com sofrimento psíquico que procuram espontaneamente o serviço.

Público-Alvo

Crianças, adolescentes e adultos portadores de sofrimento psíquico, moradores ou trabalhadores na região centro-oeste da cidade de São Paulo.

Recursos Humanos

O quadro de recursos humanos da Clínica de Psicologia ASF é composto por profissionais técnicos e administrativos. Segue abaixo o quadro demonstrativo:

Quadro 1 - Quadro de Recursos Humanos da Clínica de Psicologia ASF, 2017

N.	Função	Quant.	Carga horária	Horário de trabalho
1	Supervisora Técnica e Administrativa	1	40 horas semanais	7h às 16h
2	Psicólogo sênior para supervisão dos psicólogos	1	08 horas semanais	9h às 18h
3	Psicólogo	1	40 horas semanais	7h às 16h
4	Psicólogo	1	40 horas semanais	10h às 19h
5	Psicólogos Parceiros	24 (*)	40 horas semanais	Variável
6	Assistente Administrativo III	1	40 horas semanais	7h às 16h
7	Assistente Administrativo III	1	40 horas semanais	10h às 19h
8	Auxiliar de Serviços Gerais	1	40 horas semanais	7h às 16h

(*) Em Dez/2017 - número flutuante durante o ano. Dentre este número uma profissional é supervisora de casos clínicos.

Nota1: Cada psicólogo interessado em atuar na Clínica é submetido ao processo seletivo por meio de análise de currículo, dinâmica de grupo e uma entrevista individual. Também é verificada a regularidade junto ao órgão de classe.

Saúde Ocupacional – Atendimento a funcionários da ASF

A ASF conta atualmente com aproximadamente 8.000 funcionários em unidades de saúde distribuídos em 3 (três) áreas geográficas de 5 (cinco) Contratos de Gestão celebrados com a SMS/SP, nas regiões Norte (Brasilândia/Cachoerinha/Freguesia do Ó/Casa Verde), Sul (Capela do Socorro/Parelheiros) e Oeste (Lapa/Pinheiros).

A quantidade de funcionários afastados por transtornos emocionais tem aumentado muito em função da violência, pobreza e alta vulnerabilidade social nas áreas geográficas de atuação da ASF em parceria com SMS/SP.

Um trabalhador da saúde é, em essência, um cuidador e para que consiga executar seu trabalho com excelência, precisa também ser cuidado. O trabalho de prevenção e promoção da saúde deve começar de dentro para fora, pois um trabalhador saudável estará muito mais apto e disposto a oferecer um tratamento qualificado e humanizado à população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS) se também for cuidado.

5.1.1. Resultados

Em 2017, foram realizados na Clínica de Psicologia ASF 5.138 atendimentos gratuitos.

Atendimentos em 2017 segundo mês:

Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Atendimentos Gratuitos	393	331	421	438	504	426	425	477	364	486	491	382	5138

Observa-se neste período um aumento significativo do atendimento a pacientes em consequência da pactuação com a Coordenação do Sistema Municipal de Regulação e Supervisão de Saúde – Centro-Oeste, da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, bem como a liberação de vagas via Agenda Regulada através do sistema SIGA-SMS/SP, geralmente em torno de 10 (dez) vagas novas semanalmente, podendo oscilar de acordo com a demanda da fila de espera.

Workshops e Oficinas

Durante o ano de 2017, a Clínica de Psicologia ASF promoveu regularmente eventos (palestras e workshops) sobre assuntos relevantes de interesse dos usuários e comunidades em geral. Tais eventos têm o objetivo de oferecer um espaço de reflexão e promoção do conhecimento sobre vários assuntos do cotidiano, sempre com intuito de melhorar a qualidade de vida nos âmbitos da saúde física e mental.

Oficinas realizadas em 2017

Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Nº oficinas	05	01	03	-	05	02	-	03	02	03	03	-	27
Nº. participantes	60	12	22	-	38	18	-	34	10	18	24	-	236

Grupos Terapêuticos

A Clínica de Psicologia ASF oferece grupos terapêuticos com a periodicidade semanal e/ou quinzenal dependendo da demanda. Foram realizados grupos de mulheres, grupos de orientação de pais, grupos de espera, grupo de adolescentes e grupo de crianças.

