



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

CROSS – CENTRAL DE REGULAÇÃO DE OFERTAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE  
OSS/SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA



# Relatório de Atividades 2022



## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	OBJETIVO .....	4
3.	REALIZAÇÕES .....	4
3.1.	REGULAÇÃO MÉDICA DE URGÊNCIAS .....	4
3.2.	REGULAÇÃO MÉDICA EM SAÚDE MENTAL .....	6
3.2.1.	AÇÕES DE MELHORIAS .....	6
3.2.1.1.	IMPLANTAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO REALIZADA POR EQUIPE DE ENFERMEIROS .....	6
3.2.1.2.	IMPLANTAÇÃO DO MONITORAMENTO CONTÍNUO DO FLUXO DE REGULAÇÃO DAS FICHAS DE URGÊNCIA POR EQUIPE DE ENFERMEIROS .....	6
3.2.1.3.	DESENVOLVIMENTO E APRIMORAMENTO DOS PROTOCOLOS DE REGULAÇÃO .....	7
3.3.	REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL .....	7
3.3.1.	REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL DE ONCOLOGIA – REDE HEBE CAMARGO DE COMBATE AO CÂNCER. ....	8
3.3.2.	REGULAÇÃO DE REABILITAÇÃO – REDE DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO – RRLM. ....	8
3.3.3.	REGULAÇÃO DE CIRURGIA CARDÍACA NEONATAL .....	9
3.3.4.	AUTORREGULAÇÃO REGIONAL (MICRORREGIÃO) .....	9
3.4.	DEPARTAMENTOS DE APOIO ADMINISTRATIVO E TÉCNICO .....	10
3.4.1.	IMPLANTAÇÃO: .....	10
3.4.1.1.	TREINAMENTOS, IMPLANTAÇÕES E SUPORTE FORNECIDOS PARA AS UNIDADES EXECUTANTES, SOLICITANTES, REGULADORAS E DISTRIBUIDORAS. ....	11
3.4.2.	CADASTROS: .....	14
3.4.3.	MONITORAMENTO: .....	14
3.4.4.	CENTRAL DE ATENDIMENTO – CAT: .....	15
3.4.5.	SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITOS DA CAPITAL – SVOC: .....	17
3.4.6.	TRANSPORTE INTER-HOSPITALAR: .....	18
3.4.7.	GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÃO: .....	18
3.4.8.	GESTÃO ADMINISTRATIVA E DE INFRAESTRUTURA .....	18
3.4.8.1.	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO: É RESPONSÁVEL PELA GESTÃO .....	18
3.4.8.2.	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: .....	19
3.4.8.2.1.	AÇÕES DESENVOLVIDAS: .....	19
4.	RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO .....	21
5.	PANORAMA GERAL DAS DEMAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	22
6.	DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS E RESULTADOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022. ....	23
7.	DEMONSTRAÇÃO DO CUSTO UNITÁRIO POR META ATENDIDA DE 2022. ....	23
8.	CONCLUSÃO .....	25

## 1. INTRODUÇÃO

A Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS foi criada por meio do Decreto nº 56.061 de 02 de agosto de 2010, na Coordenadoria de Serviços de Saúde, tendo por finalidade a regulação da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão, visando promover a equidade do acesso, garantindo a integridade da assistência ao paciente do Sistema Único de Saúde do Estado de São Paulo - SUS/SP, no âmbito de sua área de abrangência.

Decorrente da realização de Convocação Pública pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, a que alude o parágrafo 3º do Artigo 6º da Lei Complementar 846, de 04-06-1998, em 24 de março de 2021, foi publicado no D.O.E. - Poder Executivo - Seção I - pág. 22 que a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - SPDM foi a OSS vencedora para realizar a gestão e operacionalização da CROSS a partir de 01/04/2021, por meio de Contrato de Gestão nº 988043/2020 firmado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo - SESSP.

Importante ressaltar que, em 18 de abril de 2022, foi publicada a CIB Nº 35, que altera o nome do sistema Portal CROSS para **SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo**.

De janeiro a dezembro de 2022, a CROSS operacionalizou as regulações médicas das urgências inter-hospitalares no estado e deu suporte para as Centrais de Regulação Regionais e Municipais, disponibilizando o Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo - SIRESP como ferramenta para a regulação em suas respectivas regiões de saúde. Treinou unidades executantes e solicitantes, capacitando usuários para



utilização do SIRESP e ofereceu suporte técnico 24 horas a esses usuários.

**Missão:** Viabilizar o acesso do cidadão ao serviço de saúde mais adequado à sua necessidade, no tempo oportuno, assegurando a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

**Visão:** Viabilizar o acesso do cidadão ao serviço de saúde mais adequado à sua necessidade, no tempo oportuno, assegurando a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

**Valores:** Ética; confiabilidade; transparência; humanização; inovação; equidade; qualidade; sustentabilidade ecológica, econômica e social; compromisso social.

## 2. OBJETIVO

Este relatório tem como objetivo demonstrar a produção da regulação médica das urgências inter-hospitalares e das áreas de apoio técnico, administrativo e financeiro do período de janeiro a dezembro de 2022.

## 3. REALIZAÇÕES

Todo trabalho realizado pela CROSS está estruturado em sua cadeia de valor, organizada em processos classificados como finalísticos e de apoio, iniciando a apresentação pelos seus processos finalísticos.

