



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 1 de 26



PLANO DE GESTÃO PARA APRIMORAMENTO DE UNIDADE DE SAÚDE

▪ INTRODUÇÃO

O AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES “Dr. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI” – AME DRACENA, através das condicionantes representadas no processo de qualidade da gestão, estabelecido pela **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO**, através da **COORDENADORIA DE GESTÃO DE CONTRATOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE**, que incentiva a busca pela excelência dos processos internos e dos serviços prestados em nossa Unidade, utilizando como base processual o Plano de Gestão para Aprimoramento de Unidade de Saúde, implantado em 17 de dezembro de 2012, apresenta na forma do **PLANO DE GESTÃO PARA APRIMORAMENTO DE UNIDADE DE SAÚDE – 2025**, as ações a serem implantadas para o aperfeiçoamento de nossa Unidade.

▪ OBJETIVO

Temos como objetivo analisar as questões relativas ao **AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES “Dr. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI” – AME DRACENA**, dando continuidade às ações discutidas no planejamento anterior, projetando aspectos positivos e negativos da Unidade, desenvolvendo as situações em forma prática e definida em critérios de fácil absorção por todos os atores envolvidos nos processos. Com este mecanismo de gestão, buscamos alcançar a melhoria do atendimento a toda população referenciada, bem como promover melhores condições aos nossos colaboradores. O monitoramento das atividades deste planejamento ficará sob a responsabilidade do Núcleo de Gestão Qualidade do AME Dracena.

EIXO: ADMINISTRATIVO			AÇÃO: TAXA DE ABSENTEÍSMO			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Redução de 0,5% ao ano da Taxa de Absenteísmo de consultas e exames no AME Dracena	Continuidade de participar aos GESTORES MUNICIPAIS, através de e-mail, os índices de absenteísmo de cada município.	Pessoal	Imediata	Contínuo	Gerência Administrativa	Comprovante de e-mails enviados
	Continuidade de participar aos GESTORES MUNICIPAIS do comprometimento da redução do absenteísmo em visitas técnicas aos municípios.	Pessoal	Imediata	Contínuo	Gerência Administrativa	Memorial fotográfico
	Continuidade nos treinamentos dos funcionários/técnicos dos setores de agendamento dos Municípios junto ao Sistema SIRESP	Pessoal	Imediata	Contínuo	Subgerência; Setor de Agendas	Memorial fotográfico e lista de presença
	Contratação de colaborador específico para a realização de ligações aos pacientes no dia anterior ao da consulta para confirmação da presença do mesmo.	Pessoal	Imediata	Contínuo	Gerência Administrativa; Departamento Pessoal	Registro do empregado e relatório de indicadores
	Reestruturação do setor de Call Center para continuidade na realização da confirmação de presença nos agendamentos em tempo hábil para o cancelamento, sendo o quadro fixado em 08 colaboradores	Financeiro	Junho/2025	Agosto/2025	Gerência Administrativa	Registro do empregado e relatório de indicadores

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / SUBGERÊNCIA / SETOR DE AGENDAS



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 4 de 26

EIXO: ESTRUTURAL			AÇÃO: ESPAÇO FÍSICO			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Disponibilizar espaço físico na atual estrutura para melhorias nos fluxos internos	SAME – Realizar contato com empresa especializada em digitalização de prontuários médicos para envio de projeto e orçamento	Pessoal	Imediata	Realizado	Departamento de Compras	Propostas
	SAME – Avaliação da melhor proposta, visando o custo benefício e reportar a mesma à Diretoria Administrativa	Pessoal	Imediata	Realizado	Gerência Administrativa	Projeto
	SAME – Implantação do sistema de digitalização de prontuário	Financeiro	Dezembro/2020	Realizado	Gerência Administrativa	Contrato
	SAME – Integração do sistema de digitalização de prontuários com o sistema operacional utilizado pela Unidade	Financeiro	Julho/2021	Realizado	Gerência Administrativa	Contrato
	SAME – Digitalização dos prontuários e arquivos administrativos. Expurgo dos arquivos administrativos digitalizados.	Pessoal	Janeiro/2021	Em andamento	SAME	Relatório de Expurgo