Grupos terapêuticos realizados em 2017

Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Grupos terapêuticos	9	9	15	14	16	22	22	12	10	12	11	5	157

Práticas Alternativas

Entre as ações ofertadas na Clínica de Psicologia ASF é disponibilizada para os seus profissionais a modalidade terapêutica, relacionada à Massoterapia, por meio do Programa de Terapias Naturais, e que é desenvolvida por profissional devidamente habilitado em cursos especializados e inscrito nos respectivos órgãos de classe.

Atendimentos em Massoterapia em 2017

Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Nº atendimentos	94	80	100	94	96	102	0	100	98	101	100	84	1.049

Em 2017, o número de atendimentos na Clínica de Psicologia ASF apresentou aumento significativo em relação a 2016 (69,3%). Esse aumento ocorreu em função dos seguintes fatores:

- Aumento do quadro de psicólogos parceiros;
- Ampliação da oferta de vagas via Agenda Regulada (SUS);
- Ações de marketing para divulgação da clínica através de eventos (palestras e workshops);
- Divulgação das atividades da clínica através de informações no site da ASF, na rede assistencial e nos serviços de saúde que a ASF executa em parceria com a SMS/SP.

Aumento do total de atendimentos de 2017 em relação a 2016:

TIPO	2016	2017	% AUMENTO 2016/2017
Atendimentos gratuitos	3035	5138	69,3%

Planejamento para 2018

- Adequar o espaço físico da clínica;
- Cotar e adquirir novos mobiliários;
- Promover ações de terapia de grupo para os jovens aprendizes contratados pela ASF;
- Promover aumento em 30% ao acesso ao tratamento psicológico à população SUS dependente na região oeste da cidade;
- Manter oficinas e workshops mensais dirigidos à população da região;
- Dentre as ações a serem aprimoradas, a equipe da clínica identificou que divulgar as posições/vagas em aberto para psicólogos seguido de apropriadas estratégias de recrutamento e seleção devem estar entre as prioridades da Clínica;
- Continuar divulgando e fortalecendo a clínica de forma a integrar as suas atividades na rede assistencial de saúde do SUS na região oeste do município de São Paulo;
- Qualificar o primeiro contato com o potencial paciente da clínica objetivando minimizar faltas e desistências;
- Fortalecer a integração da clínica com a rede assistencial de saúde mental na região facilitando os encaminhamentos sempre que necessário.

6. OUVIDORIAS ASF

Introdução

A Ouvidoria Central e as Ouvidorias das Coordenações Regionais dos Contratos de Gestão consolidaram-se como canal de participação aberta aos cidadãos e usuários das unidades de saúde gerenciadas pela Associação Saúde da Família e funcionários. A Ouvidoria permite a participação ativa do cidadão no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Ouvidorias da ASF

A ASF possui 1 (uma) Ouvidoria Central e 4 (quatro) Ouvidorias em suas Coordenações Regionais, sendo 3 (três) no município de São Paulo e 1 (uma) no município de Araçatuba.

Ouvidoria	Abrangência	Observação
Coordenação Geral da ASF	Município de São Paulo	Ouvidoria Central
Coordenadoria Regional Sul	Ouvidoria Regional Sul	Contrato de Gestão de Parelheiros; Contrato de Gestão de Capela do Socorro. Início em 1º de Outubro de 2014
Coordenadoria Regional Norte	Ouvidoria Regional Norte	Contrato de Gestão da Freguesia do Ó, Brasilândia, Casa Verde, Cachoeirinha e Limão Início em 1º de agosto de 2015
Coordenadoria Regional Oeste	Ouvidoria Regional Oeste	Contrato de Gestão da Lapa Contrato de Gestão de Pinheiros. Início em 01/07/2015
Coordenação Regional de Araçatuba	Ouvidoria Araçatuba	Contrato de Gestão início em 22/04/2014

Classificação das Manifestações

As manifestações são classificadas e agrupadas por tipo, de acordo com a relação abaixo:

Denúncia – comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade, ou indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Elogio – comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.