### 3.1. Regulação Médica de Urgências

Tem o objetivo de operacionalizar as ações de regulação segundo determinação, orientação e normatização advindas do Grupo de Regulação da Coordenadoria de Regiões de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (CRS/SES-SP), conforme regras claras e bem definidas pelo Conselho Federal de Medicina e pela Portaria N° 1.559 de 01 de agosto de 2008 do Ministério da Saúde, que institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS, implantada em todas as unidades federadas, respeitando-se as competências das três esferas de gestão, como instrumento que possibilita a plenitude das responsabilidades sanitárias assumidas pelas esferas de governo.

A Regulação de Urgências é composta por uma equipe multiprofissional de médicos e enfermeiros, que realizam a intermediação de solicitações médicas das instituições de saúde de menor complexidade para as instituições de saúde de maior complexidade ou de complexidade adequada para atender às necessidades imediatas dos pacientes em situações de urgências e emergências médicas, assegurando-lhes a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas pelo SUS e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, tendo como base as "grades" de serviços médicos previamente pactuadas pelos Departamentos Regionais de Saúde e que se baseiam nos preceitos de regionalização e hierarquização dos serviços.

A CROSS faz o encaminhamento dos pacientes para os equipamentos hospitalares de cada região de acordo com as pactuações expressas das grades regionais. A diretriz das equipes médicas de regulação é a de buscar a possibilidade de transferência dos casos graves, que necessitem de acesso a

recursos que não estão disponíveis nos municípios, para unidades mais complexas.

### **3.2. Regulação Médica em Saúde Mental**

O processo de regulação médica em saúde mental é composto por uma equipe de médicos psiquiatras exclusivamente dedicados a analisar a demanda e buscar os recursos mais adequados.

#### **3.2.1. Ações de melhorias**

O aprimoramento do processo de regulação é uma busca constante por parte da CROSS para qualificar as solicitações recebidas e definir os fluxos para a regulação médica das urgências inter-hospitalares.

Dessas buscas por aprimoramento, no referido período, foram desenvolvidas as seguintes ações de melhorias:

##### **3.2.1.1. Implantação da Classificação de Risco realizada por equipe de enfermeiros**

Em janeiro de 2022, foi implantado o protocolo de classificação inicial de prioridade, executado pela equipe de enfermeiros no período diurno e, em julho de 2022, ocorreu o aumento do quadro para o período noturno, contemplando em 24 horas os enfermeiros que realizam a primeira avaliação das fichas de regulação e sua classificação de risco, de acordo com o protocolo estabelecido.

##### **3.2.1.2. Implantação do monitoramento contínuo do fluxo de regulação das fichas de urgência por equipe de enfermeiros**



Implantado o serviço de acompanhamento e apoio à regulação pela equipe de enfermeiros. Dessa forma, durante o período diurno, cada uma das cinco macrorregiões do estado - Sul-Sudeste (SS), Centro-Oeste (CO), Nordeste (NE), Noroeste (NO) e Centro-Leste -, forma pela qual estão distribuídos os médicos reguladores, conta com a participação no processo de regulação de um enfermeiro. Este profissional faz o monitoramento do fluxo de regulação por meio da metodologia *Kanban*, focado na resolução imediata de solicitações classificadas como prioridade 1 (um) - classificação vermelha, solicitações pendentes até 24 horas e solicitações pendentes com mais de 48 horas de regulação, realizando contato com as unidades de saúde solicitantes e executantes, para prover agilidade nos processos de regulação.

#### **3.2.1.3. Desenvolvimento e aprimoramento dos protocolos de regulação**

Durante o ano de 2022, foram atualizados e aprimorados os protocolos norteadores da regulação de urgências. Estes protocolos vêm passando por processo contínuo de melhoria, agora com assessoria especializada de profissional médico titulado em atendimento de urgências e emergências.

#### **3.3. Regulação Médica Ambulatorial**

Tem o objetivo de operacionalizar as ações de regulação seguindo a determinação, orientação e normatização advindas do Grupo de Regulação da Coordenadoria de Regiões de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (CRS/SES-SP).

A Regulação Médica Ambulatorial realiza a regulação e o agendamento de consultas e exames, para os pacientes das instituições de saúde pactuadas, dos recursos a seguir:

### **Consultas:**

- Oncológicas;
- Avaliação de cirurgia cardíaca (para pacientes internados pertencentes à região do DRS I);
- Implantação de marcapasso (para pacientes internados pertencentes à região do DRS I);
- Serviços de reabilitação física.

### **Regulação de exames:**

- Exames de alta suspeição em oncologia (colonoscopia);
- PET-CT;
- Cateterismo (para pacientes internados pertencentes à região do DRS I e DRS XVI).

#### **3.3.1. Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia – Rede Hebe Camargo de Combate ao Câncer.**

O serviço tem como objetivo dar acesso à rede do Sistema Único de Saúde – SUS para pacientes com diagnóstico confirmado ou altamente suspeito de neoplasias malignas.

#### **3.3.2. Regulação de Reabilitação – Rede de Reabilitação Lucy Montoro – RRLM.**

A RRLM é formada por unidades que realizam assistência multiprofissional e interdisciplinar especializada na área da medicina de reabilitação, com o objetivo de desenvolver o potencial físico, psicológico, social, profissional e educacional do paciente, a fim de possibilitar o maior nível



possível de independência física e funcional, considerando as características e grau de deficiência apresentadas.

