



OSS/SPDM – AME Jardim dos Prados

Relatório de Atividades – ANO BASE 2020

Relatório da Organização Social sobre atividades desenvolvidas no gerenciamento da entidade pública, objeto de contrato de gestão, contendo as principais realizações e exposição sobre as Demonstrações Contábeis, Produção e seus resultados.

**Exercício de 2020 – Contrato de Gestão**  
Processo de Origem nº 001.0100.000.366/2006  
Processo SPDOC nº 1860033/2019

## Características da Unidade

---

O Ambulatório Médico Especializado é uma unidade ambulatorial de alta resolubilidade em diagnóstico e orientação terapêutica para diferentes especialidades médicas, cujo objetivo principal é apoiar as necessidades dos serviços de Atenção Básica de Saúde.

Com a implantação das Redes Regionais de Atenção à Saúde (RRAS), estas deverão ter suficiência na atenção básica, média complexidade e alta complexidade. Diante disto, propõe-se a continuidade da assistência do Ambulatório Médico Especializado localizado na Região Sul da Cidade de São Paulo – RRAS 06.

Este tem por objetivo atender referenciamento ao déficit da oferta de serviços de média e alta complexidade em regime ambulatorial da região.

O AME é uma referência loco - regional de alta resolubilidade e terá 100 % de sua oferta de serviços regulada conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde – através do sistema CROSS. Atendendo às diretrizes da SES, os fluxos de referência e contrarreferência terão como objetivo a otimização dos recursos disponíveis na assistência primária, nos ambulatórios de especialidade e complementarmente na assistência hospitalar agilizando processos assistenciais na fase diagnóstica e realizando intervenções cirúrgicas em regime de hospital dia liberando capacidade instalada nos hospitais da região.

As atividades assistenciais terão como foco principal os procedimentos cirúrgicos em regime de hospital-dia e uma importante plataforma diagnóstica e terapêutica integrada de maneira funcional e dinâmica com a assistência básica, especializada e hospitalar da região.

A unidade possui:

- 21 Consultórios
- 1 Sala de Medicação
- 1 Sala de Exames de Diagnóstico por Imagem (RX, Densitometria e Mamografia)
- 1 Sala de Emergência
- 1 Sala de Curativo
- 2 Salas de Ultrassom

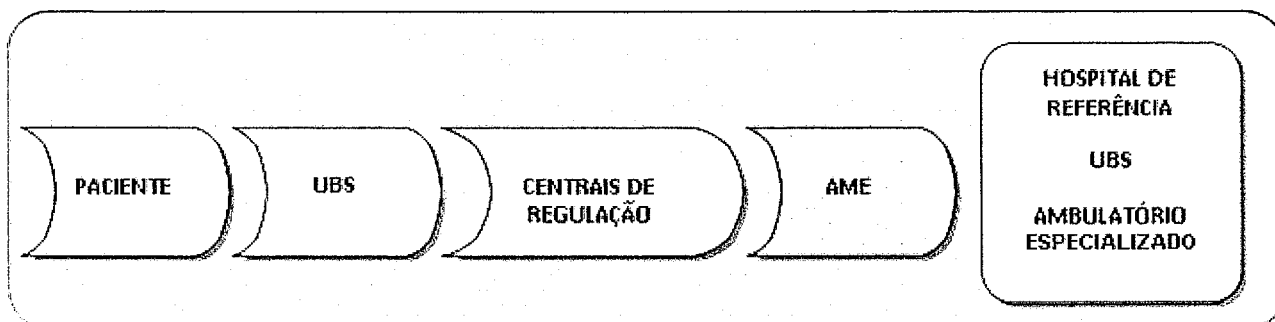
- 1 Sala de Holter / MAPA
- 1 Sala de Audiometria
- 1 Sala de Espirometria
- 1 Sala de Eletroencefalograma
- 1 Sala de Eletrocardiograma
- 1 Sala de Exames de Oftalmologia – Refração
- 2 Salas de Cirurgia Ambulatorial
- 3 Salas de coleta de exames laboratoriais

### Perfil de Atendimento

---

Os atendimentos realizados no AME Jardim dos Prados são, na sua totalidade, eletivos e agendados pelas Secretarias de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP) e Municipal de São Paulo (SMS/SP), por suas Centrais Reguladoras por meio do Sistema CROSS.

Assim, os pacientes são encaminhados, principalmente, pela Rede de Atenção Primária. O agendamento é realizado diretamente pela Unidade Básica de Saúde (UBS)/Centrais de Regulação de Vagas do Município solicitante, através de um sistema de agendamento padronizado e informatizado, gerenciado pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMS/SP), conforme ilustrado abaixo:



No AME, é prestada a assistência ao paciente, de forma mais resolutiva possível. Após o diagnóstico e a estabilização dos pacientes, a continuidade do cuidado é transferida para a Rede de

Atenção Primária, com orientação da conduta terapêutica ou, de acordo com o risco, referenciada para serviços terciários. Assim, entende-se por “alta ambulatorial”, o retorno do paciente para a Rede de Atenção Primária, para o nível ambulatorial ou hospitalar de maior complexidade, conforme cada caso.

O AME agenda os pacientes de acordo com as necessidades para a resolução definitiva dos casos (cirurgia, oncologia, seguimento de especialista ou na Atenção Primária).

São consideradas 05 Linhas de Serviços que caracterizam o serviço prestado pelo AME Jardim dos Prados:

1. Serviços de Consulta de Atendimento Médico Especializado;
2. Serviços de Atendimento Multiprofissional e Interdisciplinar;
3. Serviços de Suporte Diagnóstico:
  - ✓ Diagnóstico por Imagem;
  - ✓ Diagnósticos por Análises Clínicas;
  - ✓ Diagnósticos por Anatomia Patológica;
  - ✓ Métodos Diagnósticos de Especialidades (incluindo endoscopias e métodos gráficos);
4. Cirurgia Ambulatorial Maior e Cirurgia Ambulatorial Menor
5. Serviço de Assistência Farmacêutica

- **Especialidades Médicas:**

Acupuntura, alergia/imunologia, anestesiologia, cardiologia, cirurgia geral, cirurgia pediátrica, cirurgia vascular, dermatologia, endocrinologia, endocrinologia infantil, gastroenterologia, gastroenterologia infantil, ginecologia, infectologia, mastologia, neurologia, neurologia infantil, oftalmologia, ortopedia/traumatologia, ortopedia infantil, otorrinolaringologia, pneumologia, pneumologia infantil, proctologia e reumatologia.

- **Especialidades Não Médicas:**

Enfermagem, farmacêutica, fisioterapeuta, fonoaudiologia, nutricionista e psicólogo.

- **Apoio Diagnóstico:**

Todo o setor é estruturado dentro de uma rigorosa política de qualidade e segurança, cujo foco principal é o cliente.

O AME Jardim dos Prado abrange serviços de apoio diagnóstico e terapêutico de imagem:

- Raio-X
- Ultrassonografia Doppler Carótidas / MMII e MMSS
- Ultrassonografia convencional
- Mamografia
- Densitometria óssea
- PAAF de Mamas e Tireoide
- Audiometria
- Otoneurológico
- Paquimetria
- Retinografia
- Campimetria
- Prova de função pulmonar
- Eletrocardiograma
- Eletroencefalograma
- Holter / Mapa
- Nasofibroscopia
- Biometria ultrassônica
- Estudo Urodinâmico
- Teste Ergométrico
- Tomografia de coerência óptica (OCT)

- **Unidade de Cirurgia Ambulatorial**

Conceito: A cirurgia ambulatorial é a intervenção cirúrgica programada (agendada) realizada sob qualquer forma de anestesia (no caso do AME, local) que pode ser realizada em instalações próprias, com segurança e de acordo com as melhores práticas médicas e protocolos de segurança, em regime ambulatorial.

A criteriosa seleção dos pacientes e das patologias (doenças) a serem submetidas a este tipo de procedimento é que garantem seu sucesso.

O desenvolvimento das técnicas anestésicas e cirúrgicas, a incorporação de recursos para a prevenção da dor, da náusea e do vômito, a melhoria da qualidade dos equipamentos contribui para o desenvolvimento da cirurgia ambulatorial.

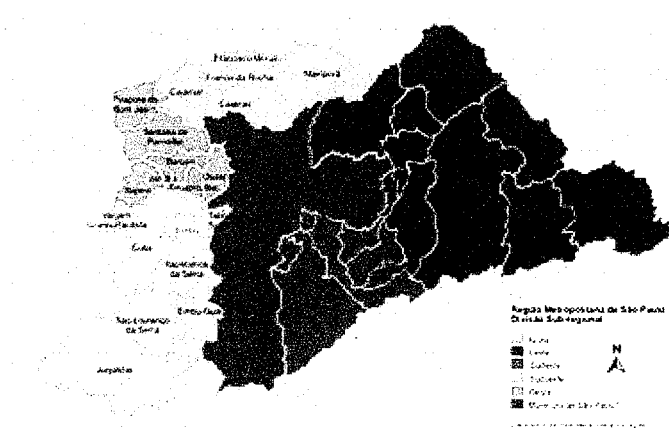
A Unidade de Cirurgia Ambulatorial do AME Jardim dos Prados possui duas salas de pequenos procedimentos.

### **Área de Abrangência**

O Ambulatório Médico Especializado é uma unidade ambulatorial de alta resolubilidade em diagnóstico e orientação terapêutica para diferentes especialidades médicas, cujo objetivo principal é apoiar as necessidades dos serviços de Atenção Básica de Saúde.

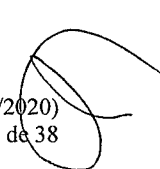
Com a implantação das Redes Regionais de Atenção à Saúde (RRAS), estas deverão ter suficiência na atenção básica, média complexidade e alta complexidade.

Diante disto, propõe-se a continuidade da assistência do Ambulatório Médico Especializado localizado na Região Sul da Cidade de São Paulo – **RRAS 06**.



