

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2022

AME JARDIM DOS PRADOS

HISTÓRICO DA UNIDADE

MISSÃO

Atuar com excelência na atenção à saúde sem preconceito, distinção ou classificação dos cidadãos.

VISÃO

Ser reconhecida como organização filantrópica brasileira em saúde de maior abrangência e competência.

VALORES

- Capacitação;
- Compromisso Social;
- Confiabilidade;
- Empreendedorismo;
- Equidade;
- Ética;
- Humanização;
- Qualidade;
- Sustentabilidade ecológica, econômica e social;
- Tradição;
- Transparência.

O Ambulatório de Especialidades Jardim dos Prados foi inaugurado em 30 de outubro de 2001, na época, vinculado ao Hospital Geral de Pedreira (HGPed), sendo uma instituição pública em parceria com a OSS (Organização Social de Saúde) Associação Congregação de Santa Catarina (ACSC), oferecendo um novo modelo de atendimento diferenciado e humanizado aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). A comunidade da região e seus líderes tiveram uma participação efetiva na idealização do Ambulatório Médico.

Em janeiro de 2010, a Unidade passou a ser um Ambulatório Médico de Especialidades (AME) com foco na resolubilidade em consultas e começou a responder pelo seu próprio orçamento e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), único junto à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, desvinculando-se do HGPed, quando as áreas hospitalares que funcionavam como apoio, foram integradas à estrutura do próprio AME.

Em 2015, o AME Jardim dos Prados passou a ser administrado pela OSS Cruzada Bandeirante São Camilo de Assistência Médico-Social, mantendo os princípios de cuidados de assistência à população. Atende à população nos serviços ambulatoriais com alta e pronta resolutividade para exames de diagnóstico, procedimentos médicos e assistenciais. Os atendimentos visam a suprir as necessidades e demandas com eficiência e rapidez na solução de problemas de pacientes encaminhados pela rede Básica de Saúde. O AME Jardim dos Prados colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde de São Paulo e representa mais um importante passo na garantia de Integralidade da assistência à saúde da população.

Em 2020, a gestão foi continuada pela OSS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - SPDM que, de acordo com sua missão e visão, continuará realizando os atendimentos de maneira a proporcionar equidade, universalidade e integralidade que são os princípios do SUS; buscando adaptar sua grade de especialidades à necessidade epidemiológica da região e procurando o incremento de procedimentos cirúrgicos em regime de hospital-dia.

CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE

O Ambulatório Médico de Especialidades Jardim dos Prados – AME Jardim dos Prados está localizado na Rua Sant’Ana, nº 275 - Vila São Pedro, CEP 04676-110 em São Paulo/SP.

Telefone: (11) 5633-2466 e (11) 5633-2491

CNPJ: 61.699.567/0096-53

Licença de funcionamento CMVS: 355030801-863-050075-1-8

Diretor Técnico: Dr. Fábio Luís Peterlini - CRM 54.289

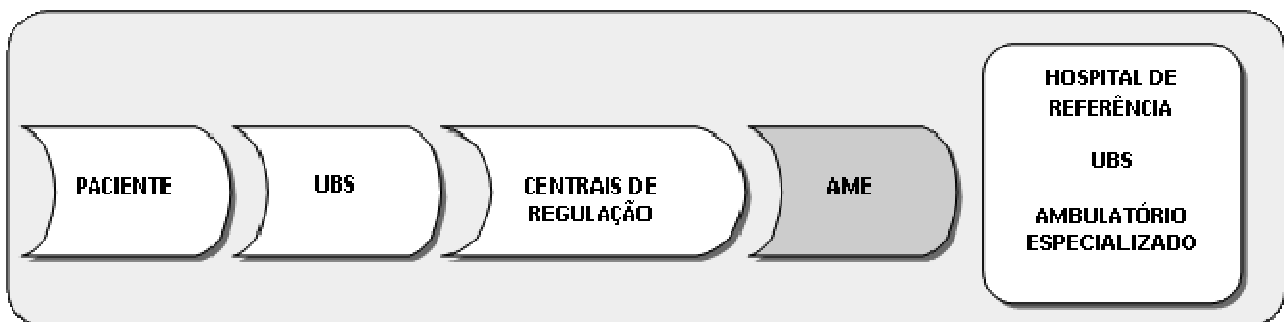
Estrutura:

- 24 Consultórios médicos e não médicos
- 1 Sala de Medicação
- 3 Salas de Exames de Diagnóstico por Imagem (1 sala para o RX, 1 para Densitometria e 1 para 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 Otoneurologico
- 1 Sala de Espirometria
- 1 Sala de Eletroencefalograma
- 1 Sala de Eletrocardiograma
- 2 Salas de Exames de Oftalmologia – Refração, Biometria, Retinografia, Paquimetria, Campimetria, Tomografia de Coerência Óptica
- 1 Sala de Teste Ergométrico
- 1 Sala de Fisioterapia
- 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.