### **3.3.3. Regulação de Cirurgia Cardíaca Neonatal**

Desenvolvida por equipe especializada em cardiologia pediátrica, que realiza a avaliação dos casos de pacientes internados com indicação de cirurgia cardíaca neonatal.

### **3.3.4. Autorregulação Regional (Microrregião)**

A Autorregulação Regional – ARR consiste na implantação de um sistema informatizado, com a utilização do SIRESP.

Após a implantação, as unidades de saúde de atendimento pré-hospitalar de baixa complexidade poderão inserir os casos de urgência e emergência no SIRESP, Módulo de Regulação de Urgências, que, de forma automatizada, serão encaminhados para os Núcleos Internos de Regulação (NIR) dos hospitais de referência. Estes, por sua vez, embasados em avaliação médica dos integrantes do NIR do serviço executante, poderão responder às solicitações utilizando as opções: aceitar o caso (encerra a solicitação), rejeitar o pedido (a solicitação é direcionada para a próxima referência) ou deixar pendente (paciente fica aguardando na origem até que a opção pendente seja substituída no sistema por aceitar ou rejeitar o caso). Feito isso, o sistema: encerrará a ficha no aceite, transferirá o pedido para a referência seguinte, em caso de uma negativa, ou aguardará a definição da equipe de saúde, na pendência.

De modo geral, a gravidade do caso deverá balizar a celeridade da resposta do executante para não acarretar maiores prejuízos à integridade do paciente.

A intervenção direta dos reguladores da central reguladora começará após a recusa de todas as unidades executantes de referência na microrregião. O pedido da microrregião será, então, transferido para a equipe de médicos reguladores da central de regulação, que irá definir o melhor acolhimento para o paciente. A solicitação será, portanto, avaliada, classificada de acordo com a pertinência e o risco envolvido, segundo critérios médicos de urgências e emergências, para, na sequência, ser encaminhada às referências ou a outros serviços fora da região, tendo como base a grade de regulação pactuada pela SES-SP.

### **3.4. Departamentos de apoio administrativo e técnico**

**3.4.1. Implantação:** é responsável pelo planejamento e execução de capacitações referentes ao manuseio do SIRESP nas unidades de saúde estaduais e municipais, para que os usuários tenham a expertise no manuseio e conhecimento dos fluxos de regulação no que diz respeito aos recursos disponibilizados no sistema, além de capacitar unidades que já foram implantadas realizando treinamentos de reciclagens das novas funcionalidades disponibilizadas.

Os treinamentos continuam sendo ministrados por meio de videoconferência e disponibilizados em plataforma de Educação à Distância - EAD.



**3.4.1.1 Treinamentos, implantações e suporte fornecidos para as unidades executantes, solicitantes, reguladoras e distribuidoras.**

DRS	MÓDULO	TIPO DE IMPLANTAÇÃO	UNIDADES CAPACITADAS
DRS I - GRANDE SÃO PAULO	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO DE PSQUIATRIA	INST. DE PSQUIATRIA - IPQ
		RECURSO DE ONCOLOGIA	INST. DO CANCÊR ARNALDO V. DE CARVALHO - IAVC
			HOSP. EST DR. ALBANO SOBRINHO
			AME MOGI DAS CRUZES
			AME SANTO ANDRÉ
			HOSP. ITAPECERICA DA SERRA
		RECURSO DE CIRURGIA CARDIOVASCULAR	INST. DO CORAÇÃO - INCOR
	SANTA CASA DE SÃO PAULO		
	RECURSO MUNICIPAIS AMBULATORIAIS	MUNICÍPIO DE CAJAMAR - 08 UNIDADES EXECUTANTES E 12 UNIDADES SOLICITANTES	
	RECURSO DE TELERRETINOGRAFI A	CE DE RIB. PIRES	
		US DE STO ANDRE - PQ DAS NAÇÕES	
	MÓDULO DE URGÊNCIAS	AUTORREGULAÇÃO REGIONAL	UPA VERGUEIRO
			AMA SAPOEMBA
			PS INF-SANTANA DE PARNAIBA
AMA JARDIM ICARAÍ QUINTANA			
EXECUTANTE - HOSP CAMPANHA COVID	HOSP. COVID-19 FERNÃO DIAS		
EXECUTANTE (EMPRESA DE AMBULÂNCIA QUE REALIZA SERVIÇOS DE HEMODIÁLISE	MAX EMERGÊNCIAS MÉDICAS		