Abrangência RRAS 06:  
Vigilância Sanitária 1 e Capital

Grupo de



## Gestão da Qualidade

---

Desde o início da gestão SPDM, a busca da excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente no AME Jardim dos Prados.

Trabalhamos com um sistema de qualidade que visa à melhoria contínua do atendimento aos pacientes, agilidade nos serviços, segurança e eficiência.

A unidade possui protocolos de assistência implantados e revisados, sempre em sintonia com as melhores práticas assistenciais existentes.

### GESTÃO DE SEGURANÇA

A Segurança do Paciente é prioridade no AME Jardim dos Prados. A unidade possui equipe multiprofissional que realiza o mapeamento de possíveis riscos dos processos relacionados à assistência do paciente. Medidas de prevenção são tomadas no sentido de promover maior segurança. A implantação de boas práticas de segurança aos pacientes é baseada em diretrizes nacionais e internacionais.

ROPS - *Required Organizational Practice* - Boas Práticas para Segurança do Paciente

#### ROPS - BOAS PRÁTICAS PARA SEGURANÇA DO PACIENTE

##### Comunicação

1. Identificação do Paciente
2. Informação na Transferência
3. Reconciliação Medicamentosa
4. Práticas de Segurança no Procedimento Cirúrgico
5. Segurança no Transporte

##### Uso de Medicamentos

6. Controle de etil-alcoólis concentrados
7. Segurança de Narcóticos

##### Ambiente de Trabalho

8. Treinamento de Segurança do Paciente
9. Segurança do Paciente: Papéis e Responsabilidade

##### Controle e Prevenção de Infecções

10. Higiene das mãos
11. Práticas de segurança na utilização de medicamentos
12. Administração oportuna na utilização de antibióticos profiláticos

##### Cultura de Segurança

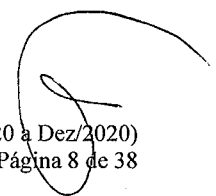
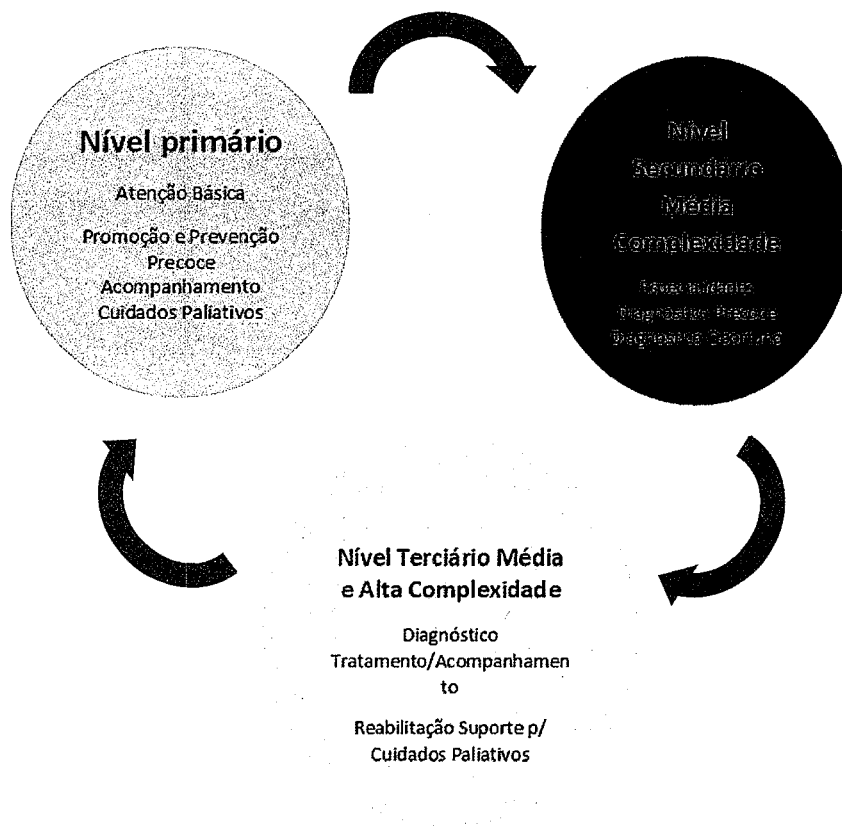
13. Análise prospectiva de Segurança do Paciente

**LINHAS DE CUIDADO:**

- Linha de Atendimento de diagnóstico oncológico:

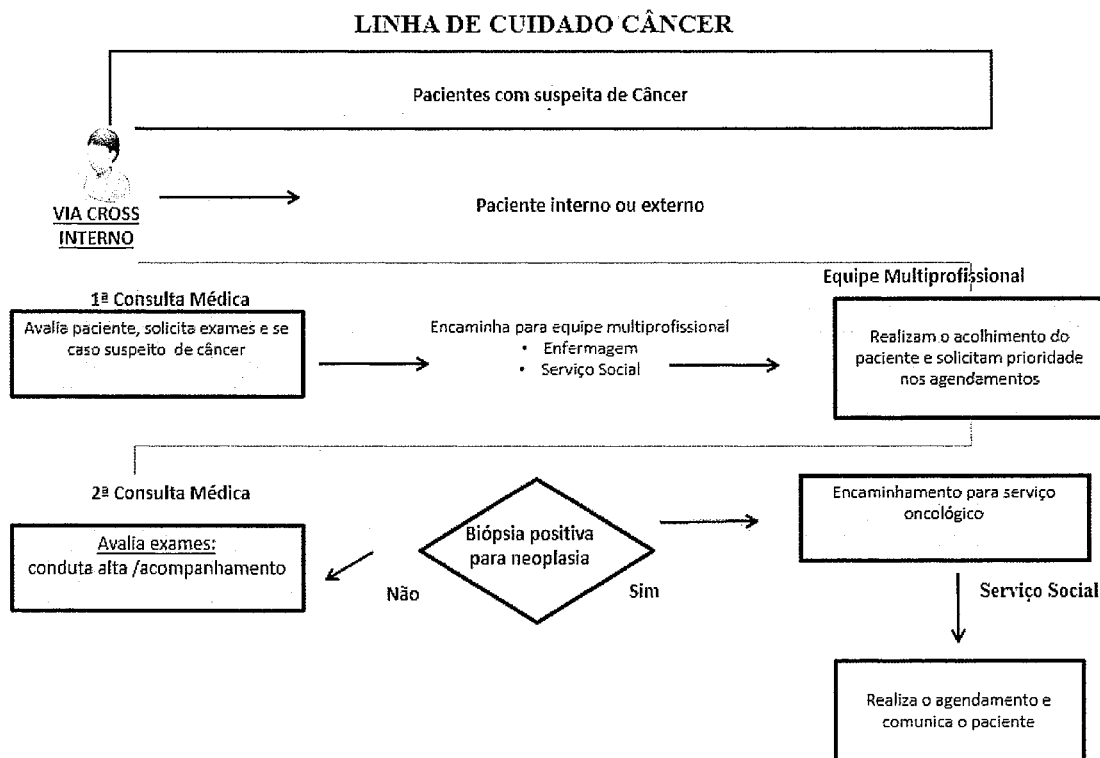
O AME Jardim dos Prados tem buscado aumentar sua capacidade de intervenção para diagnóstico e encaminhamento ao paciente com suspeita de câncer.

Com as diversidades de especialidades médicas e exames diagnósticos, tem proporcionado a elaboração de fluxos, redefinição de processos de trabalho junto a equipe multiprofissional, com objetivo primordial de prestar uma assistência integral a nível de atendimento ambulatorial, buscando sempre a Integração entre os níveis de atenção.





- Fluxo de atendimento aos pacientes suspeitos de câncer:



Os processos de atendimento na linha de atendimento, possibilitam a resolutividade diagnóstica nos casos dos pacientes com suspeitas de câncer, bem como o acolhimento aos pacientes e familiares de acordo com a necessidade do usuário no momento, mantendo essa relação com o paciente até a inserção de mesmo no serviço terciário.

Pacientes confirmados com câncer e encaminhados a rede externa, janeiro a dezembro 2020. Dentre as especialidades que encaminham para serviço oncológico temos Dermatologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica e avaliação de pequenos procedimentos, Ginecologia, Mastologia, Coloproctologia, Gastroclínica, sendo o maior número de encaminhamentos, os pacientes de câncer de pele.

- Linha de atendimento pré-operatória:

A linha de atendimento pré-operatória foi implantada em setembro de 2020, a partir da necessidade da gestão da demanda cirúrgica, visando a priorização e encaminhamento cirúrgico de acordo com a necessidade do paciente, a fim de otimizar a entrada destes no serviço cirúrgico especializado, através da priorização dos casos.

Esse processo trouxe a interface com a regulação, área de agendamento, bem como a aproximação da equipe multiprofissional para resolutividade no preparo e encaminhamento do paciente para o serviço de cirurgias terciário.

O paciente após consulta médica e indicado para procedimento cirúrgico é encaminhado a consulta com a Enfermagem, de forma a garantir os cuidados de forma humanizada, a assistência integral, por meio da avaliação individual do paciente, garantindo a otimização dos recursos necessários para realização dos exames pré-operatórios.

Dentro das melhorias observadas nesse novo processo temos a resposta a expectativas do paciente no acolhimento individualizado, priorização dos exames, critérios de criticidade, gravidades e a agilidade diagnóstica, bem como a diminuição dos índices de absenteísmo e de cancelamento cirúrgico.

- Práticas de Segurança Operacional:

O AME Jardim dos Prados tem implementado as práticas de segurança operacional obrigatórias, garantindo a segurança do cuidado em todo o processo de assistência ao paciente.

- **CHECKLIST CIRÚRGICO**

Na gestão das práticas de segurança implantadas, temos o checklist cirúrgico, sendo auditorias

- **IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTES**

Nosso processo de identificação do paciente possui dois descritores, sendo essas as informações utilizadas antes de cada procedimentos e ação assistencial, padronizado na pulseira de identificação nos procedimentos cirúrgicos maiores e menores.