São consideradas 05 Linhas de Serviços que caracterizam o 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;
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, otorrinolaringologia, pneumologia, pneumologia infantil, proctologia e reumatologia.

- **Especialidades Não Médicas:**

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

- **Apoio Diagnóstico:**

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

Os procedimentos realizados no AME Jardim dos prados são Catarata, pequenos procedimentos oftalmológicos como calázio, pterígio, injeção intra-vitreo e pequenos procedimentos dermatológicos como retirada de corpo estranho subcutâneo, retirada de cistos e cauterização de lesões de pele.

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**.

O AME Jardim dos Prados está sob as diretrizes da DRS-I e atende principalmente a população da grande São Paulo com população de 11.253.503 pessoas (IBGE 2010)



Abrangência RRAS 06: Grupo de Vigilância Sanitária 1 e Capital

RESULTADOS

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 avaliar, medir de forma a garantir à melhoria contínua do atendimento aos pacientes, agilidade nos serviços, segurança e eficiência.

A unidade gerenciada por meio de normas, procedimentos e protocolos de assistência que agregam a segurança no atendimento, sempre em sintonia com as melhores práticas assistenciais existentes. Os resultados são monitorados por meio de indicadores de qualidade.

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 - BOAS PRÁTICAS PARA SEGURANÇA DO PACIENTE

Comunicação

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

Uso de Medicamentos

6. Controle de eletrólitos 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 Infecção

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

Cultura de Segurança

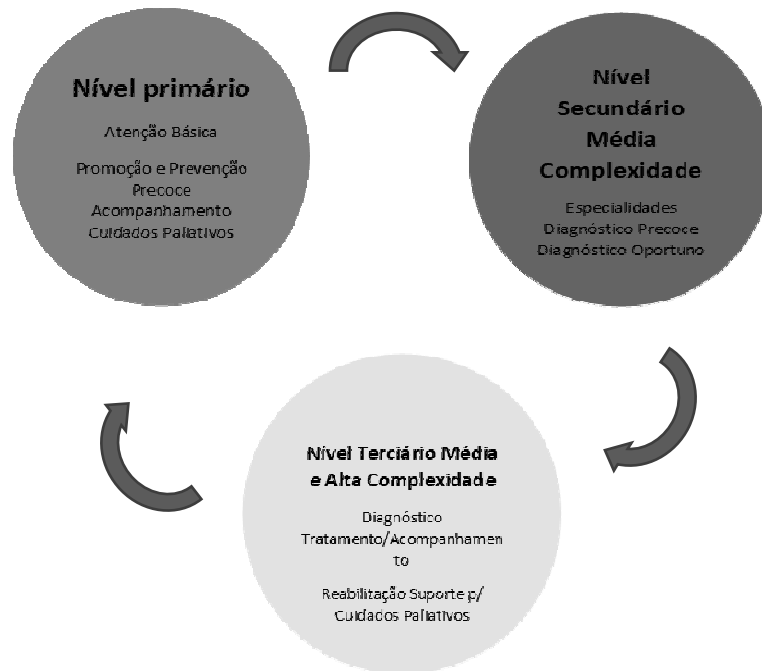
13. Análise prospectiva de Segurança do Paciente