Informação – comunicação, instrução ou ensinamento relacionado à saúde.

Reclamação – comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação – comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

Sugestão – comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Cada um destes itens são divididos por assuntos.

O presente Relatório abrange o período de 1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2017, contém as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado pela SMS de São Paulo e SMS de Araçatuba e com demandas recebidas pelo Fale Conosco/Serviço de Atendimento ao Usuário - SAF.

6.1. Ouvidorias ASF São Paulo em 2017 - OuvidorSUS

A média mensal de manifestações é de 675. Percebe-se que nos primeiros 3 meses o número de manifestações esteve acima da média, janeiro (846), fevereiro (837) e março (746) e também em outubro (865). O início do ano com alto número de manifestações coincide com problemas relatados de grande desabastecimento de insumos e medicamentos na rede municipal de saúde. No mês de Outubro o aumento considerável de manifestações se deve a grande quantidade de solicitações para Consulta/Atendimento/Tratamento, e a especialidade mais solicitada foi Clínica Médica.

REGIÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SUL	436	413	377	245	329	292	301	295	325	377	332	237	3.959
NORTE	281	264	272	171	201	239	202	201	204	338	196	177	2.746
OESTE	129	160	97	90	107	103	125	119	106	150	113	96	1.395
TOTAL	846	837	746	506	637	634	628	615	635	865	641	510	8.100

OBS: Média mensal: 675

Unidades com maior número de manifestações em 2017

Abaixo encontra-se as 10 unidades que apresentaram maior número de manifestações em 2017.

O PS Municipal Prof. João Catarin Mezono foi a unidade com maior número de manifestações de Denúncias e Reclamações. A AMA/UBS Integrada Jd. Icarai Quintana foi a que mais recebeu manifestações de Informações e Solicitações. O PS Municipal 21 de Junho, foi o que recebeu mais Elogios.

Contrato de Gestão		Unidade	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
sul	Capela do Socorro	AMA/UBS Integrada Jardim Icarai Quintana	2	6	16	75	430	2	531
		AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves	5	8	7	106	345	1	472
		UBS Jardim Eliane	0	11	8	40	261	0	320
		AE Jardim Clíper	2	2	5	36	219	2	266
		AMA- E Jardim Icarai	0	2	0	28	172	0	202
norte	Casa Verde / Cachoeirinha	AMA-E Parque Peruche	0	4	5	46	262	0	317
	F.O. / Brasilândia	RHC Brasilândia/FÓ	2	3	3	37	231	1	277
		PSM 21 de Junho - Freguesia do Ó	5	67	2	101	10	1	186
oeste	Lapa / Pinheiros	PSM Prof. João Catarin Mezono	13	62	5	177	18	8	283
		RHC Lapa	0	2	4	22	150	0	178

Manifestações por Classificação e Assunto em 2017

Abaixo os assuntos mais abordados e respectivas quantidades de manifestações.

TIPO	Especificação	Assunto 1 / quantidade	Assunto 2 / quantidade
SOLICITAÇÃO	Assunto	Consulta/Atendimento/Tratamento	Atenção Básica
	Quant.	2.168	907
RECLAMAÇÃO	Assunto	Estabelecimento de Saúde	Recursos Humanos
	Quant.	883	870
ELOGIO	Assunto	Recursos Humanos	Estabelecimento de Saúde
	Quant.	303	1
INFORMAÇÃO	Assunto	Estabelecimento de Saúde	Vacinação
	Quant.	93	20
DENÚNCIA	Assunto	Estabelecimento de Saúde	Recursos Humanos
	Quant.	59	32
SUGESTÃO	Assunto	Estabelecimento de Saúde	Recursos Humanos
	Quant.	24	3

Classificação de Manifestações em 2017

Quanto à classificação, as manifestações nesse ano concentraram-se em Solicitação (67,49%), seguida de Reclamação (24,47%) e as duas somadas correspondem a 91,96% do total geral de manifestações via Ouvidoria. Como pode ser verificado no quadro abaixo, a Supervisão de Saúde de Capela do Socorro concentra o maior número de Solicitações (2.519) e de Reclamações (607).