- **PREVENÇÃO DE QUEDA**

Toda equipe multiprofissional deve estar envolvida no processo de prevenção dos fatores que favorecem e potencializam o risco de queda. No AME 60% dos pacientes passam por consulta ou exames são idosos.

As auditorias realizadas na identificação do paciente que possuem risco de queda, são intensificados nos procedimentos cirúrgicos, exames de esforço, e pacientes que passam em consulta com oftalmologia e necessitam de dilatação das pupilas.

## Assistência Farmacêutica

---

A Assistência Farmacêutica é um conceito que engloba o conjunto de práticas voltadas à saúde individual e coletiva, tendo o ciclo do medicamento e o seu uso racional como foco.

O modelo de gestão da SPDM para a Farmácia Ambulatorial, está diretamente relacionada ao uso seguro dos medicamentos e preconiza os “cinco certos”: medicamento certo, para o paciente certo, com a dosagem correta, entregue no horário certo para a via de administração correta.

Os principais objetivos do Serviço de Farmácia ambulatorial no AME Jardim dos Prados, são:

- Garantir o armazenamento correto dos medicamentos e materiais médicos hospitalares, sendo dispensados e distribuídos para cada setor, com metodologia correta e eficaz;
- Garantir o acesso dos medicamentos e materiais necessários às tarefas assistenciais;
- Garantir as ações de assistência farmacêutica;
- Garantir a atenção farmacêutica em conjunto com as orientações das equipes multiprofissionais;

Dentre os principais eixos do modelo de gestão da SPDM, para a Farmácia Ambulatorial, destacam-se: **segurança, qualidade e conformidade legal**, que visam de forma prioritária a eficiência, a eficácia e a efetividades da assistência farmacêutica.

### Segurança:

- Dispensação de materiais e medicamentos aos setores assistenciais através de requisição e/ou receita;
- Dispensação de materiais aos setores internos através de requisição;
- Dispensação e orientação farmacêutica para o preparo exames;
- Consulta farmacêutica;
- Inventário trimestral de todo estoque para controle dos medicamentos de valores mais agregados e de maior criticidade para o setor, facilitando o acompanhamento dos medicamentos de maiores valores no estoque da unidade;
- Controle de validade de materiais e medicamentos utilizando a metodologia PEPS;
- Rastreabilidade dos medicamentos pertencentes a portaria 344/98, realizando a baixa por paciente, garantindo o uso restrito conforme prescrição e não dando vação para usos indevidos;
- Rastreabilidade dos medicamentos por centro de custo;
- Limpeza e higienização.

### **Conformidade Legal:**

- Controles no que tange os medicamentos controlados pela Portaria 344, de 12 de maio de 1998, desde o recebimento na instituição até a dispensação para a equipe assistencial;
- Documentos legais para atendimento a legislações no que diz respeito ao funcionamento da Unidade de Farmácia.

### **Qualidade:**

- Tecnovigilância, garantindo que sejam utilizados somente produtos de qualidade;
- Identificação, acompanhamento e notificações de farmacovigilância;
- Identificação das drogas de alto alerta a fim de evitar erros de medicação;
- Conferência mensal de carro de emergência para atendimento das intercorrências;
- Ronda farmacêutica nos setores assistenciais;
- Proporcionar a dose certa ao paciente através do fracionamento de medicamentos; evitando automedicação e uso correto de recursos públicos;
- Controle de temperatura garantindo que sejam mantidos na temperatura ideal;
- Controle de talonário evitando desvios e mau uso;
- Gestão de estoque;
- Recebimento de matéria de materiais e medicamentos;
- Armazenamento;
- Limpeza e higienização.
- Indicadores de gestão;
- Educação Permanente;
- Manual de operação.

### **Inventários Trimestrais:**

Conforme o modelo de gestão da SPDM, para as unidades que utilizam o sistema de Gestão de Estoque MGES, os inventários de todo estoque passaram a ser realizados trimestralmente durante todo o ano, tornando o controle do estoque desses itens mais efetivo, bem como, todos os processos que envolve os controles desses itens, como as baixas ao paciente e pedidos de compra. A realização do inventário trimestralmente faz com que possíveis divergências sejam encontradas em um curto espaço de tempo o que torna mais fácil a resolução das mesmas e revisão da rotina.

O sistema informatizado é parametrizado para que 100% dos itens sejam contados todos os meses, garantindo um controle de estoque mais efetivo.

### **Controle de validade de materiais e medicamentos utilizando a metodologia PEPS:**

O Controle de validade de medicamentos e materiais é realizado seguindo a metodologia PEPS (primeiro que expira, primeiro que sai).

Esta atividade tem o propósito de garantir que eles sejam distribuídos antes do vencimento e com prazo suficiente para utilização, impedindo assim que sejam dispensados com o prazo de validade expirado, o que pode causar danos ao paciente, visto o risco de contaminação, e falta de eficácia terapêutica.

A verificação é feita mensalmente item a item conforme cronograma setorizado.

O controle mensal da validade diminui as perdas de medicamentos e materiais na instituição, aumenta a rotatividade dos produtos, melhora a utilização dos recursos financeiros, reduz o número de itens obsoletos, conseqüentemente diminui o impacto ambiental evitando o descarte destes itens e favorece a segurança do paciente.

### **Rastreabilidade:**

A rastreabilidade dos medicamentos é garantida na unidade de Farmácia-Almoxarifado AME Jardim dos Prados, desde a entrada do medicamento até a administração ao paciente.

Todas as baixas dos medicamentos são realizadas por código do produto para os setores solicitantes através de requisição. Para os medicamentos pertencentes a Portaria 344/98 a baixa é realizada diretamente na conta do paciente mediante receita médica.

### **Medicamentos Controlados pela Portaria 344/98:**

A Unidade de Farmácia/Almoxarifado segue a portaria de 12 de maio de 1998 para o controle dos medicamentos.

O farmacêutico é o profissional responsável pelo controle, recebimento, armazenamento, identificação, separação e dispensação correta destes medicamentos, assim como o controle de documentos no Livro de Registro Específico da Portaria 344/98.

### **Dispensação de medicamentos controlados pela Portaria 344/98:**

A liberação dos medicamentos sujeito a controle especial é feita somente mediante a apresentação do receituário de controle especial.

### **Escrituração em Livro de Registro Específico de Medicamentos Controlados pela Portaria 344/98:**

As notas fiscais e os receituários atendidos são lançados no livro de registro específico semanalmente conforme portaria 344/98.

### **Documentação obrigatória da assistência farmacêutica:**

Para autorização e liberação do funcionamento da Unidade de Farmácia/Almoxarifado, pelos órgãos competentes e fiscalizadores, a instituição possui a documentação técnica obrigatória, são elas:

- Licença de funcionamento emitida pela Vigilância Sanitária do Município de São Paulo;
- Certidão de regularidade perante o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, certificando assistência farmacêutica em período integral;
- Abertura de livro de registro específico de medicamentos controlados pela Portaria 344/98.

### **Drogas de Alto Alerta:**

Drogas de Alto Alerta são medicamentos que apresentam um risco potencial de provocar danos significativos aos pacientes em decorrência de falha no processo de utilização.

As drogas de alto alerta são identificadas de forma a se diferenciar dos outros medicamentos padronizados na unidade. Essa diferenciação é feita nas drogas.

O objetivo da diferenciação e dos controles é causar um alerta para o risco desses medicamentos, faz com que a equipe tenha maior atenção na administração, evitando intercorrências referente a erros de medicação e maior segurança ao paciente.

### **Carro de Emergência:**

O carro de emergência é um equipamento móvel destinado a auxiliar os profissionais de saúde durante o transporte, armazenamento, manuseio, suporte de equipamentos, medicamentos e instrumentais durante as intervenções de emergência realizadas pelos profissionais de saúde. A padronização dos itens é feita de acordo com o perfil da unidade.

A conferência é feita mensalmente pelo farmacêutico acompanhado de um enfermeiro conforme cronograma mensal acordado entre equipe de farmácia e enfermagem.

### **Ronda Farmacêutica:**

A Ronda Farmacêutica é um processo de inspeção das condições de armazenamento, conservação, prazo de validade, aspecto físico e das quantidades adequadas dos medicamentos e materiais nas unidades de assistência ao paciente.

Entre as atividades da ronda farmacêutica, estão a verificação de materiais não padronizados na unidade e distribuição de amostra grátis.

A ronda farmacêutica é realizada mensalmente pelo farmacêutico acompanhado de um enfermeiro nas unidades de assistência ao paciente conforme cronograma.

### **Fracionamento de Medicamentos:**

O fracionamento de medicamentos é o processo no qual se faz a individualização da embalagem para viabilizar a dispensação de medicamentos ao usuário na quantidade estabelecida pela prescrição médica mantendo as informações do fabricante.

Esse processo é capaz de promover o uso racional de medicamentos sob orientação e responsabilidade do farmacêutico, evita sobras de medicamentos consequentemente diminui a possibilidade de efeitos adversos e intoxicação devido a automedicação e reduz o impacto ambiental em decorrência do descarte.

Para realização dessa atividade, é utilizado o livro de registro de fracionamento, um documento padronizado para controlar a correta identificação e rastreabilidade dos medicamentos.

O processo é realizado pelo auxiliar de farmácia sob a supervisão e validação do profissional farmacêutico antes e após a descaracterização do medicamento.

Essa atividade é realizada conforme preconizado pela RDC 80, de 11 de maio de 2006 onde o fracionamento deve ser realizado sob a supervisão e responsabilidade do farmacêutico tecnicamente responsável pelo estabelecimento.

O medicamento fracionado deve conter:

- Nome do medicamento pelo princípio ativo;
- Dosagem;
- Número do Lote;
- Data de Validade;
- Código de barra e sua numeração;
- Nome do profissional responsável técnico e número do conselho.

### **Controle de Temperatura de Materiais e Medicamentos:**

O controle da temperatura evita perda de medicamentos, custos financeiros e reduz o impacto ambiental.

As variações de temperatura fora do preconizado pelos fabricantes podem diminuir ou anular os efeitos terapêuticos dos medicamentos.