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

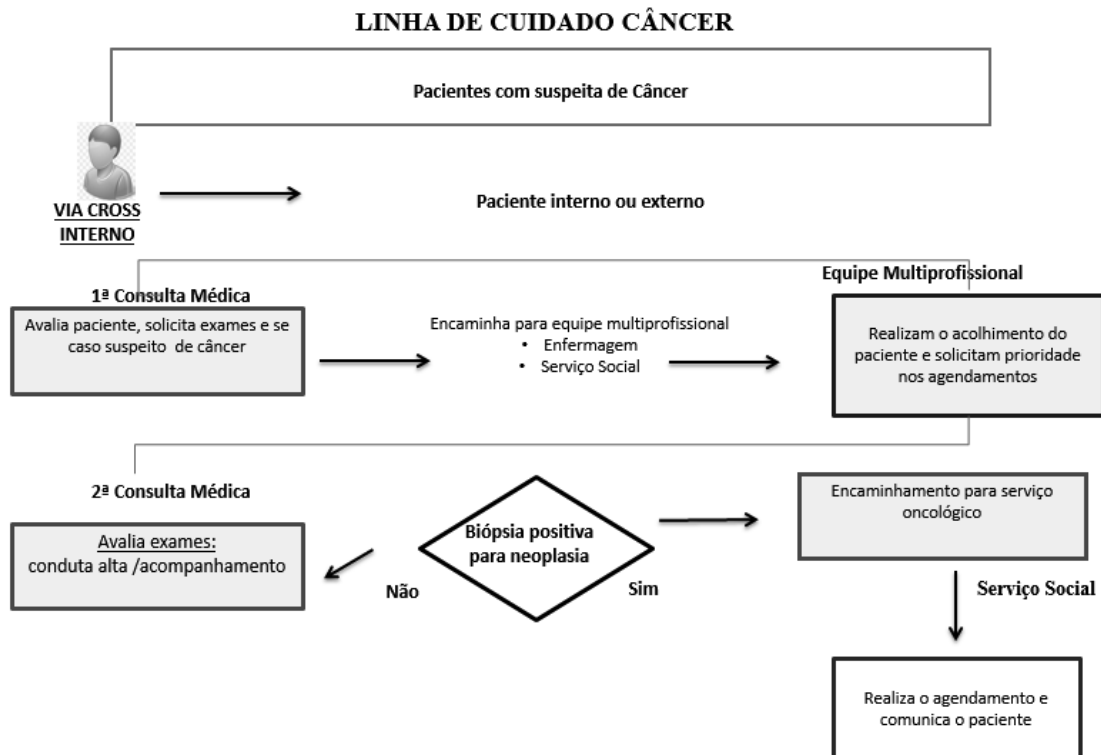
Linhas de Cuidado:

- 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.

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 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 SAL.

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 grupalidades, 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 da Humanização Desenvolvidos em 2022:

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.

Matriciamento

O trabalho em conjunto realizado de forma articulada e integrada com a rede externa, contribui para a troca de saberes, melhora a interface com os municípios e proporciona melhorias nos processos.

Durante esses anos as ações realizadas pela equipe de Humanização no AME Jardim dos Prados contribuiu para otimizar o fluxo e promover conforto ao usuário, através de grupos de orientações, fortalecimento dos processos internos, diminuição no tempo de permanência do usuário na unidade, favorecimento das linhas de cuidados, mantendo um atendimento prioritário com agilidade nas realizações de exames e resolutividade diagnóstica, ao qual gera qualificação do atendimento prestado.

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, comprometida 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.

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 Sociais:

- **Orientação para aquisição de 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 adquiri-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 do 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.

▪ **Processo administrativo para medicação de Alto Custo:**

Definições: O processo administrativo é um documento de requerimento para aquisição de medicação de Alto Custo, que formaliza a veracidade das informações e necessidade de que o paciente use a medicação prescrita, onde deverá constar a assinatura médica e da direção da unidade.

Procedimento: Após o processo administrativo preenchido pelo médico, o paciente é encaminhado ao Serviço Social onde é orientado sobre os locais onde poderá realizar o cadastro para aquisição da medicação e, parte dessa documentação, será encaminhada à gerência médica para ser assinada, após é agendada uma data para retirada.

▪ **Planilhas para acompanhamento dos pacientes encaminhados ao ICESP e TRV:**

Procedimento: Assim que é inserido o paciente de oncologia no CROSS, são preenchidas duas planilhas para controle interno. Aos pacientes de TRV também é preenchida uma planilha com todos seus dados. Ambas precisam ser atualizadas continuamente e enviadas mensalmente à supervisão.