DRS II - ARAÇATUBA	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO DE TERAPIA RENAL SUSTITUTIVA	SANTA CASA DE ARAÇATUBA HOSP. REGIONAL ILHA SOLTEIRA	
		DIVERSOS RECURSO AMBULATORIAIS	ADJ BIRIGUI	
DRS V - BARRETOS	MÓDULO LEITOS	EXECUTANTE	HOSP REG DE BEBEDOURO	
	MÓDULO DE URGÊNCIAS	EXECUTANTE	HOSP REG DE BEBEDOURO	
		SOLICITANTE	HOSP REG DE BEBEDOURO	
DRS VI - BAURU	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO DE ONCOLOGIA	HOSP. UNIMED DE BAURU CENTRO DE RÁDIO DA REG. BAURU	
		RECURSO SOLICITANTE - LUCY MONTORO	INST LAURO DE SOUZA LIMA	
		RECURSO PARA CIRURGIA BARIÁTRICA	HC DE BOTUCATU - UNESP	
		RECURSO SOLICITANTE - REGULAÇÃO	HOSP DAS CLÍNICAS BAURU - HCB	
		DIVERSOS RECURSO AMBULATORIAIS	AME VALE DO JURUMIRIM	
	MÓDULO LEITOS - AIH	EXECUTANTE	HOSP DAS CLÍNICAS DE BAURU - HCB	
	MÓDULO DE URGÊNCIAS	RECURSO INTER- HOSPITALARES	HOSP DAS CLÍNICAS DE BAURU	
		RECURSO SOLICITANTE	HOSP DAS CLÍNICAS DE BAURU	
	DRS VII - CAMPINAS	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO DE ONCOLOGIA	HOSP. AUGUSTO DE OLIVEIRA CAMARGO SANTA CASA DE ITATIBA HOSP. MUN. WALDEMAR TEBALDI
			DIVERSOS RECURSO AMBULATORIAIS	HOSP. IRMÃOS PENTEADO
AUTORREGULAÇÃO REGIONAL			CS III DE PATROCÍNIO PTA (SOLICITANTE) SANTA CASA DE PATROCÍNIO PAULISTA (EXECUTANTE)	
DRS IX - MARILIA	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO AMBULATORIAL	AAC DE MARÍLIA	



		RECURSO DE OFTALMOLOGIA	UBS CHICO MENDES
DRS X – PIRACICABA	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO DE REABILITAÇÃO	CENTRO DE RECUPERAÇÃO FÍSICO FUNCIONAL DE CAPIVARI
		RECURSO DE ONCOLÓGICA	AME DRACENA
DRS XV – SÃO JOSE DO RIO PRETO	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO SOLICITANTE	CASA DO ADOLESCENTE PROSAD MIRASSOL
			CS DE MIRASSOL II
			CEO DE MIRASSOL
			SAE MIRASSOL
			PAS DE MIRASSOL – RUILANDIA
			UBS ROBERTO NARDI
	EXECUTANTE – MACROPROCESSO	LUCY MONTORO – FERNANDOPOLIS	
	MÓDULO DE URGÊNCIAS	AUTORREGULAÇÃO REGIONAL	16 UNIDADES EXECUTANTES E 38 UNIDADES SOLICITANTES NAS REGIÕES DE SAÚDE DE JALES, JOSÉ BONIFÁCIO, SANTA FÉ DO SUL, SÃO JOSÉ DO RIO PRETO E VOTUPORANGA.
DRS XVI – SOROCABA	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO DE ONCOLÓGICA	AME ITAPETININGA
DRS XVII – TAUBATÉ	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO REGULADOR RESSONÂNCIA	AME TAUBATÉ
		DIVERSOS RECURSO AMBULATORIAIS	AME TAUBATÉ
			LITORAL NORTE SP SERVIÇOS MÉDICOS CARAGUATATUBA
		RECURSO DE REABILITAÇÃO	CER LORENA
		RECURSO OFTALMOLÓGICO	OFTALMOLASER
		RECURSO ONCOLOGICO	AME TAUBATÉ
		RECURSO SOLICITANTE	USF CAMBURI II
USF ENSEADA I			
USF BOICUCANGA I			
			USF SAO FRANCISCO



			SMS – SAO SEBASTIAO
TODOS DRS	MÓDULO AMBULATORIAL	RECURSO SOLICITANTE TELESAP	AME BARRADAS – SAP DIGITAL COMO EXECUTANTE E AS 32 UNIDADES PENITENCIÁRIAS COMO SOLICITANTES,
TODOS DRS	MÓDULO AMBULATORIAL	MUTIRÃO – CIRURGIAS ELETIVAS	270 UNIDADES EXECUTANTES
TODOS DRS	MÓDULO AMBULATORIAL	PROGRAMA MAIS SANTAS CASAS	178 UNIDADES EXECUTANTES
TODOS DRS	MÓDULO PRÉ HOSPITALAR	PROGRAMA MAIS SANTAS CASAS	79 UNIDADES EXECUTANTES
TODOS DRS	INDICADORES	PROGRAMA MAIS SANTAS CASAS	180 UNIDADES EXECUTANTES
TODOS DRS	MÓDULO DE URGÊNCIAS	PROGRAMA MAIS SANTAS CASAS	48 UNIDADES EXECUTANTES
TODOS DRS	MÓDULO DE URGÊNCIAS	SUBESPECIALIDADE – DRS – VALIDACAO	17 DRS – DEPARTAMENTOS REGIONAIS DE SAÚDE
TODOS DRS	MÓDULO DE URGÊNCIAS	CADERNO DE REGIONALIZAÇÃO (FORAM CAPACITADOS PARA REALIZAR A VALIDAÇÃO DOS CADASTROS DE RECURSO DISPONÍVEIS EM CADA UNIDADE EXECUTANTE DO ESTADO DE SÃO PAULO)	17 DRS – DEPARTAMENTOS REGIONAIS DE SAÚDE

**3.4.2. Cadastros:** é responsável pelo cadastro, atualização e parametrização dos recursos e serviços assistenciais no SIRESP, conforme critérios estabelecidos pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP.

**3.4.3. Monitoramento:** é responsável por monitorar e auxiliar as ações das unidades executantes no SIRESP, no Módulo de Regulação Ambulatorial, conforme fluxos e linhas de cuidados, com os parâmetros definidos pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-



SP, além de realizar o monitoramento dos registros de internação das unidades que utilizam o Módulo de Leitos e Leitos com AIH no SIRESP.