### **Recebimento:**

O recebimento é feito através de nota fiscal e ordem de compra assinada e aprovada pela Diretoria Técnica da unidade. Os itens e quantidades devem estar de acordo com o solicitado e os valores de acordo com a ordem de compra.

### **Armazenamento:**

O local de armazenamento dos medicamentos e materiais são identificados com etiquetas contendo a descrição do item e código do sistema para facilitar a organização e dispensação.

As embalagens parecidas são armazenadas distantes umas das outras para evitar que ocorra erro de dispensação.

Todos os insumos seguem as condições de armazenamento descritas pelo fabricante.

### **Gestão de Estoque:**

Tem como objetivo garantir uma eficiente gestão dos recursos destinados a compra de insumos, evitando as faltas de materiais e medicamentos para o abastecimento dos setores e/ou compras indevidas.

A gestão da farmácia é compartilhada com o almoxarifado, o profissional farmacêutico é quem gerencia os materiais e medicamentos desde a solicitação de compra, recebimento, armazenamento e dispensação.

A unidade possui sistema informatizado para realização da gestão de seus estoques.

### **Indicadores de Gestão:**

O desempenho da farmácia e almoxarifado é acompanhado mensalmente através dos indicadores e plano de ação que buscam manter a melhoria contínua e segurança dos processos e de segurança do paciente.

### **Manual de Operação:**

O manual de operações tendo como objetivo a padronização dos processos e orientação do colaborador em eventuais situações de dúvidas e contingências.

Cada rotina é composta de: objetivos, campos de aplicação, definições, siglas e abreviaturas, responsabilidades, descrição das atividades dos responsáveis, fluxograma do serviço, plano de educação continuada, plano de emergência e contingência, normas de medidas preventivas de acidentes e legislações.



## Humanização

---

O AME Jardim dos Prados, assim que foi assumida a gestão pela SPDM, sempre teve como objetivo o desenvolvimento de uma assistência digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas. A implementação da Política Nacional de Humanização (PNH) – **HumanizaSUS** pelo Ministério da Saúde em 2003, veio complementar e certificar as ações já realizadas pelo o AME Jardim dos Prados, na valorização das pessoas, na promoção à saúde e na busca constante pela qualidade na assistência.

Conforme a definição, “Humanizar é promover o bem comum, que não se resolve em práticas isoladas, mas, sim, em ações conjuntas que contemplem a técnica, a profissionalização, a capacitação, em intervenções estruturais, que façam a experiência da hospitalização ser mais confortável para o paciente” e este tem sido nosso objetivo, o de proporcionar uma assistência à saúde segura, resolutiva e eficaz, por meio de um ambiente acolhedor.

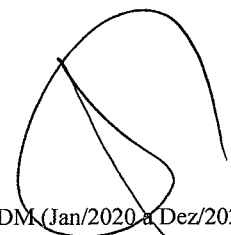
O Plano Institucional de Humanização do AME Jardim dos Prados veio para organizar, nortear, direcionar, balizar e focar a ideia de processo contínuo e a partir da análise da pesquisa de satisfação do usuário e de apontamentos dos próprios trabalhadores foram listadas as necessidades de melhoria nos atendimentos e ações de humanização de maior prioridade, após discussão com a gestão do AME Jardim dos Prados, houve a necessidade de criar ações e a realização de cronograma para aplicação destas ações.

### Objetivos quanto à ambiência:

- Otimizar o fluxo e promover conforto ao usuário;
- Qualificar o atendimento ao usuário;
- Ampliar discussão sobre o acolhimento do usuário na instituição e
- Incluir a voz do usuário narrando sua experiência na instituição por meio do SAU;

### Clínica Ampliada:

- Comunidade capacitada e integrada;



- Protagonismo do usuário ao cuidado;
- Adesão e eficácia ao tratamento;
- Equipe assistencial e de enfermagem integrada com a proposta de ação e acompanhamento singular do paciente;
- Relação interdisciplinar favorecendo a produção do cuidado;
- Inserção do paciente em Projeto Terapêutico Singular;
- Favorecer linhas de cuidados voltados a pacientes oncológicos e
- Ampliação da possibilidade de alta global.

Fomento das **grupidades, coletivos e redes:**

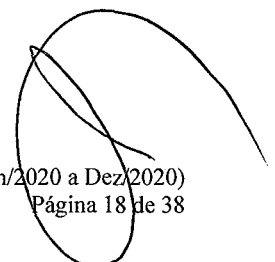
- Formação de Grupos de Trabalho de Humanização que englobem diferentes áreas de atuação do AME, para favorecer o olhar para as situações de forma interdisciplinar e favorecer a construção dos saberes da Humanização e
- Favorecer o acesso do paciente a vagas de exames e consultas externas, visando a cumprir os princípios de integralidade, universalidade e equidade do SUS;

**Direito do Usuário:**

- Favorecer/qualificar o acesso do usuário com surdez aos serviços oferecidos no AME.

**Valorização do trabalho e do trabalhador:**

- Favorecer melhora na qualidade de vida do trabalhador e
- Favorecer momentos de reconhecimento pelo trabalho prestado.



### **Projetos Desenvolvidos em 2020:**

Em decorrência da Pandemia COVID 19, o AME com a comissão de Humanização vem realizando projetos em parceria com a equipe multiprofissional, no intuito de realizar ações que promovam educação em saúde e o bem-estar:

- Projeto **AME SEM ABRAÇOS:**

- ✓ Promover atividades que visem a melhoria do bem-estar físico, psíquico e social dos trabalhadores;
- ✓ Colocar em prática a Diretriz Valorização do Trabalho e do Trabalhador;
- ✓ Contribuir com atividade diferenciada no ambiente de trabalho e
- ✓ Prevenção e manejo dos sintomas de ansiedade.

- **Acolhimento Psicológico:**

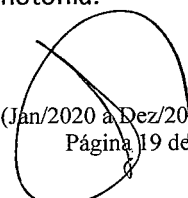
- ✓ Disponibilização de horários para atendimentos aos colaboradores e
- ✓ Grupos de meditação.

- **Auriculoterapia:**

- ✓ Técnica derivada da acupuntura, que faz pressão em pontos específicos da orelha para tratar e diagnosticar diversos problemas físicos, mentais e até emocionais.

- **Ginástica Laboral:**

- ✓ A realização da ginástica laboral destinada aos funcionários durante o expediente de trabalho baseada em técnicas de alongamento, respiração, percepção corporal, reeducação postural e compensação dos músculos, visando à melhora dos sistemas cardíaco, respiratório e esquelético; o aumento da consciência corporal; a prevenção de doenças ocupacionais e a redução de fadiga, esgotamento e monotonia.



- **Cuidados com a Voz:**

- ✓ Realiza-se roda de conversa sobre higiene vocal, a importância dos cuidados com a voz e a realização de exercícios de Aquecimento Vocal.

- **Nutrição:**

- ✓ Orientação sobre alimentação saudável, dicas de receitas saudáveis.

- **Coral:**

- ✓ Ensaio com os colaboradores. O ensaio é quinzenal com duração de 1 hora com apresentações trimestrais ou dependendo da necessidade da Instituição. A apresentação é itinerante aos pacientes que estão presentes nas recepções.

- **Elogiado da Humanização:**

- ✓ Visa à valorização do trabalhador. Mensalmente, é escolhido um colaborador que participa das ações de Humanização e a foto do colaborador será exposta em um mural.

## **Ações Sociais**

---

Assistente Social é um profissional que não está apenas vinculado à saúde, atua em diversas esferas. A profissão é regulamentada pela Lei nº 8.662/1993, cujo objeto de intervenção é a expressão da Questão Social. O profissional é habilitado para exercer suas atividades pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS.

A profissão apresenta um caráter sociopolítico, crítico interventivo, que se utiliza de instrumental científico multidisciplinar das ciências humanas e sociais para análise e intervenção nas diversas manifestações da Questão Social.

O trabalho do Assistente Social consiste na orientação sobre os direitos e assistência da população por meio de políticas públicas, de forma organizada e planejada, lutando contra os

problemas das desigualdades que possam afetar a qualidade de vida da população em geral, especialmente, nos setores de baixa renda, buscando diminuir as disparidades sociais.

Com o objetivo de atuar na garantia de direitos do paciente, intervindo internamente visando a facilitar a solução dos problemas apresentados e contribuir para qualidade na efetivação do atendimento ambulatorial. Proceder à aplicabilidade de métodos e técnicas de atendimento individual ou acompanhado por um responsável, auxiliando na inclusão do acesso os serviços abaixo:

- Orientação para aquisição de medicação de alto custo;
- Contato com Familiar;
- Contato com Hospital;
- Contato com UBS;
- Orientações Previdenciárias;
- Solicitação Bilhete Único Especial / EMTU / BOM / SPTrans;
- Solicitação de Passe Livre;
- Acompanhamento do Programa Teste do Reflexo Vermelho;
- Notificação de Negligência;
- Encaminhamentos para Psicologia e Nutrição internos;
- Solicitação para que exames sejam vistos fora de consulta;
- Encaminhamento ao ICESP;
- Processo Administrativo para medicação de Alto Custo;
- Planilhas de controle e acompanhamento dos pacientes encaminhados ao ICESP e Reflexo

Vermelho;

- Participação em eventos externos e
- Contatos com a rede e território.

### **Definições das Ações:**

#### ➤ Orientação para recebimento da medicação de alto custo:

Definição: O paciente realiza acompanhamento regular em nossa unidade, e o médico prescreve uma medicação com custo alto, assim, o paciente tem a opção de recebê-lo em uma das três farmácias de alto custo de São Paulo

Procedimento: Paciente é encaminhado pelo médico ao Serviço Social, será feita a conferência acerca do fornecimento de um laudo, três receitas e o Termos de Consentimento, posto isso, será fornecido o endereço de escolha do paciente para aquisição das medicações.

Informar ao paciente a necessidade de inserir o retorno em fila para aquisição de receitas em tempo suficiente, pois não serão fornecidos receita ou o laudo médico fora de consulta, de acordo

com direcionamento do CREMESP, baseado na orientação Consulta nº 7.400/93. Aprovada na 1.532 em 17/05/93.