TIPO	Nº	CAPELA do SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FREG. DO Ó / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL	%
SOLICITAÇÃO	1	2.519	407	828	996	504	213	5.467	67,49%
RECLAMAÇÃO	2	607	215	291	383	389	97	1.982	24,47%
ELOGIO	3	63	25	56	99	78	11	332	4,10%
INFORMAÇÃO	4	61	12	18	29	27	22	169	2,09%
DENÚNCIA	5	22	15	17	16	30	6	106	1,31%
SUGESTÃO	6	10	3	7	6	12	6	44	0,54%
TOTAL		3.282	677	1.217	1.529	1.040	355	8.100	100%

Classificações das Manifestações e Assuntos Correlatos

(1) Solicitação

Dentro do Tipo de Manifestação – Solicitação, os itens mais citados foram: Consulta/Atendimento/Tratamento, em Clínica Médica com 436 solicitações e Ortopedia e Traumatologia com 215 solicitações, seguida de Ginecologia e Obstetrícia com 158 solicitações e Neurologia com 143 solicitações.

Em Assistência Farmacêutica, o item mais citado foi: Atenção Básica – Fármaco (medicamentos) com 907 manifestações.

Em Produtos para Saúde/Correlatos, o item mais solicitado foi a Fita Reagente para Glicose com 229 manifestações.

Em Gestão o item mais solicitado foi Documentos, com 127 manifestações.

Total de Manifestações de Solicitação no período – 5.467

(2) Reclamação

Na classificação das manifestações de Reclamação, o assunto mais citado foi Gestão com 91,8%, sendo que Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde se destacam.

Em Recursos Humanos, os itens mais citados foram: Insatisfação com o atendimento do profissional e o Médico foi o profissional mais citado em 270 manifestações; e falta de profissional nas unidades, onde o médico também foi o mais citado com 115 manifestações.

Em Estabelecimento de Saúde, os itens mais citados foram: Rotinas/Protocolos da Saúde – com 411 manifestações; e Dificuldade de Acesso – Demora no Atendimento – com 253 manifestações.

Total de Manifestações de Reclamação no período – 1.982

(3) Elogio

Na classificação das manifestações de elogio, o assunto mais citado foi Gestão, com 92,16%, e o seu subassunto Recursos Humanos – Satisfação.

Total de Manifestações de Elogio no período – 332

O profissional equipe de saúde foi citado 87 vezes, médico 68 vezes e enfermeiros outras 30 vezes, foram os mais citados.

Unidades que receberam dez ou mais elogios no período

Unidade de Saúde	Quantidade de Elogios	Motivo
PSM 21 de Junho Freguesia do Ó (Supervisão FÓ/Brasilândia)	com 67 elogios:	Satisfação com o atendimento do profissional (o médico foi o mais citado).
PSM Prof. João Catarin Mezone (Supervisão Lapa)	com 62 elogios:	Satisfação com o atendimento (a equipe de saúde foi a mais citada).
UBS Casa Verde Alta (Supervisão Casa Verde/Cachoeirinha)	com 18 elogios:	Satisfação com o atendimento do profissional (ACS é o mais citado).
UBS Jardim Eliane (Supervisão Capela do Socorro)	com 11 elogios:	Satisfação com o atendimento do profissional (o médico foi o mais citado).

(4) Informação

Em relação às manifestações de informação, o assunto mais citado se refere a Estabelecimento de Saúde.

As maiores demandas de informação dizem respeito a: Endereço de Estabelecimento de Saúde, Atenção Básica e ações de vacinação.

Total de Manifestações de Informação no período – 169

(5) Denúncia

Na classificação das manifestações de denúncia, 59 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 32 a Recursos Humanos.

Em Estabelecimento de Saúde, o item mais citado foi: Recusa no Atendimento – com 39 manifestações.

Em Recursos Humanos, o item mais citado foi: Insatisfação com o atendimento do profissional, com 25 manifestações e o profissional médico o mais citado, em 8 manifestações.