▪ **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.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O Serviço de Atendimento ao Usuário é um canal de comunicação direto e eficaz que interage fortemente com o ambiente interno e externo da instituição. Os serviços de atendimento ao usuário se aperfeiçoaram, dentro de uma estratégia de valorização do usuário, que não quer somente ser atendido, mas exige soluções. É uma poderosa ferramenta de estreitamento da relação entre a instituição e seus usuários, particularmente tratada como visão do usuário.

Diante dos resultados apurados mensalmente, a direção do ambulatório pode redefinir e definir ações que possibilitem maior nível de aceitabilidade de todos os serviços avaliados, consecutivamente de todo o estabelecimento. O instrumento é considerado de suma importância, visto que possibilita a melhoria de aspectos tanto estruturais quanto sistêmicos e comportamentais que definem o conceito de “serviço de qualidade” para o público atendido. Por meio deste serviço, as queixas podem ser direcionadas à instituição, bem como os elogios e sugestões dos usuários.

Trata-se de um serviço que confere ao público a oportunidade também de gestão participativa do serviço de saúde. O Serviço de Atendimento ao Usuário implantou diferentes canais de comunicação que possibilitam identificar as necessidades e anseios dos clientes, acompanhantes e comunidade, com o objetivo de garantir o bom relacionamento e identificar oportunidades de melhorias que possibilitam o aprimoramento dos processos e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados.

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.

GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão da SPDM tem como objetivo proporcionar inovações na saúde, na gestão e no cuidado ao paciente. Além disso é foco da gestão SPDM, também, o treinamento permanente dos colaboradores e usuários. Neste sentido, AME Jardim dos Prados desenvolve diversas atividades com o intuito de criar um ambiente acolhedor aos pacientes e colaboradores da unidade proporcionando a melhoria do atendimento em saúde e da qualidade de vida. No AME são desenvolvidos projetos, como:

- **Ferramenta de Gestão Participativa para os Colaboradores**

O POP (Programa de Opinião Participativa) é uma ferramenta de comunicação entre os colaboradores e a direção da SPDM. O objetivo do programa é estimular a contribuição do trabalhador com experiências, conhecimentos, críticas, sugestões, elogios e denúncias. O formulário é preenchido de maneira eletrônica anônima ou não e a resposta da equipe diretiva é divulgada nos murais.

- **Comitê de Diversidade**

O Comitê de Diversidade é composto por equipe multidisciplinar que tem por objetivo discutir ações e promoções de diversidade dentro da instituição, visando a igualdade e a promoção de um melhor ambiente de trabalho.

RECURSOS FINANCEIROS ENVOLVIDOS EM 2022

Repasses financeiros envolvidos (Exercício 2022):

N. Documento	Natureza do Recurso	Valor Total dos Recursos em 2022
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 01/2022	Repasso Custeio	18.084.000,00
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 02/2022	Desconto de Custeio	-570.877,44
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 03/2022	Desconto de Custeio	-14.110,00
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 04/2022	Readequação de Metas	0,00
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 05/2022	Reequilíbrio Econômico	984.454,30

Fonte: Portal da Transparência

EXECUÇÃO TÉCNICA E ORÇAMENTÁRIA – CONTRATO DE GESTÃO

Abaixo demonstramos o comparativo dos resultados alcançados em comparação com as metas do primeiro e segundo semestres de 2022:

AME JARDIM DOS PRADOS

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2022						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta Médica Especializada	67.560	50.471	56.260	63.349	123.820	113.820
Atendimento não Médico	33.000	34.569	33.000	37.645	66.000	72.214
Cirurgia Maior Ambulatorial	960	959	1.810	1.773	2.770	2.732
Cirurgia Menor Ambulatorial	4.200	3.947	4.200	4.243	8.400	8.190
SADT Externo	9.270	9.710	9.270	9.832	18.540	19.542
Total	114.990	99.656	104.540	116.842	219.530	216.498

Exposição sobre a Execução Orçamentária e seus Resultados:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - EXERCÍCIO 2022		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Repasses do Contrato / Convênio	18.483.466,86	-
Receitas Financeiras e Outras Receitas	80.443,69	-
TOTAL DAS RECEITAS	18.563.910,55	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Despesas com Pessoal	8.513.629,82	-
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	9.893.116,33	21.438,48
TOTAL DAS DESPESAS	18.406.746,15	21.438,48