➤ Contato com familiar:

Definição: Em casos em que o paciente precisa ser encaminhado a um hospital em razão de algum tipo de intercorrência, quando o paciente não consegue ir sozinho para casa e precisa do auxílio de um familiar, quando o paciente apresentar dificuldade de locomoção, entendimento, noção de tempo e espaço e /ou em casos de negligência.

Procedimento: Realizamos contato com familiares nos casos quando o médico realiza solicitação ao Serviço Social, mediante solicitação feita por interconsulta ou laudo médico, informando o motivo do pedido. Em casos que o paciente não dispõe de condições de sair do AME sozinho.

➤ Contato com Hospital:

Definição: Mediante solicitação médica para intervir em algum caso que se faça necessário, contato para saber o estado médico de algum paciente que possa ter sido removido ao hospital por algum tipo de intercorrência e /ou casos de prioridade, onde o médico solicita intervenção do Serviço Social.

Procedimento: O Serviço Social verificará os contatos cadastrados no sistema, os contatos passados pelo paciente, à medida do que for possível, em razão de seu quadro de saúde, ou a rede de apoio do território.

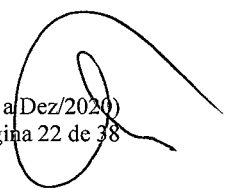
➤ Contato com UBS:

Definição: Mediante solicitação médica para intervir em algum caso que se faça necessário, em casos em que algum dos colaboradores identifique a necessidade de intervenção do Serviço Social, tais como pacientes idosos desacompanhados e/ou aqueles que não compreendem as solicitações passadas em consulta ou as orientações passadas pelos setores do AMEJP.

Procedimento: O Serviço Social verificará os contatos cadastrados no sistema, os contatos passados pelo paciente, entraremos em contato com UBS de referência do paciente para que os casos passados sejam resolvidos da melhor forma possível.

➤ Orientações Previdenciárias:

Definição: Aos pacientes que possuem indicações médicas de afastamento das atividades laborativas, ou aos que tenham dúvidas sobre suas questões previdenciárias.



**Procedimento:** Depois de realizada Anamnese do paciente, se houver necessidade, o paciente será encaminhado à Defensoria Pública para aquisição de um advogado popular.

**Referência:** Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Lei Orgânica da Assistência Social. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Lei nº 8.213, de Julho de 1991.

➤ Bilhete Único Especial / EMTU / BOM / SPTrans:

**Definições:** Aos pacientes que possuem indicação médica para aquisição de isenção do transporte público, esta avaliação será feita pelo médico ao qual o paciente realiza tratamento em nossa unidade.

**Procedimento:** Serão fornecidos laudo médico e formulário preenchido com os dados do ambulatório, o processo se dá por meio de consulta médica e atendimento no Serviço Social. Logo após, o paciente será direcionado ao posto da SPTrans mais próximo para aquisição do bilhete, em caso de bilhete único especial em São Paulo, já para os casos de solicitação intermunicipal será encaminhado à UBS de referência para dar entrada na solicitação.

**Referência:** Lei nº 11.250, de 1º de outubro de 1992 (DOC - 02/10/1992 – Pag. 2) (Projeto de Lei nº 63/91, do Vereador Édson Falanga). Portaria Conjunta Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes - SMT; Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 1 de 20 de fevereiro de 2020.

➤ Solicitação de Passe Livre:

**Definição:** De acordo com o Decreto nº 3.298\1999 que garante a gratuidade nas viagens interestaduais de ônibus e trem às pessoas comprovadamente carentes com deficiência física, mental, intelectual, auditiva, visual e doença renal crônica ou ostomia.

**Procedimento:** Quando o paciente atendido está dentro desta caracterização e possui indicação médica para aquisição do benefício, o Serviço Social fornece as orientações sobre as documentações exigidas e o procedimento para solicitação em nível federal.

Serão fornecidos pelo Serviço Social ao paciente os seguintes documentos:

- Atestado de Equipe Multidisciplinar, para ser preenchido pelo médico que acompanha o paciente em consulta que após será carimbado e assinado pelo Assistente Social e
- Formulário para requerimento do beneficiário.

➤ Acompanhamento do Programa Teste Reflexo Vermelho (TRV):

**Definições:** De acordo com a Resolução SS nº 19, de 1/3/2016F, foi instituído um protocolo de diagnóstico ocular para o teste do olhinho. Seguindo as normas estipuladas por esse documento.

Procedimento: O Serviço Social irá acompanhar os pacientes agendados para realização desse exame e caso não haja o comparecimento, interviremos junto à família e caso as ausências persistam acionaremos o Conselho Tutelar para salvaguardar a saúde do paciente.

As crianças de 0 a 2 anos encaminhadas para retina, ou oftalmo geral, deverão ser encaminhadas ao Serviço Social para Realização de Anamnese Social e solicitação exclusivamente do agendamento de Oftalmo Teste de Reflexo Vermelho. É importante lembrar que o Serviço Social não altera a conduta médica, apenas acrescenta assim qualquer solicitação ou encaminhamento mantido.

➤ Notificação de Negligência:

Definições: Nos casos em que haja indícios de negligência, as partes serão chamadas a comparecer ao Serviço Social, para que seja feita uma escuta qualificada, na tentativa de entender a situação e tomar a conduta mais adequada à resolução da problemática apresentada, preservando sempre a identidade e o bem-estar do paciente, sem levá-lo a qualquer situação vexatória.

Procedimento: Será acionada a instância correspondente, Conselho Tutelar nos casos de crianças e adolescentes, secretaria de direitos humanos no caso da pessoa idosa ou lgbti+ e/ou delegacia da mulher.

Referência: art. 13 da Lei nº 8.069/1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente. Decreto-Lei nº 5.099 de 03/06/2004, que regulamenta a Lei nº 10.778/2003. Artigo 19 da Lei nº 10.741/2003

➤ Encaminhamentos para Psicologia e Nutrição Internos:

Procedimento: Mediante solicitação de intervenção do Serviço Social por parte do médico, o paciente será encaminhado para sua UBS de referência, para que seja feito o agendamento breve, conforme solicitação.

➤ Encaminhamento para ICESP:

Definições: A Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde-CROSS, criada pelo do Decreto nº 56.061, de 2 de agosto de 2010, tem por finalidade a regulação da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão, visando a 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.

A regulação de oncologia do estado de São Paulo iniciou-se na CROSS em janeiro de 2014 (e no portal CROSS a partir de abril de 2014). A Regulação de Oncologia - SES faz parte da RHCCC, tem como principais atribuições garantir o processo de regulação oncológica buscando ser a referência



estadual e garantir o acesso do paciente com câncer ao tratamento, por meio de agendamento de consulta ambulatorial em tempo hábil (em consonância com a Lei nº 12.732, de 22 de novembro de 2012 que dispõe sobre o primeiro tratamento de paciente com neoplasia maligna comprovada e estabelece prazo para seu início), no recurso adequado à complexidade do caso e, se possível, o mais próximo da residência.

A Regulação - Rede Hebe Camargo de Combate ao Câncer- RHCCC conta com um Tabnet que tem por objetivo fornecer informações referentes às solicitações e agendamentos de consultas em oncologia do Estado de São Paulo no Sistema Único de Saúde- SUS.

Procedimento: Mediante solicitação médica, o paciente é encaminhado ao Serviço Social em posse da contra-referência e da biopsia para encaminhamento de tratamento oncológico externo, é feito cadastro via CROSS, monitorado diariamente e, assim que realizado o agendamento é feito o contato com paciente para retirada do comprovante do agendamento, bem como acolhimento e orientações sobre benefícios aos quais o paciente tem direito, mediante a patologia apresentada.

➤ Participação em reuniões e eventos internos e externos com temas relevantes à saúde:

Definições: A participação acontece de acordo com o cronograma mensal, e a escala é feita por meio da supervisão, levando em consideração o horário de trabalho das assistentes sociais.

Procedimento: A coordenação avisa ao serviço social com antecedência, o setor organiza-se com um profissional de plantão que é quem participa do evento, normalmente, fará um relatório sobre o tema discutido, compartilha com a coordenação e setores interessados.

➤ Matriciamento Interno e Externo:

Diante dos desafios para melhorar o acesso e, conseqüentemente, otimizar a utilização de recursos, vem de encontro a necessidade de criar meios efetivos para redução do absenteísmo. Assim, o apoio matricial surge como forte aliado, e o profissional assistente social é de total relevância a sua atuação no apoio matricial.

Pautada nos princípios e valores estabelecidos no projeto ético-político da profissão, compromissada com processos sociais que objetivem a emancipação e o desenvolvimento da autonomia dos sujeitos, possibilitando um olhar crítico ao enfrentamento da realidade, realizando, com toda equipe e com os sujeitos políticos envolvidos, estratégias criativas e inovadoras no sentido de qualificar a atenção à saúde e melhorar sua resolutividade.

## Serviço de Atendimento ao Usuário

---

Com o objetivo de melhorar o relacionamento com todo seu público, a instituição coloca à disposição diferentes canais de comunicação.

O AME Jardim dos Prados possui o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U) que tem por objetivo receber elogios e críticas, dentro de uma estratégia de valorização do usuário, que não quer só ser atendido, mas exige soluções.

Os colaboradores do S.A.U. poderão oferecer orientações e possíveis soluções mediante as demandas recebidas, de acordo com as normas da unidade. Sua manifestação pode nos ajudar a melhorar cada vez mais os serviços prestados.

O atendimento do S.A.U. é realizado pessoalmente, por telefone ou via e-mail, de segunda a sexta-feira das 7h às 19 horas.

### Formas de Contato:

Caixas de Sugestões, localizadas nas recepções e nos corredores das enfermarias;

Pessoalmente, na sala do S.A.U. (próxima à recepção principal da unidade);

Email: [sau@amejardimdosprados.spdm.org.br](mailto:sau@amejardimdosprados.spdm.org.br);

Telefone:(11) 5633-5497;

Fale com a Diretoria do AME Jardim dos Prados:

A equipe da Diretoria do AME Jardim dos Prados também estará à sua disposição para lhe oferecer qualquer orientação necessária. Teremos o prazer em ouvi-lo!