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / DEPARTAMENTO DE COMPRAS / T.I. / SAME



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 5 de 26

EIXO: ESTRUTURAL			AÇÃO: ESPAÇO FÍSICO			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Reorganizar a agenda de atendimento médico, melhorando o fluxo de pacientes dentro da Unidade	Levantamento e análise dos horários disponibilizados pelos profissionais médicos	Pessoal	Contínua	Contínuo	Setor de Agendas	Relatório
	Elaboração de grade de atendimento dos profissionais médicos distribuindo os horários por períodos	Pessoal	Contínua	Contínuo	Setor de Agendas	Grade elaborada
	Sugerir às pessoas jurídicas, às quais se vinculam os profissionais médicos, alterações nos horários, mas, sempre a título de sugestão, não de imposição.	Pessoal	Contínua	Contínuo	Setor de Agendas	Relatório
	Alteração da grade por período	Pessoal	Contínua	Contínuo	Setor de Agendas	Agendas

RESPONSÁVEIS: SETOR DE AGENDAS



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 6 de 26

EIXO: ADMINISTRATIVO			AÇÃO: DEMANDAS REPRIMIDAS			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Adequação da disponibilidade de consultas e exames de acordo com a necessidade da demanda reprimida interna e externa	Realizar análise mensal na Comissão de Avaliação do AME Dracena, da demanda reprimida externa encaminhada pelo Departamento Regional de Saúde	Pessoal	Contínua	Contínuo	Comissão de Avaliação do AME Dracena	Ata de reuniões
	Realizar análise mensal na Comissão de Avaliação do AME Dracena, da demanda reprimida interna, conforme relatório emitido mensalmente pelo sistema SIRESP	Pessoal	Contínua	Contínuo	Comissão de Avaliação do AME Dracena	Ata de reuniões
	Realizar gestão em conjunto com a Gerência Médica, na busca de novos profissionais ou aumento/diminuição das agendas disponibilizadas	Pessoal	Contínua	Contínuo	Comissão de Avaliação do AME Dracena e Gerência Médica	Contratos

RESPONSÁVEIS: COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DO AME DRACENA / GERÊNCIA MÉDICA



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 7 de 26

EIXO: PESSOAL			AÇÃO: CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Realizar EDUCAÇÃO PERMANENTE com todos os colaboradores da Unidade	Verificar as necessidades de capacitação e treinamentos na reunião da Comissão de Humanização	Pessoal	Contínua	Contínuo	Comissão de Humanização	Atas de reuniões
	Requisitar a profissionais competentes a elaboração de treinamentos com indicação da Comissão de Humanização	Pessoal / Financeiro	Contínua	Contínuo	Comissão de Humanização	Comunicações internas
	Aplicação de treinamentos aos colaboradores da Unidade	Pessoal / Financeiro	Contínua	Contínuo	Comissão de Humanização	Memorial dos treinamentos

RESPONSÁVEIS: LÍDERES / COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO / RECURSOS HUMANOS



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 8 de 26

EIXO: PESSOAL			AÇÃO: CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Proporcionar aos colaboradores a oportunidade de realizar treinamentos externos	Verificar nas Reuniões de Líderes e Reuniões da Comissão de Avaliação as necessidades dos colaboradores	Pessoal	Contínua	Contínuo	Líderes	Atas de reuniões
	Realizar busca dos treinamentos indicados nas Reuniões de Líderes e Comissão de Avaliação	Pessoal	Contínua	Contínuo	Recursos Humanos / Gestão da Qualidade	Propostas
	Elaboração de proposta e orçamento para deferimento da Diretoria Administrativa	Pessoal	Contínua	Contínuo	Recursos Humanos / Gestão da Qualidade	Propostas e orçamentos
	Deferido a proposta, os colaboradores serão encaminhados para realizarem os treinamentos sugeridos	Financeiro	Contínua	Contínuo	Recursos Humanos	Deferimento

RESPONSÁVEIS: LÍDERES / RECURSOS HUMANOS / GESTÃO DA QUALIDADE



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, n°. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 9 de 26