Total de Manifestações de Denúncia no período – 106

É importante observar que com relação às denúncias, em muitos casos, ocorre uma classificação incorreta por parte dos ouvidores do serviço 156. Em muitos casos as queixas classificadas como denúncia são reclamações. Nestes casos as ouvidorias dos Contratos de Gestão notificam as ouvidorias das STS.

(6) Sugestão

Na classificação das manifestações de sugestão, o assunto mais citado foi Gestão, com 70,45%, e o subassunto Estabelecimento de Saúde.

As sugestões em sua maior parte foram direcionadas ao Estabelecimento de Saúde e suas Rotinas/Protocolos de unidade de saúde.

Total de Manifestações de Sugestão no período – 44

6.2. Ouvidoria ASF Araçatuba em 2017

A Ouvidoria de Araçatuba recebeu 102 manifestações, sendo 96 Reclamações e 6 Elogios. A unidade que mais recebeu Reclamações foi a UBS TV, com 18, seguida da UBS Umuarama, com 17. Estas 2 UBS representaram 34,31 % do total de Reclamações, seguidas pelas UBS Morada dos Nobres, com 11 e São João com 8 reclamações.

Manifestações/Assuntos	No. manifestações
Solicitação	0
Assistência à Saúde	0
Assistência Farmacêutica	0
Gestão	0
Produtos para Saúde e Correlatos	0
Estratégia Saúde da Família	0
Reclamação	96
Gestão	80
Estratégia Saúde da Família	10
Produtos para Saúde e Correlatos	5
Transporte	1
Elogio	6
Odontólogo	0
Enfermeiro	2

6.3. Ouvidoria Central ASF em 2017

As ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2017 totalizaram 87 manifestações, sendo 64,4% referentes a reclamações dos usuários, seguida de 12,6% de solicitações e 9,2% das ouvidorias para elogios. Ainda, Informação com 6,9%, Denúncia 5,7% e Sugestão com 1,1%, completam as manifestações.

Manifestações	Reclamação	Solicitação	Informação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
2017	56	11	6	5	8	1	87
%	64,4	12,6	6,9	5,7	9,2	1,1	100%

6.4. Principais Ações Realizadas Pelas Ouvidorias em 2017

- Reuniões periódicas de integração entre Ouvidoria Central e Regionais;
- Compartilhamento de informações com a área de RH;

- Visitas às Unidades das regiões (Ouvidoria Central e Ouvidorias Regionais) para apresentar aos Ouvidores outras realidades;
- Sensibilização de Ouvidorias - Unidades;
- Participação em reuniões de Gerente e Território;
- Elaboração dos Relatórios do Contrato de Gestão;
- Monitoramento da qualidade das respostas;
- Participação nas reuniões da Equipe Técnica Gestora;
- Participação no Planejamento e Execução de Processos de Educação Permanente;

Associação Saúde da Família

Identificação Nome/Razão Social: ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

CNPJ: 68.311.216/0001-01

Endereço: Pça. Mal. Cordeiro de Farias 65

Higienópolis Cidade: São Paulo UF: SP

CEP: 01244-050

Telefone: 11 – 31547050 - Fax: 11 - 31547050

E-mail da Entidade: asf@saudedafamilia.org

Sítio Eletrônico: www.saudedafamilia.org

Estatuto / Diretoria Documento Legal de Registro (Estatuto) UF: SP Município: São Paulo

Cartório: 7º OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOAS JURÍDICAS

Data do Registro: 20/10/1992

Livro/Folha: 001 Número do Registro/Matrícula: 07286

Composição da Diretoria Estatutária

Nome: Nelson Ibañez

Profissão: Médico / Professor Doutor em Saúde Pública

Cargo : Diretor Presidente

Nome: Mirthes Ueda

Profissão: Pesquisadora Científica e Farmacêutica Bioquímica

Cargo: Diretor Administrativo Financeiro

Nome: Andreia Maria Peres Ramos Cunha

Profissão: Jornalista

Cargo: Diretor de Relações Institucionais

Mandato da Atual Diretoria: Data Início: 14/12/2015 Data Término: 13/12/2019