E-mail: [diretoria@amejardimdosprados.spdm.org.br](mailto:diretoria@amejardimdosprados.spdm.org.br)

## Tecnologia da Informação

---

A Tecnologia da Informação é responsável por gerenciar os sistemas da unidade, atendendo as necessidades de informatização dos processos que envolvem a prestação de serviços aos clientes internos, assegurando a integridade, segurança, disponibilidade e confiabilidade das informações institucionais através da aplicação de políticas de controle definidas por normas e rotinas. Avalia e viabiliza recursos tecnológicos adequados às necessidades de cada setor visando à praticidade na execução de suas atividades.

Desde o início da gestão, a unidade de tecnologia aderiu a diversos projetos e inovações de serviços e sistemas durante os 6 anos de atividade da unidade. Dentre os principais projetos e implantações realizadas, vale a pena destacar:

### **Reestruturação de Infraestrutura**

No ano de 2020, o AME Jardim dos Prados realizou melhorias no setor tecnológico da unidade tais como:

- ✓ Reestruturação de toda rede cabeada de comunicação de dados e voz dos departamentos.
- ✓ Substituição dos switches garantindo melhor qualidade e desempenho da rede de comunicação de dados interno e externo.
- ✓ Troca da operadora de fornecimento de link de dados passando de 15 mega para 50 mega.

### **Servidores/Estações de trabalho**

- ✓ Implantação de dois novos servidores, com a finalidade de garantir a confiabilidade dos dados e melhorar performance de acesso das aplicações e informações.
- ✓ Foram realizadas troca de 34 estações de trabalho (Computadores) de departamentos estratégicos como recepção de atendimento, consultórios e outros.

### **Benefícios:**

- ✓ Agilidade no tráfego de informação entre colaboradores.
- ✓ Confiabilidade das informações armazenadas;
- ✓ Aproveitamento dos recursos disponibilizados pela TI.
- ✓ Agilidade no atendimento ao paciente.

### **Gestão Ambiental**

---

A Gestão Ambiental propõe ações preventivas como garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo do ambulatório.

Objetiva a conquista da qualidade ambiental, controlando todos os processos de suas atividades, a fim de construir uma cadeia segura e ambientalmente correta, que atenda à legislação local, e que esteja dentro do comprometimento de sua missão.

Você também é responsável pela preservação da vida!

Escolha o destino de seu lixo, ou melhor, de seu planeta dentro de sua casa e de seu ambiente de trabalho

### **PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde)**

O AME Jardim dos Prados possui o PGRSS, que é baseado nos princípios de não geração e minimização de resíduos, que apontam e descrevem as ações relativas ao manuseio, armazenamento e disposição final, reduzindo os riscos ao meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente.

O PGRSS contempla os aspectos referentes à minimização na geração de resíduos, como:

- Segregação;
- Armazenamento;
- Acondicionamento;
- Transporte temporário;
- Identificação;
- Tratamento interno e externo;
- Coleta
- Disposição final

Outra ação importante é o descarte das lâmpadas utilizadas na unidade, que contêm mercúrio. É realizado por uma empresa especializada, responsável por fazer a descontaminação por meio de um processo que separa todos os componentes e armazena com segurança, sobretudo, o mercúrio.

### **RESÍDUO QUÍMICO**

A unidade tem como consequência a geração de resíduos perigosos, como químicos, em geral, de laboratório e quimioterápicos. Diante desse cenário, estruturas e processos foram adaptados, para que se tenham recipientes adequados para o descarte e armazenamento, sem risco de vazamento ou exposição ao colaborador e paciente.

Pela importância desses resíduos, a unidade investe em treinamentos, aos colaboradores para a correta coleta desses resíduos, utilizando equipamentos de proteção individual necessários e tomando conhecimento de como agir em caso de derramamento. A destinação final é a incineração em local licenciado pelo órgão ambiental.

### **CONSUMO RACIONAL DE ÁGUA E ENERGIA**

Dentre outras ações, o AME Jardim dos Prados realiza periodicamente campanhas internas para conscientização dos colaboradores. Trabalha com metas de redução de consumo de água e energia e busca ações para redução por meio de rotinas de inspeção.

Buscando reduzir o consumo de água no AME Jardim dos Prados, diversas ações foram desenvolvidas, como a troca de torneiras manuais por sistema temporizado, troca de bacias com válvula hidra para bacias com caixa acoplada, aquisição de válvulas redutoras e troca de bebedouros antigos para modelos novos com tecnologia capaz de regular a vazão de água.

### **SEMANA DO MEIO AMBIENTE**

Preocupado com o bem-estar do colaborador do AME Jardim dos Prados que está suscetível a diversos fatores constantes de um ambiente ambulatorial, e buscando conscientizar a todos dos impactos ambientais decorrentes das atividades exercidas na unidade, o setor de Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental, com uma comissão de organização promovem anualmente a SIPATMA – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente.

## **RESULTADOS INSTITUCIONAIS PROVENIENTES DA GESTÃO**

---

CONTRATO DE GESTÃO – PROCESSO DE ORIGEM Nº 001/0100/000.366/2006

PROCESSO SPDOC Nº 1860033/2019

### **Execução Técnica e Orçamentária**

Comparativo específico das metas propostas com os resultados quantitativos e qualitativos alcançados, com justificativas para as metas não atingidas:

AME JARDIM DOS PRADOS							
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2020							
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total		%
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	
Consulta Médica Especializada	78.990	63.417	78.990	80.845	157.980	144.262	91%
Atendimento Não Médico	36.000	31.254	36.000	43.399	72.000	74.653	104%
Cirurgia Ambulatorial - (CMA)	240	227	240	237	480	464	97%
Cirurgia Ambulatorial - (cma)	3.840	2.932	3.840	4.300	7.680	7.232	94%
SADT Externo	9.270	6.683	9.270	11.057	18.540	17.740	96%
<b>Total</b>	<b>128.340</b>	<b>104.513</b>	<b>128.340</b>	<b>139.838</b>	<b>256.680</b>	<b>244.351</b>	<b>95%</b>

Exposição sobre a Execução Orçamentária e seus Resultados:

Relatório de Execução Orçamentária – Exercício 2020		
Receitas	Custeio	Investimento
Repasses do Contrato	16.771.734,96	0,00
Receitas Financeiras e Outras Receitas	66.169,85	0,00
<b>Total das Receitas</b>	<b>16.837.904,81</b>	<b>0,00</b>
Despesas	Custeio	Investimento
Despesas com Pessoal	6.825.568,98	0,00
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	9.971.220,19	0,00
<b>Total das Despesas</b>	<b>16.796.789,17</b>	<b>0,00</b>

---

## INDICADORES DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO FRENTE A PANDEMIA

---

A pandemia que se estabeleceu em 2020 trouxe marcante redução na produção de consultas, procedimentos e exames no AME jardim dos Prados, no primeiro semestre de 2020, subsequente ao absenteísmo e perda primária resultante das medidas de distanciamento Social e redução da circulação, propostas pelo Governo do estado de São Paulo.

Contribuiu, também, o fechamento de unidades básicas de saúde que deixaram de referenciar os pacientes ao AME Jardim dos Prados.

Tão logo surgiram os primeiros casos de covid-19, em fevereiro/março de 2020, o AME Jardim dos Prados iniciou o desenvolvimento de seu plano de contingenciamento para manejo dos pacientes durante a pandemia. Iniciamos o fluxo e adequamos os processos no sentido de identificarmos potenciais suspeitos e direcioná-los em fluxos diferentes dos demais pacientes. Profissionais de enfermagem abordam os pacientes na entrada do AME, colhem breve história sobre sinais e sintomas e fornecem máscaras cirúrgicas a TODOS os pacientes que apresentem sinais respiratórios, reforçando a possibilidade de remarcação da consulta.

Barreiras entre os pacientes e a equipe administrativa foram adaptadas, maior distanciamento entre os pacientes, maior espaçamento na agenda médica para que não haja aglomeração de pacientes, disponibilidade de álcool gel, disponibilização de álcool 70% nos consultórios, incrementamos a rotina de limpeza em áreas assistenciais e administrativas, enfim, alteração de fluxos e processos e reforço de práticas que já eram realizadas, vem sendo a tônica para a adaptação.

Mediante protocolo padronizado de conduta, orientações visuais e treinamentos ministrados pela SCIH e educação continuada, houve destinação de EPI's de acordo com o grau de exposição ao risco.

Apesar de todas as ações e cuidados, reiteramos que houve marcante redução do número de consultas médicas, por conta do absenteísmo e perda primária, sobretudo no primeiro semestre, visto que, além das medidas de distanciamento social e redução da circulação implementadas, as unidades municipais não funcionavam e já não agendavam as consultas disponibilizadas.

Observou-se, também, notável redução do transporte público, inclusive com a parada da circulação da linha que atendia ao AME Jardim dos Prados.

Houve agendas onde o absenteísmo foi superior a 60% das consultas marcadas, já a partir da segunda quinzena de março.

Uma vez que somos um ambulatório onde 100% das consultas e procedimentos são eletivos, é compreensível entender que os pacientes preferissem permanecer em suas residências, sendo que adotamos estratégia de informar aos pacientes que possuíam consultas agendadas, por via eletrônica, sobre os riscos da circulação, e pedindo a confirmação da presença, de modo a adequarmos a disponibilidade dos recursos à demanda que se estabelecia.

Nas especialidades que detêm pacientes de maior idade, que são portadores de afecções crônicas e debilitantes optamos por realizar as consultas por telemonitoramento, sendo que os pacientes receberam telefonemas da equipe médica que monitora sinais e sintomas, oferece orientações e disponibiliza receitas e documentos para que familiares que não sejam do grupo de risco venham buscá-las. Houve marcante preocupação em se realizar o monitoramento telefônico, também, pela equipe de enfermagem para acompanhamento de pacientes que já tinham procedimentos cirúrgicos agendados para o período da pandemia, a fim de se averiguarem os riscos de se aguardar o término da quarentena.