EIXO: ADMINISTRATIVO			AÇÃO: DIMINUIÇÃO DO CANCELAMENTO DE AGENDAS MÉDICAS DE CONSULTAS E EXAMES			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Diminuir o cancelamento de agendas de consultas e exames médicos	Verificar com o Departamento Jurídico formas de atribuir desconto no Incremento da Qualidade em casos de cancelamento de agendas.	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	Gerência Administrativa	Parecer
	Apresentar proposta de desconto como projeto à Diretoria Administrativa.	Pessoal	Agosto/2025	Setembro/2025	Gerência Administrativa	Projeto
	Quando aprovado, encaminhar via ofício as formas de desconto às empresas prestadoras de serviços médicos.	Pessoal	Outubro/2025	Novembro/2025	Gerência Administrativa	Ofícios
	Avaliação dos cancelamentos e aplicação do desconto.	Pessoal	Dezembro/2025	Contínuo	Setor de Agendas / Gerente Administrativo	Relatório

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / SETOR DE AGENDAS



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 10 de 26

EIXO: PROCESSOS			AÇÃO: ACOMPANHAMENTO INSTITUCIONAL			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Realizar ACOMPANHAMENTO e SUPORTE na aplicação do PLANO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO	Inserir na rotina dos processos internos o acompanhamento da aplicação do Plano Integrado de Humanização	Pessoal	Contínua	Contínuo	Gerência Administrativa / Comissão de Humanização	Relatórios trimestrais
	Proporcionar SUPORTE para que os itens constantes no Plano Integrado de Humanização sejam efetivados	Pessoal	Contínua	Contínuo	Gerência Administrativa / Comissão de Humanização	Relatórios trimestrais
	Participar a Diretoria Administrativa sobre as ações efetivadas constantes no Plano Integrado de Humanização	Pessoal	Contínua	Contínuo	Gerência Administrativa / Comissão de Humanização	Relatórios trimestrais
	Encaminhar TRIMESTRALMENTE relatório das ações realizadas ou não do Plano Integrado de Humanização para a Coordenadoria de Contratos de Serviços de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde	Pessoal	Contínua	Contínuo	Gerência Administrativa / Comissão de Humanização	Relatórios trimestrais

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / COMISSÃO INTERNA DE HUMANIZAÇÃO



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 11 de 26

EIXO: PROCESSOS			AÇÃO: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Implantação do sistema informatizado de Gestão da Qualidade.	Realizar pesquisa de preços com empresas especializadas no fornecimento de sistema de Gestão da Qualidade	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	Gestão da Qualidade / Departamento de Compras	Propostas
	Analisar as propostas apresentadas, efetivar a escolha do melhor produto em relação ao custo benefício.	Pessoal	Agosto/2025	Setembro/2025	Gerente Administrativo / Gestão da Qualidade	Ata
	Apresentar a Diretoria Administrativa proposta de melhor produto em relação ao custo benefício para aprovação.	Pessoal	Outubro/2025	Novembro/2025	Gerente Administrativo	Comunicação Interna
	Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade no AME Dracena.	Financeiro	Dezembro/2025	Junho/2026	Gestão da Qualidade	Sistema

RESPONSÁVEIS: GESTÃO DA QUALIDADE / DEPARTAMENTO DE COMPRAS / GERENTE ADMINISTRATIVO



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 12 de 26

EIXO: ADMINISTRATIVO			AÇÃO: CERTIFICAÇÃO ONA			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Conquistar certificação junto a ONA – ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO	Realizar pesquisa de preços com INSTITUIÇÕES ACREDITADORAS CREDENCIADAS ONA	Pessoal	REALIZADO	REALIZADO	Gerência Administrativa / Departamento de Compras	Orçamento
	Apresentar proposta de preços das Instituições para apreciação da Diretoria Administrativa	Pessoal	REALIZADO	REALIZADO	Gerência Administrativa	Apresentação
	Contratação de Instituição Acreditadora Credenciada ONA	Financeiro	REALIZADO	REALIZADO	Gerência Administrativa	Contrato
	Contratação de empresa especializada em consultoria para promover as adequações necessárias para a certificação.	Financeiro	Julho/2025	Agosto/2025	Gerência Administrativa	Contrato
	Conquista do CERTIFICADO DE ACREDITAÇÃO – ONA – NÍVEL 01	Financeiro / Pessoal	Novembro/2025	Dezembro/2026	Gerência Administrativa / Líderes	Certificado