Ações desenvolvidas: orientação e apoio junto às unidades executantes participantes do programa Mutirão da Saúde, na disponibilização de ofertas nas especialidades de avaliação de cirurgia eletiva e ofertas de procedimentos cirúrgicos disponibilizados no Módulo Ambulatorial do SIRESP. Monitoramento das 04 Unidades Móveis do programa Mulheres de Peito que percorreram o estado, realizando exames de mamografias.

Orientação para as unidades de saúde executantes quanto à nomenclatura e configuração das agendas, em conformidade com a pactuação de protocolo para atendimento da deliberação CIB nº 53 de 21/05/2021 (Protocolo estadual de alta suspeição em oncologia e diretrizes para a pactuação de protocolo regional de acesso à rede de alta complexidade em oncologia, no estado de São Paulo).

**3.4.4. Central de Atendimento – CAT:** a CAT realiza os agendamentos dos programas estratégicos da Secretaria de Estado da Saúde, sendo:

- **Programas Mulheres de Peito:** o programa tem como objetivo a conscientização de mulheres entre 50 e 69 anos sobre a importância da realização do exame de mamografia, para que, a cada dois anos, realizem o referido exame, sem a necessidade de pedido médico.

- **Filho que Ama o Pai, Leva ao AME:** o programa estimula os filhos a levarem os pais, com idade a partir de 50 anos, para fazerem check-up médico nos Ambulatórios Médicos de Especialidades. Além das consultas, os pais atendidos passam por exames preventivos nas áreas de enfermagem, cardiologia e urologia. O atendimento é realizado em AMEs específicos da capital, Grande São Paulo, interior e litoral do estado.

- **Agendamento de exames para pacientes internados:** pacientes que estão internados em hospitais estaduais e em algumas regiões municipais que pertencem ao DRS I - Grande São Paulo, para investigar a HD - Hipótese Diagnóstica, solicita o agendamento, que é regulado pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP e agendamento pela equipe da CAT.

- **Agendamento de Ressonância Magnética:** pacientes ambulatoriais do DRS I - Grande São Paulo são inseridos na ferramenta regulação seguindo o protocolo estabelecido, que é regulado pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP e agendado pela equipe da CAT.

- **Agendamento de Polissonografia:** pacientes aguardando no CDR - Cadastro de Demanda por Recursos são agendados pela equipe da CAT para a unidade executante Incor.

- **Agendamento de Ultrassom de Mama:** mulheres que realizaram o exame de Mamografia em uma das unidades móveis (carreta), cujo resultado foi inconclusivo (BIRADS 0), são encaminhadas para realizar o exame de ultrassom de mamas. O agendamento e as ligações são realizados pela CAT.

- **Corujão da Saúde:** iniciou em setembro de 2021 e finalizou em abril de 2022, destinado a pacientes oncológicos, visando reduzir a fila de espera agravada pela pandemia da COVID-19, para tratamento e diagnóstico da doença. Os exames incluem endoscopia, colonoscopia, retossigmoidoscopia, tomografia computadorizada, ultrassonografia, biópsia e ressonância magnética.

**Mutirão da Saúde:** realizado pela Secretaria de Saúde, com a finalidade de reduzir a demanda do CDR de cirurgias eletivas canceladas e/ou não realizadas, ocasionadas pelo impacto causado pela pandemia da COVID-19. Para isto, em agosto de 2022, fez-se necessária a contratação pela CROSS de empresa especializada na prestação de serviços de *call center* para contatar os pacientes que estavam no cadastro de demanda por recurso- CDR do Módulo Ambulatorial no SIRESP, os pacientes cujo contato telefônico foi efetivado, tiveram suas avaliações cirúrgicas agendadas e os pacientes que não necessitavam mais do recurso foram retirados da demanda, assim como os pacientes que após a terceira tentativa em dias e horários diferentes não foi efetivado contato foram retirados da demanda.

**3.4.5. Serviço de Verificação de Óbitos da Capital - SVOC:** a CROSS, por meio de um sistema específico, é responsável por operacionalizar e monitorar o serviço de traslado de corpos que foram a óbito por morte natural ao Serviço de Verificação de Óbitos da Capital. O transporte de corpos é executado por empresa prestadora de serviços, contratada pela Secretaria de Estado da Saúde, atuando 24 horas por dia, atendendo a demanda procedente do CEPOL - Centro de Comunicações e Operações da



Polícia Civil, que encaminha via e-mail o Boletim de Ocorrência Policial com as informações para recolha do corpo.

**3.4.6. Transporte inter-hospitalar:** o transporte inter-hospitalar é realizado por empresa de remoção contratada pela Secretaria de Estado da Saúde, utilizado apenas pelos hospitais da administração direta da capital e Grande São Paulo (unidades subordinadas à Coordenadoria de Serviços de Saúde), somente para Ambulância UTI, ou seja, destina-se a pacientes que necessitam de recurso de UTI para o transporte inter-hospitalar. A CROSS operacionaliza a solicitação e monitora o serviço prestado pela empresa contratada.

**3.4.7. Gerenciamento de Informação:** a seção de Informação tem como objetivo dar suporte à gestão, disponibilizando informações que apoiam a operação e a tomada de decisão, alinhada à cultura organizacional e aos objetivos estratégicos da CROSS e da SES-SP.

Tem como atividades: coletar, recepcionar, classificar, processar, armazenar e distribuir informação, por meio de *dashboards*, utilizando ferramentas de *Business Intelligence (B.I.)* e elaborando relatórios periódicos ou pontuais, sob demanda, atendendo as solicitações dos gestores da CROSS e do Grupo de Regulação da CRS-SES.