As cirurgias eletivas que não se relacionam a processos degenerativos ou investigação diagnóstica, como biópsias, foram avaliadas caso a caso para a confirmação da real necessidade de agendamento durante o período de isolamento.

O serviço social e Enfermagem junto à equipe multiprofissional e regulação trabalharam muito no intuito de manter a avaliação de criticidade para os agendamentos imediatos.

Àqueles portadores de lesões neoplásicas de pele, realizou-se avaliação por equipe cirúrgica e dermatológica para a antecipação da consulta, agendamento do procedimento e encaminhamento para a rede de oncologia ou ampliação de margens e retirada de gânglios sentinelas.

O AME Jardim dos Prados manteve suas portas abertas durante o período de isolamento, sendo que a única manobra realizada com intenção restritiva foi a de suspensão de exames que gerassem aerossol, tais como exames de capacidade pulmonar (provas de função pulmonar) e nasofibroscopia.

Reduzimos a disponibilização de agendas única e exclusivamente como medida custo-efetiva para contenção de custos, na medida em que se monitorava o absenteísmo e a perda primária.

Nos feriados que foram antecipados pelo município, deixamos à disposição dos pacientes desavisados, uma equipe de enfermagem, administrativa e um médico, para o fornecimento de receitas, troca de atestados ou o que se fizesse necessário.

No sábado, dia 13 de junho de 2020, ao se retornarem atividades comerciais na cidade de São Paulo, já iniciamos mutirão de consultas nas especialidades de ortopedia, oftalmologia, neurologia, pequena cirurgia, dentre outras, na busca da recuperação da produção.



O segundo semestre foi marcado por um aumento na disponibilidade de agendas e consultas, inclusive com agendamento de 2 mutirões aos sábados por mês, de forma a garantirmos a assistência e o cumprimento dos números de consultas e exames contratados.

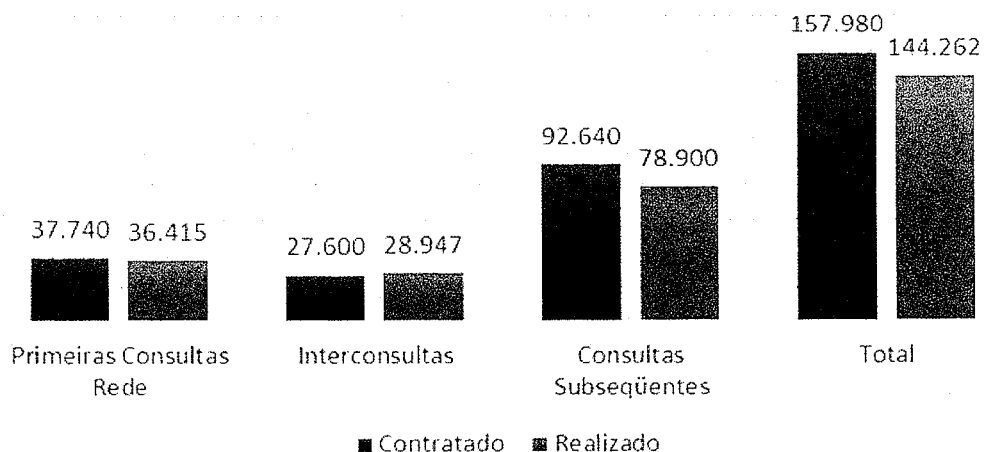
Vimos encontrar uma redução do absenteísmo a partir de novembro de 2020, onde houve uma maior adesão às agendas oferecidas sendo que as metas foram atingidas por volta do dia 15 de dezembro de 2020, trazendo tranquilidade ao AME para o período de festas de Natal e Ano Novo.

O segundo semestre se caracterizou por intenso e tenso trabalho de abertura de agendas e disponibilidade de consultas, exames e procedimentos, com a conseqüente busca de pacientes nas UBS parceiras, busca de filas de espera de pacientes, de forma a ocuparmos as vagas destinadas. As metas foram todas cumpridas para o segundo semestre de 2020, sendo que a produção recuperou inclusive o contratualizado para o ano todo, embora o primeiro semestre tenha sido severamente comprometido.

### PRODUÇÃO: JANEIRO A DEZEMBRO 2020

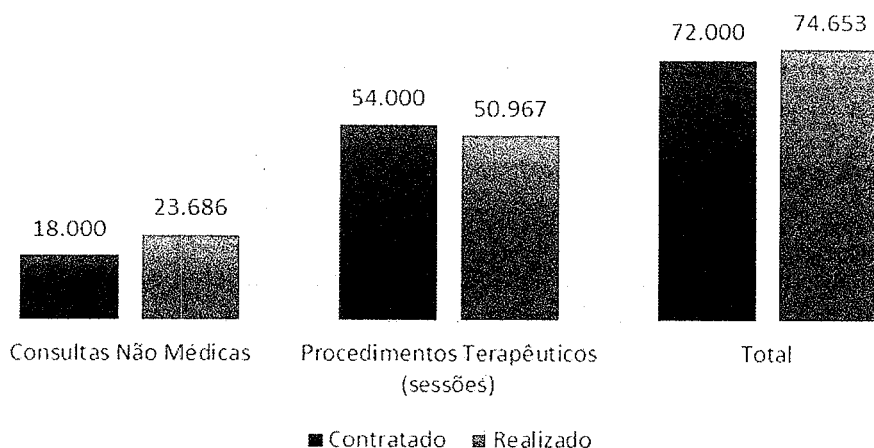
Apresentamos a seguir os gráficos que informam nossa produção anual, sendo que observamos que todas as metas foram cumpridas para o período do segundo semestre de 2020 e o esforço de recuperação permitiu que cumpríssemos 90% da produção anual em todos os itens.

### Consultas Realizadas x Contratadas 2020 - Jan a Dez



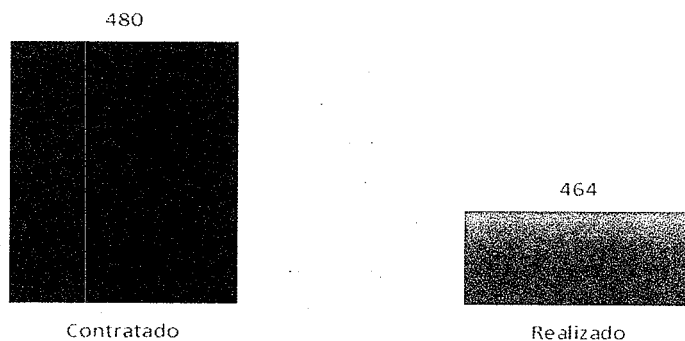
**Gráfico 1** – Ao compararmos as consultas contratadas e as realizadas, observamos que cumprimos 91,32% da meta anual. A recuperação ocorreu no segundo semestre

### Cons. Não Médicas e Proced. Terap. Realizados 2020 - Jan a Dez

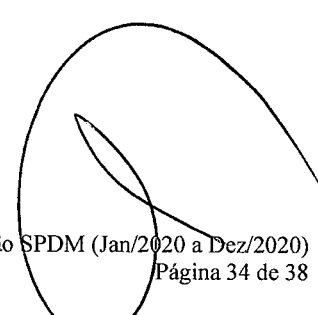


**Gráfico 2** – Meta de produção superada em 3%. Para o ano de 2020 Em relação às consultas não médicas; realizamos 31,59% a mais do que a meta contratualizada. Em relação aos procedimentos terapêuticos, foram realizados 94,4% da meta contratualizada.

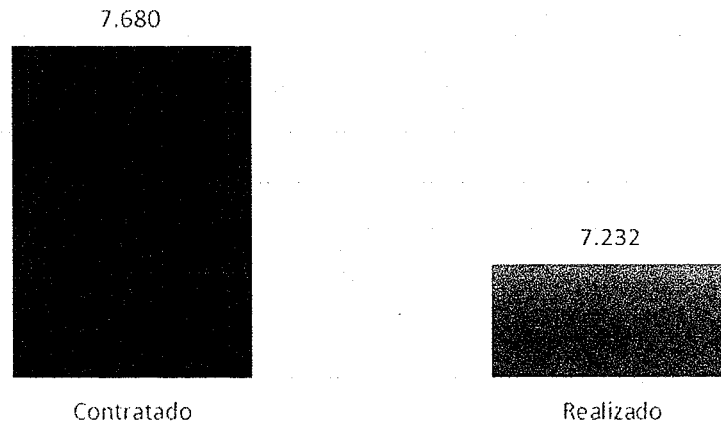
### CMA Maior Contratado x Realizado 2020 - Jan a Dez



**Gráfico 3** – Meta de produção cumprida. Em relação às CMA; realizamos 96,67% da meta contratualizada. (dentro da tolerância do contrato). Nossas cirurgias ambulatoriais maiores consistem sobretudo nas cirurgias oftalmológicas, facectomias, implante de lente intraocular; sendo que a maioria dos pacientes se encontram dentre os grupos de risco para a pandemia.



### cma menor Contratado x Realizado 2020 - Jan. a Dez.

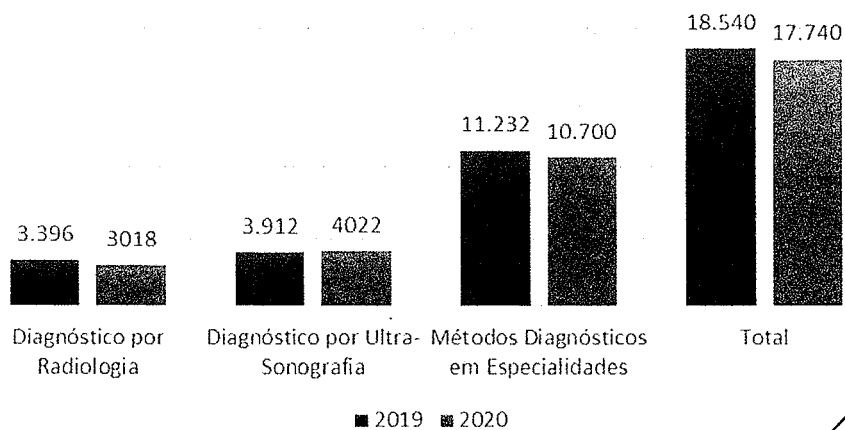


**Gráfico 4** – Meta de produção para o ano de 2020 foi cumprida. Em relação às cma; realizamos 94,1% da meta contratualizada para o ano.