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / LÍDERES



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 13 de 26

EIXO: ESTRUTURA			AÇÃO: FLUXO PACIENTE			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Reestruturação da entrada e saída de pacientes para melhorar o fluxo de pacientes dentro das dependências do AME Dracena	Realizar estudo junto ao setor de Portaria e Recepção para apresentar propostas de reestruturação de fluxos	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	Gerências / Recepção	Ata
	Apresentação de proposta de alteração física estrutural ao Departamento de Engenharia para promoção de projeto	Pessoal	Agosto/2025	Setembro/2025	Gerência Administrativa	Proposta
	Apresentação de projeto de alteração física estrutural do AME Dracena na Vigilância Sanitária de Presidente Venceslau para aprovação.	Pessoal	Outubro/2025	Novembro/2025	Gerência Administrativa	Projeto
	Apresentar à Diretoria Administrativa, bem como à CGCSS projeto aprovado e solicitar autorização para realizar a obra.	Pessoal	Dezembro/2025	Janeiro/2026	Gerência Administrativa	Projeto
	Realizar obra de reforma.	Financeiro	Fevereiro/2026	Junho/2026	Gerência Administrativa	Termo Aditivo

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / RECEPÇÃO / DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 14 de 26

EIXO: ESTRUTURA			AÇÃO: FLUXO PACIENTE			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Reestruturação do ambiente de pós consulta com objetivo de proporcionar melhor atendimento aos pacientes	Realizar estudo junto ao setor de Portaria e Recepção para apresentar propostas alteração de layout e fluxo.	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	Gerências / Recepção	Ata
	Apresentação de proposta de alteração física estrutural ao Departamento de Engenharia para promoção de projeto	Pessoal	Agosto/2025	Setembro/2025	Gerência Administrativa	Proposta
	Apresentação de projeto de alteração física estrutural do AME Dracena na Vigilância Sanitária de Presidente Venceslau para aprovação.	Pessoal	Outubro/2025	Novembro/2025	Gerência Administrativa	Projeto
	Apresentar à Diretoria Administrativa, bem como à CGCSS projeto aprovado e solicitar autorização para realizar a obra.	Pessoal	Dezembro/2025	Janeiro/2026	Gerência Administrativa	Projeto
	Realizar obra de reforma.	Financeiro	Fevereiro/2026	Junho/2026	Gerência Administrativa	Termo Aditivo

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / RECEPÇÃO / DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 15 de 26

EIXO: PROCESSOS			AÇÃO: CADASTRO DE PACIENTES			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Atualização cadastral dos pacientes no SIRESP	Realizar ação nos setores de Call Center e Recepção junto aos pacientes para atualização cadastral no SIRESP	Pessoal	REALIZADO	Contínua	Recepção / Call Center	Relatório
	Inserir no programa Matriciamento o treinamento aos municípios sobre atualização cadastral dos pacientes no SIRESP	Pessoal	REALIZADO	Contínua	Matriciamento	Relatório
	Divulgar nos meios de comunicação os telefones de contato do AME Dracena bem como a importância de manter seu cadastro atualizado nas Unidades Básicas de Saúde	Financeiro	REALIZADO	Contínua	Gerência Administrativa	Orçamento

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / RECEPÇÃO / CALL CENTER / MATRICIAMENTO



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 16 de 26

EIXO: ESTRUTURA			AÇÃO: AMPLIAÇÃO DE ATENDIMENTO DA UNIDADE			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Implantação do Centro de Referência em Oftalmologia no AME Dracena	Elaborar PROJETO para implantação de um Centro de Referência em Oftalmologia no AME Dracena	Pessoal	Março/2025	Abril/2025	Gerência Administrativa	Projeto
	Encaminhar o Projeto para apreciação da Diretoria Administrativa e do Conselho Administrativo	Pessoal	Abril/2025	Maio/2025	Gerência Administrativa	Ata da Reunião
	Após aprovação da Diretoria Administrativa e do Conselho Administrativo, encaminhar para apreciação e aprovação do Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente	Pessoal	Maio/2025	Junho/2025	Gerência Administrativa	Ofício
	Após apreciação e aprovação do Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente, encaminhar o projeto à CGCSS – SES	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	Gerência Administrativa	Ofício