#### **3.4.8. Gestão Administrativa e de Infraestrutura**

**3.4.8.1. Departamento Administrativo:** é responsável pela gestão dos recursos, compartilhando responsabilidades com as áreas técnicas e de apoio, segundo as diretrizes da SPDM e da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

**3.4.8.2. Tecnologia da Informação e Comunicação:** é responsável por implementar a infraestrutura necessária para suportar o funcionamento integral da instituição, garantir a segurança das informações e ampliar a produtividade do negócio por meio de recursos de tecnologia que auxiliem no desenvolvimento de processos ágeis, seguros e modernos.

**3.4.8.2.1. Ações desenvolvidas:**

Toda a infraestrutura para a operacionalização da CROSS demanda melhoria contínua, para aprimoramento dos processos, por meio de recursos tecnológicos. Neste período, foram concluídos os seguintes projetos:

✓ Atualização do parque tecnológico, com a substituição de computadores para equipamentos mais modernos, ágeis e seguros;

✓ Modernização do sistema de telefonia, substituindo o PABX analógico por PABX IP, resultando em economia com operadoras, possibilidade de transformar o celular num ramal móvel, possibilidade de conferências multimídia por voz e vídeo e instalação em múltiplas plataformas.

✓ Modernização no sistema de Firewall, hardware que realiza o monitoramento do tráfego de rede, criando barreiras de segurança que impedem redes externas de trafegarem na interna, garantindo a segurança das informações, tanto de entrada quanto de saída.

✓ Substituição do switch core com implantação do serviço de redundância.

Em consonância com as definições da SES-SP, foram implementados alguns desenvolvimentos no SIRESP, envolvendo todos os módulos. Os principais desenvolvimentos foram:

- Desenvolvimento do novo módulo Pré-Hospitalar;
- Desenvolvimento dos novos indicadores para o Programa Mais Santa Casa;
- Desenvolvimento de Ficha de Terapia Renal Substitutiva (TRS);
- Implementação do Caderno de Regionalização no sistema;
- Implementação da Subespecialidade no processo do regulador na busca do recurso;
- Inativação de usuários que não efetuam *login* por 180 dias;
- Possibilidade de favoritar fichas;
- Exclusão do paciente do Cadastro de Demanda por Recurso (CDR) ao agendar;
- Parametrização da obrigatoriedade do preenchimento do campo do CPF.
- Desenvolvimento da Ficha de Cardiologia.



#### 4. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.

Linha de Contratação de Produção	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
<b>Número de Regulações de Urgência Finalizadas</b>						
Urgência Absoluta	138.000	226.387	144.000	244.983	282.000	471.370
Urgência Relativa	18.000	17.284	18.000	19.768	36.000	37.052
<b>Número de Regulações Ambulatoriais de Oncologia Finalizadas no mês</b>						
Fichas Ambulatoriais de Oncologia	42.000	51.945	45.000	59.168	87.000	111.113
<b>Número de Unidades Executantes Ativas no módulo Ambulatorial checadas quanto a disponibilização de agendas de consultas/exames/procedimentos</b>						
*Unidades executantes	2.988	3.495	2.988	3.540	5.976	7.035
<b>Número de horas do Sistema Portal CROSS disponibilizadas aos usuários nas 24 horas</b>						
Horas disponibilizadas	4.392	4.340	4.416	4.416	8.808	8.756

\* A quantidade de Unidade executantes em dezembro foi 600 (seiscentas), se deve considerar a média ano no total de 586 e não a somatória das unidades.

Fonte de dados: Site Gestão de Saúde e Portal CROSS

Monitoramento de Indicadores de Qualidade	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
<b>Monitoramento da Regulação de Urgência</b>						
Fichas de Urgências absolutas assumidas em até 10 minutos	85%	92,51%	85%	96,87%	85%	94,69%
Fichas de Urgências absolutas encaminhadas em até 30 minutos	85%	98,35%	85%	99,56%	85%	98,95%
<b>Desempenho do Sistema Portal CROSS</b>						
Correções realizadas no Portal CROSS de acordo com SLA	85%	95,56%	85%	94,56%	85%	95,06%

Outros Indicadores de Qualidade	1º Semestre	2º Semestre
Relatório de desempenho do Portal CROSS	Cumprido	Cumprido
Relatório de Acompanhamento de Atividades da CROSS	Cumprido	Cumprido
Pesquisa de Satisfação	Cumprido	Cumprido
Certidões negativas	Cumprido	Cumprido
Extratos bancários	Cumprido	Cumprido
Relatório de Custos	Cumprido	Cumprido
Elaboração / Revisão do Código de Conduta	Cumprido	