#### SADT Externos

O fato de as unidades básicas de atendimento terem permanecido fechadas durante a pandemia, mesmo após o AME Jardim dos Prados já ter retomado suas atividades normais, havia baixa procura das vagas disponibilizadas, apesar dos contatos telefônicos intensivos com as UBS da região Sul de São Paulo. Os feriados antecipados na cidade de São Paulo, também resultaram na perda de produção de SADT.

### SADT Externo Realizado x Contratado 2020 - Jan. a Dez.



**Gráfico 5:** Meta de produção foi cumprida para o ano de 2020. Em relação ao SADT externo, realizamos 95,3% da meta contratualizada. Entretanto, ao analisarmos as linhas de produção; observamos que em relação aos exames por radiologia (densitometria), realizamos apenas 88,7% da meta contratada. Já dentre os ecocardiogramas, a produção realizada foi de 2% superior à meta e nos métodos diagnósticos por especialidades (mix) a produção atingiu 95,2% da meta.

No decorrer dos meses a perda primária e o absenteísmo externo mantiveram-se em índice alto, sobretudo na linha de densitometria, seguido por métodos diagnósticos em especialidades e diagnóstico por USG (Ecocardio).

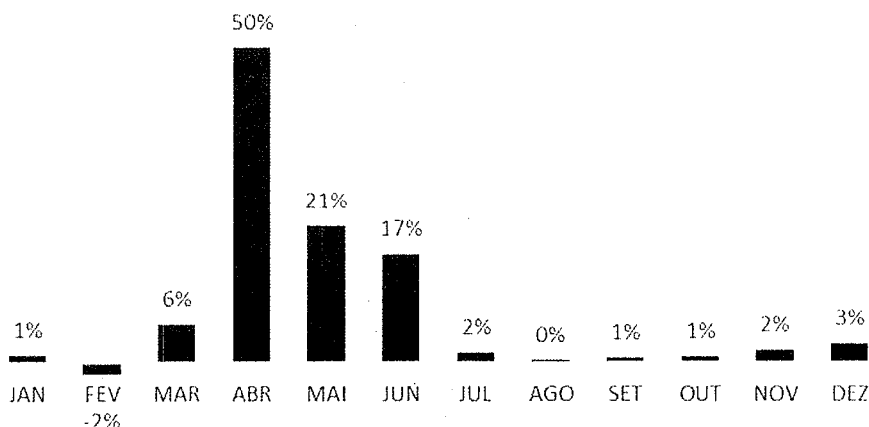
Após o dia 18 de junho com a retomada de algumas unidades reguladoras dos municípios houve aumento significativo no agendamento, porém devido ao grande número de perda na primeira quinzena de junho (44% de perda primária) e (62% absenteísmo), não foi possível o cumprimento das metas.

**Perda Primária e Absenteísmo**

Ilustrando a importância da perda primária e do absenteísmo no comprometimento da produção, vimos trazer os números ao longo do ano de 2020 para as diversas linhas de contratação.

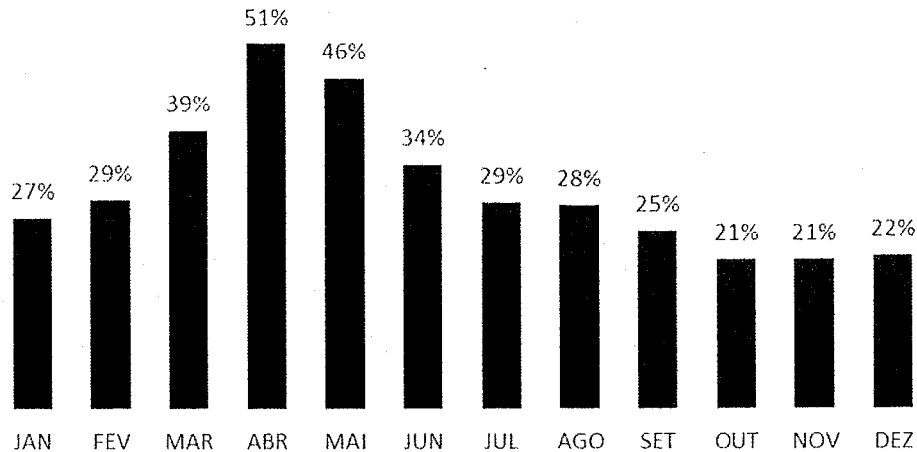
Inicialmente, em relação às primeiras consultas; cumprimos 96% das metas pactuadas para o ano de 2020.

**Perda Primária 1ª Consultas - 2020**



**Gráfico 6:** Perda primária em primeiras consultas ao longo do ano. Notem que em abril de 2020, mais da metade das consultas disponibilizadas não foram agendadas pela rede.

## Absenteísmo 1ª Consultas - 2020



**Gráfico 7:** Absenteísmo em primeiras consultas no ano de 2020. Realizamos 96% das primeiras consultas pactadas para 2020.

Observem que existe um padrão que se repete, no primeiro semestre, onde as vagas disponibilizadas não foram utilizadas e mais da metade dos pacientes não comparecia às consultas, sobretudo em maio. Por mais que se realizassem estratégias, a ocupação do AME e o cumprimento de metas não era factível. As unidades de saúde básicas estavam fechadas para a utilização de vagas disponibilizadas e os pacientes com as consultas agendadas não queriam vir às consultas.

### Recuperação da Produção do 1º Semestre

Para segurança, entendendo que não conseguiríamos cumprir a meta faltante nos horários já disponíveis do AME, além das vídeoconsultas, lançamos mão de horários no sábado.

Para nos adequarmos a esta época de pandemia, fizemos adequações de fluxo, aumentamos o quadro funcional em recepção, realizamos adequações de salas para aumentarmos a velocidade de atendimento, tudo de forma a agilizar a permanência do usuário e reduzir filas e aglomeração.

Preferimos, portanto, naquele momento, comprometermo-nos em garantir a meta do segundo semestre, de acordo com o contrato, buscando desenvolver cirurgias de maior complexidade, e oferecer um pacote de diferentes exames para apresentarmos à C.G.C.S.S. e D.R.S.I.

Deste modo, contrariamente a nosso desejo, optamos por assumir a produção realizada no primeiro semestre de 2020 e atendermos às necessidades da rede e garantimos o atendimento à população de forma organizada, respeitando-se os protocolos de distanciamento e reduzindo a presença das pessoas no interior do AME, buscando superar as metas se possível.

Embora tenhamos conseguido recuperação na produção, o absenteísmo, sobretudo, ainda se encontra superior a 20% das agendas ofertadas, mas a ampliação das agendas, os mutirões, os encaixes, a migração do ambulatório de egressos do H. G. Pedreira, foram recursos que garantiram o cumprimento da produção no segundo semestre em 2020.

---

### Considerações Finais

---

O AME Jardim dos Prados viveu o ano de 2020 de acordo com a evolução da pandemia.

A partir do momento em que houve a identificação dos primeiros casos de covid 19 em São Paulo, o AME Jardim dos Prados atendeu a todas as recomendações do Governo do Estado e às orientações da prefeitura Municipal, seguindo-se as orientações técnicas e científicas, adotando o uso de máscaras, reforçando os protocolos de higiene e a utilização de insumos para incrementar a limpeza de mãos e utensílios, ampliando-se o distanciamento social e adotando barreiras físicas para a proteção de usuários e funcionários.

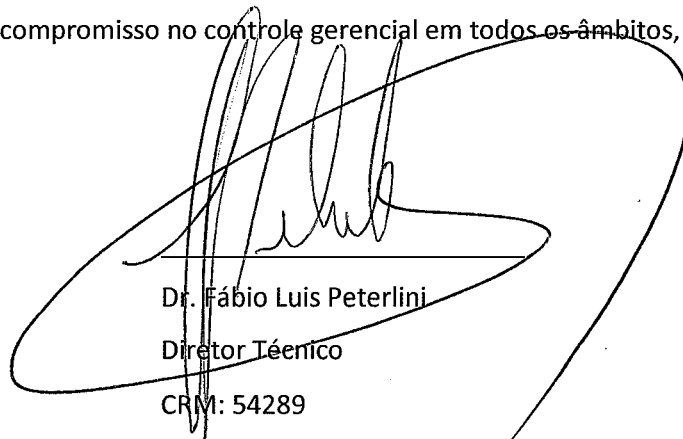
Mantivemos o AME em funcionamento durante toda a pandemia e os únicos exames suspensos foram aqueles geradores de aerossóis, tidos como de maior risco para a contaminação de médicos, pacientes e funcionários.

Observou-se no primeiro semestre um elevado nível de absenteísmo de pacientes dentre as consultas marcadas. Já no segundo semestre, entretanto, nossa produção superou as metas pactuadas para o período, devido a realização de mutirões e ampliação de agendas, atendendo a demanda da população.

Ao mesmo tempo em que as metas de produção para o segundo semestre de 2020 eram cumpridas, implementamos melhorias de processos, iniciamos a utilização de totens eletrônicos computadorizados para classificação de filas e iniciamos estudos de custo-efetividade das agendas médicas e de procedimentos para a adequação do orçamento em 2021.

Melhorias foram realizadas quanto à infraestrutura da tecnologia de informação de forma a garantirmos o legado do prontuário assistencial dos pacientes.

Firmando compromisso no controle gerencial em todos os âmbitos, subscrevemo-nos:



Dr. Fábio Luis Peterlini  
Diretor Técnico  
CRM: 54289