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

EIXO: ESTRUTURA			AÇÃO: AMPLIAÇÃO DE ATENDIMENTO ONCOLOGIA			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Ampliar o atendimento do Serviço de Terapia Antineoplásica no AME Dracena	Verificar junto a Vigilância Sanitária os requisitos para ampliação do serviço instalado no AME Dracena de 02 para 05 dias semanais.	Pessoal	Maior/2025	Junho/2025	Gerência Administrativa	Envio de questionamento via e-mail.
	Encaminhar ao Hospital Regional de Presidente Prudente comunicado de disponibilização de mais dias de atendimento do serviço.	Pessoal	Julho/2025	Agosto/2025	Gerência Administrativa	Ofício.

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 18 de 26

EIXO: ADMINISTRATIVO			AÇÃO: REDUÇÃO DA DEMANDA REPRIMIDA INTERNA			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Reduzir a Demanda Reprimida Interna de Exames, Procedimentos, Interconsultas e Consultas Subsequentes do AME Dracena.	Realizar levantamento das Demandas Reprimidas Internas de Consultas, Exames e Procedimentos	Pessoal	Março/2025	Abril/2025	Setor de Agendas	Relatório
	Confeccionar projeto para redução das Demandas Reprimidas Internas de Consultas, Exames e Procedimentos	Pessoal	Maió/2025	Junho/2025	Gerência Administrativa	Projeto
	Apresentação do projeto para redução das Demandas Reprimidas Internas de Consultas, Exames e Procedimentos à CGCSS – Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo	Pessoal	Julho/2025	Agosto/2025	Gerência Administrativa	Ofício

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 19 de 26

EIXO: ADMINISTRATIVO			AÇÃO: PROJETO ADORNO ZERO			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Garantir o cumprimento da NR 32 (Segurança e Saúde no Trabalho e em Serviços de Saúde) e reforçar a cultura organizacional voltada à segurança e à prevenção de riscos biológicos e físicos, eliminando o uso de adornos em áreas críticas.	Elaboração de material informativo (cartazes, banners, folders digitais e físicos) explicando os riscos do uso de adornos	Pessoal Financeiro	Maio/2025	Junho/2025	SESMT	Material
	Roda de conversa com os colaboradores para sensibilização e esclarecimentos sobre a NR 32 e os riscos associados.	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	SESMT	Memorial fotográfico
	Implantação de fiscalização educativa na unidade, com checklists e orientação individual	Pessoal	Julho/2025	Agosto/2025	SESMT / CIPA	Formulário
	Campanha interna com enquetes teatrais ou vídeos educacionais mostrando “erros e acertos” quanto ao uso de adornos.	Pessoal	Setembro/2025	Contínuo	SESMT / CIPA	Memorial fotográfico

RESPONSÁVEIS: SESMT / CIPA

EIXO: ESTRUTURA			AÇÃO: EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PACIENTES			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Melhorar o fluxo de embarque e desembarque dos pacientes atendidos pelo AME Dracena	Realizar reunião com os motoristas dos municípios em conjunto com o setor de Recepção/Portaria, para levantamento das propostas para elaboração de projeto	Pessoal	Junho/2025	Julho/2025	Serviço Social Recepção Portaria	Ata da Reunião
	Elaboração de projeto de propostas para melhora do fluxo de embarque e desembarque dos pacientes assistidos pelo AME Dracena	Pessoal	Agosto/2025	Setembro/2025	Serviço Social	Projeto
	Apresentação do PROJETO à Diretoria Administrativa e ao Conselho Administrativo	Pessoal	Outubro/2025	Novembro/2025	Gerência Administrativa	Ata da Reunião
	Envio do projeto aos órgãos de direito para promoção da melhora do fluxo.	Pessoal	Dezembro/2025	Fevereiro/2026	Gerência Administrativa	Ofício