## 5. PANORAMA GERAL DAS DEMAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

SERVIÇOS	CLASSIFICAÇÃO	1º SEMESTRE DE 2022						2º SEMESTRE DE 2022						TOTAL
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
CENTRAL DE ATENDIMENTO - FILHO QUE AMA LEVA O PAI AO AME	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS (ativa e receptivo)	6.656	6.138	7.139	5.028	5.820	4.008	4.129	4.222	7.339	5.601	15.639	10.613	82.332
	AGENDAMENTOS	2.229	1.891	2.371	1.856	2.168	1.737	1.819	2.123	2.258	1.084	4.880	2.474	26.890
CENTRAL DE ATENDIMENTO - MULHERES DE PEITO	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS (ativa e receptivo)	2.108	2.130	2.805	1.521	1.774	2.202	2.419	2.210	2.226	11.024	4.664	3.764	38.847
	AGENDAMENTOS	1.004	988	1.368	890	958	1.194	1.183	1.106	909	2.882	1.423	967	14.861
CENTRAL DE ATENDIMENTO - RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	AGENDAMENTOS E LIGAÇÕES	4.185	3.200	4.194	4.054	1.398	4.195	4.811	2.682	3.634	5.426	4.587	1.281	43.647
CENTRAL DE ATENDIMENTO - PACIENTES INTERNADOS	AGENDAMENTOS	161	309	418	378	441	429	451	441	416	387	377	402	4.608
CENTRAL DE ATENDIMENTO - MAMOGRAFIA PARA RASTREAMENTO	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS (ativa)			63	1.191	5.441	4.588	3.573	240	42	0	0	0	15.138
	AGENDAMENTO E RETIRADA DO CDR				173	465	305	271	29	5	0	0	0	1.248
CENTRAL DE ATENDIMENTO - ÓBITO	CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO, RETIRADA DO CDR E CADASTRO ALTERADO			768	1.902									2.760
CENTRAL DE ATENDIMENTO - CORUJÃO DA SAÚDE	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS/WHATSAPP	22.775	32.310	39.155	6.414									100.654
	AGENDAMENTO E RETIRADA DO CDR	3.218	3.001	5.939	1.504									13.662
CENTRAL DE ATENDIMENTO - MUTIRÃO DA SAÚDE - CIRURGIAS ELETIVAS	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS/WHATSAPP						441	3.883	525.251	2.365.027	2.210.760	0	0	5.105.362
	AGENDAMENTO E RETIRADA DO CDR						80	534	95.866	201.578	201.190	0	0	499.277
CENTRAL DE ATENDIMENTO - POLISSONOGRAFIA	AGENDAMENTOS	47	93	6	59	57	49	61	52	47	49	49	6	575
CENTRAL DE ATENDIMENTO - US - UNIDADE MOVEL	LIGAÇÕES (ativa)	1.053	194	1.993	896	221	194	458	707	51	710	562	46	7.046
	AGENDAMENTOS	48	36	365	256	214	186	223	306	0	311	235	19	2.201
HELP DESK	ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS/E-MAIL	3.179	3.282	3.419	4.121	4.933	4.817	4.792	5.830	5.196				39.569
	SMS ENVIADOS	693.685	738.098	673.418	710.800	814.425	740.780	761.393	847.746	846.621				6.786.946
IMPLANTACAO PORTAL CROSS	IMPLANTACÕES DE NOVAS UNIDADES E SERVIÇOS	39	11	45	16	147	82	257	249	34	121	160	61	1.222
	TREINAMENTOS	84	52	77	80	128	450	111	174	98	136	110	21	1.521
REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL ONCOLOGIA	AGENDADOS	6.127	6.566	7.545	6.697	7.312	7.140	7.368	8.992	8.460	6.393	8.013	7.928	90.443
REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL PET-CT	REGULAÇÕES	634	875	791	686	816	639	615	844	781	835	701	776	8.793
	AGENDADOS	571	616	655	602	678	631	659	696	636	586	547	540	7.419
REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL REABILITAÇÃO	REGULAÇÕES	538	709	843	790	831	829	971	1.106	1.021	857	837	848	10.180
	AGENDADOS	478	470	500	507	555	544	751	681	755	640	618	639	7.136
REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL CARDIOLOGIA	REGULAÇÕES	217	251	297	258	342	381	350	388	347	270	211	202	3.514
	AGENDADOS	151	150	136	128	146	154	188	206	169	159	128	120	1.831
REGULAÇÃO MÉDICA AMBULATORIAL COLONOSCOPIA	REGULAÇÕES						20	724	1.351	1.206	827	780	613	5.821
	AGENDADOS						1	294	509	561	436	389		2.190
TRANSPORTE INTER-HOSPITALAR AMBULANCIA UTI	REMOÇÕES	393	322	299	299	314	309	297	250	386	336	283	306	3.794
REGULAÇÃO MÉDICA SAÚDE MENTAL	REGULAÇÕES	2.016	2.412	2.833	2.642	2.562	2.511	2.854	2.787	2.827	2.867	2.638	2.678	31.625
REGULAÇÃO MÉDICA CARDIOPATIA CONGÊNITA	REGULAÇÕES	127	72	118	93	122	83	182	110	65	137	62	80	1.251
TRANSPORTE DE SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITOS	ATENDIMENTOS	1.267	894	982	962	1.222	1.335	1.215	1.231	1.199	1.185	1.212	1.173	13.877
INFORMAÇÃO	CHAMADOS ATENDIDOS	613	584	646	607	623	717	501	435	520	500	246	499	6.691
CADASTROS - MÓDULO DE REGULAÇÃO PRE-HOSPITALAR	CADASTROS E PARAMETRIZAÇÕES	1							2	142	0	1	1	147
CADASTROS - MÓDULO DE REGULAÇÃO DE URGENCIAS	CADASTROS E PARAMETRIZAÇÕES	461	210	210	217	966	1.727	296	530	458	545	74	177	6.871
CADASTROS - MÓDULO DE REGULAÇÃO LEITOS	CADASTROS E PARAMETRIZAÇÕES	642	748	347	455	209	232	212	293	29	92	148	106	3.513
CADASTROS - MÓDULO DE REGULAÇÃO DE LEITOS COM AIIH	CADASTROS E PARAMETRIZAÇÕES	155	144	30	2.066	213	132	94	85	81	145	57	21	3.223
CADASTROS - MÓDULO DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL	CADASTROS E PARAMETRIZAÇÕES	1.502	1.590	1.039	867	797	1.691	4.068	1.192	3.461	1.650	3.254	1.721	22.852
CADASTROS - INDICADORES	CADASTROS E PARAMETRIZAÇÕES	0	41	0	0	0	1		1.192	2	1	0	0	1.237

\* início em março  
 \*\* em ação nos demais meses  
 \*\*\* finalizado em abril  
 \*\*\*\* início em junho  
 Fonte:  
 Portal CROSS - Módulo Regulação de Urgência  
 Portal CROSS - Módulo Regulação Ambulatorial  
 Sistema de Atendimento CROSS  
 Sistema de Serviço de Verificação de Óbito da Capital





## 6. Demonstrações contábeis e resultados de janeiro a dezembro de 2022

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
RECURSO FINANCEIRO DO CONTRATO DE GESTÃO	R\$ 88.962.010,03	R\$ -
RECEITA FINANCEIRA	R\$ 1.219.652,50	R\$ -
OUTRAS RECEITAS	R\$ 17.892,46	R\$ -
TOTAL DE RECEITAS	R\$ 90.199.554,99	R\$ -
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESA COM PESSOAL	R\$ 54.657.887,84	R\$ -
SERVIÇOS DE TERCEIROS	R\$ 32.080.287,55	R\$ -
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	R\$ 209.926,48	R\$ -
OUTRAS DESPESAS	R\$ 1.155.905,09	R\$ -
TOTAL DE DESPESAS	R\$ 88.104.006,96	R\$ -

Fonte de dados: WEB DFC - Site Gestão de Saúde

ORIGEM DO RECURSO FINANCEIRO	NATUREZA	VALOR GLOBAL
T.A. 01/2022 PRC -2021/52984 - Contrato de Gestão nº 988043/2020	Verba de Custeio Estadual	R\$ 82.416.000,00
T.A. 02/2022 PRC -2021/52984 - Contrato de Gestão nº 988043/2020	Verba de Custeio Estadual	R\$ 5.224.690,03
T.A. 03/2022 PRC -2021/52984 - Contrato de Gestão nº 988043/2020	Verba de Custeio Estadual	R\$ 1.321.320,00

Fonte de dados: Demonstração Fluxo de Caixa - Site Gestão de Saúde WEB DFC - Site Gestão de Saúde

## 7. Demonstração do custo unitário por meta atendida de 2022

Número de Regulações de Urgência finalizadas no mês, englobando as solicitações absolutas e relativas.		
Competência	Realizado	Custo unitário realizado (R\$)
Janeiro	43.849	89,92
Fevereiro	38.033	93,79
Março	42.921	76,07
Abril	43.732	142,41
Mai	45.377	84,09
Junho	44.696	92,81
Julho	46.182	90,87
Agosto	45.852	85,19
Setembro	46.241	90,42
Outubro	48.824	85,48
Novembro	46.143	93,55
Dezembro	39.311	101,88





Número de Regulações Ambulatoriais de Oncologia finalizadas no mês.		
Competência	Realizado	Custo unitário realizado (R\$)
Janeiro	7.376	34,41
Fevereiro	8.130	28,82
Março	9.377	23,15
Abril	7.894	53,16
Maio	9.970	27,44
Junho	9.197	30,94
Julho	9.334	32,55
Agosto	9.879	31,16
Setembro	11.051	27,56
Outubro	9.855	30,37
Novembro	9.588	30,14
Dezembro	9.812	34,59


Número de unidades executantes ativas no Módulo Ambulatorial checadas quanto à disponibilização de agenda de consultas, exames e/ou procedimentos.		
Competência	Realizado	Custo unitário realizado (R\$)
Janeiro	591	1.149,38
Fevereiro	584	1.163,15
Março	585	1.161,16
Abril	579	1.173,20
Maio	582	1.167,15
Junho	574	1.183,42
Julho	572	1.187,56
Agosto	576	1.179,31
Setembro	590	1.151,32
Outubro	603	1.126,50
Novembro	599	1.134,03
Dezembro	600	1.132,14


Número Médio de horas do sistema Portal SIRESP disponibilizadas aos usuários nas 24 horas, no mês.		
Competência	Realizado	Custo unitário realizado (R\$)
Janeiro	744	2.943,59
Fevereiro	670	3.268,70
Março	744	2.943,59
Abril	720	3.041,71
Maio	744	2.943,59
Junho	718	3.050,18
Julho	744	2.943,59
Agosto	744	2.943,59
Setembro	720	3.041,71
Outubro	744	2.943,59
Novembro	720	3.041,71
Dezembro	744	2.943,59

## 8. CONCLUSÃO

No ano de 2022, a CROSS atendeu os itens especificados nos anexos técnicos do contrato de gestão, consolidando seu papel na operacionalização e gerenciamento das atividades de apoio à saúde, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2023.

  
\_\_\_\_\_  
**Solange Moreira Lima**  
Gerente Administrativo  
SPDM/CROSS

  
\_\_\_\_\_  
**Aparecida Teruko Tominaga Yamada**  
Diretora  
SPDM/CROSS