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / SERVIÇO SOCIAL



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 21 de 26

EIXO: ADMINISTRAÇÃO			AÇÃO: COMUNICAÇÃO			
OBJETIVO	AÇÕES/ESTRATÉGIAS	RECURSOS	IMPLANTAÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	INDICADORES
Melhorar as formas de comunicação interna com os colaboradores bem como as comunicações aos pacientes.	Realizar levantamento das formas de comunicação existentes na Unidade, bem como os banners, panfletos, cartazes e demais materiais hoje existentes	Pessoal	Julho/2025	Agosto/2025	Líderes	Material
	Elaborar projeto voltado a melhoria das formas de comunicação, bem como da padronização de banners, panfletos, cartazes e demais materiais dispostos na Unidade.	Pessoal	Setembro/2025	Outubro/2025	Comissão de Comunicação	Projeto
	Apresentação do projeto à Diretoria Administrativa e ao Conselho Administrativo para análise e parecer	Pessoal	Novembro/2025	Dezembro/2025	Gerência Administrativa	Ata de Reunião
	Implantação da política de comunicação	Pessoal	Janeiro/2026	Contínuo	Comissão de Comunicação	Relatório

RESPONSÁVEIS: GERÊNCIA ADMINISTRATIVA / LÍDERES / COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, n°. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 22 de 26

▪ CONCLUSÃO

Os itens apontados neste planejamento foram encaminhados para apreciação e aprovação das instâncias superiores gestoras do **AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES “Dr. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI” – AME DRACENA** e terão como ação primordial sua evolução, bem como a manutenção de sua continuidade, buscando o aprimoramento da Unidade na formatação de um atendimento eficaz à toda população atendida.

ELABORADO POR:

- **ADRIANA MOCIA PINTO**.....: _____
- **ALINE FERREIRA DE SOUZA**.....: _____
- **AMANDA CORTE DOS SANTOS**.....: _____
- **CAMILA KRISTIE VAZ DA SILVA**.....: _____
- **DANIEL BRAGATTO MARTINS**.....: _____



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 23 de 26

- DAYANA DE JESUS FERRARI OLIVEIRA: _____
- EDNEIA FINOTTO PINTO DA SILVA: _____
- ESTEVÃO POOR: _____
- FERNANDA FERREIRA DE PAULA: _____
- GABRIEL DOS SANTOS SILVA: _____
- JANINE BALBINO FUMAGALI BETIO: _____
- JÉSSICA ROCHA LOPES: _____
- JÉSSICA TAYANE CORREA KANEZAWA MACHADO: _____



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 24 de 26

- JÚLIO ISSAMU NAKAMURA: _____
- KELLY BARROS DA SILVA: _____
- LILIAN SEVERIANO GONÇALVES BARBERINO: _____
- LUCAS DE OLIVEIRA BERNARDES: _____
- MELISSA PORTARI DELLA BANDEIRA: _____
- MILENE CINQUE FRANÇA E SILVA: _____
- PÂMELA KARINA FARRAH SILVA: _____
- PAULO KAZUO KIGUTI: _____



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, n°. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 25 de 26

- PEDRO ALVES MIRANDA: _____
- RENATO VITTI SILVA: _____
- SANDRA REGINA DE OLIVEIRA: _____
- TAINI MAIA FERREIRA AZEVEDO: _____
- TAYANE LUCENA GIACOMINI: _____
- WENDY SAFIRA BRAGANÇA: _____



AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
DR. FRANCISCO DE ASSIS MARTUCCI

DRACENA

O.S.S. – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA E MATERNIDADE DE DRACENA

Rua Ipiranga, nº. 1.198 – Dracena – SP – CEP: 17.900-149 – CNPJ: 47.617.584/0003-74

Fone: (18) 3821-8490 – e-mail: ame@amedracena.com.br – CNES: 6335497

www.amedracena.com.br

Página 26 de 26

REVISADO POR:

- ALESSANDRO JÚNIO GONSALVES MENDES: _____
- ANDRÉ EDUARDO GUIZARDI: _____

APROVADO POR:

- CELSO XAVIER SANTIN: _____

DATA DA REVISÃO: 24.02.2025

DATA DA PRÓXIMA REVISÃO: 24.02.2027