CUSTOS POR LINHA CONTRAÇÃO

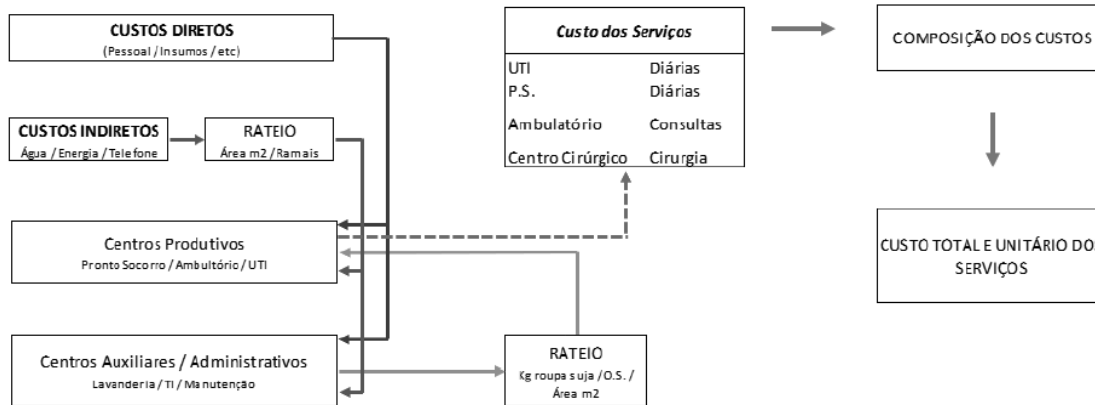
A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (*método mais utilizado nas organizações de saúde*), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade hospitalar cujo objetivo é conhecer o custo unitário do serviço, os custos indiretos (atrelados aos centros de custos auxiliares e administrativos, que dão suporte a atividade fim), são alocados através de rateio aos centros produtivos (aqueles em que efetivamente ocorre a produção). À medida que se completa o rateio dos centros de custos auxiliares e administrativos encerra-se, efetivamente, o ciclo dos registros de custos dos serviços.

No sistema de apuração de custos, cada centro de custos passa a constituir um centro de custos, portanto trata-se de uma **conta destinada a agrupar todas as parcelas dos elementos de custos que incorrem em cada período** (pessoal, materiais, medicamentos, serviços e rateios recebidos).

O custo unitário por serviço (unidades coletoras) é o resultado do custo total *dividido* pela produção total.

- O custo total é composto por custo com pessoal, materiais e medicamentos, materiais de consumo geral, serviços e rateios recebidos das unidades auxiliares e administrativas.
- Produção contempla a quantidade produzida do serviço.

Abaixo, segue exemplificação do fluxo de apuração de custos pelo método de absorção:



Apresentamos no quadro abaixo o custo médio unitário por linha de contratação (meta estipulada no Contrato de Gestão), onde cada valor representa o quantitativo financeiro desse custo durante o atendimento do paciente nas unidades de diagnóstico.

O custo médio por grupo de exames é composto através da soma dos custos totais dos exames de um determinado grupo, dividido pela produção total. A Classificação dos exames é determinada pelo órgão contratante.

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS MÉDICOS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Serv. Médicos	9.485
Custo Total (R\$)	942.693,63
Custo Unit. (R\$)	99,39

CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Diag. por Endoscopia	18
Custo Total	327,22
Custo Unit. (R\$)	5.889,91

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Serv. Não Médicos	6.018
Custo Total (R\$)	260.014,54
Custo Unit. (R\$)	43,21

Diag. por Radiologia	2.148
Custo Total	36.422,28
Custo Unit. (R\$)	16,95

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Hosp. Dia - Cir. Ambulatorial	912
Custo Unit. (R\$)	279.712,37
Custo Total	306,87

Diag. por Ultrassonografia	1.187
Custo Total	57.043,80
Custo Unit. (R\$)	48,08

Mét. Diag. em Especialidades	1.825
Custo Total	148.004,93
Custo Unit. (R\$)	81,09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022 o maior esforço do AME Jardim dos Prados consistiu na recomposição do corpo clínico, tendo realizado a contratualização com empresas médicas para prestação de serviços médicos, tais como neurologia e cardiologia, de acordo com as práticas das Diretrizes do manual de conformidade administrativa da SPDM.

Com a recomposição da equipe de neurologia clínica e com a recomposição da equipe de cardiologia, logo no início do ano, notou-se o aumento no número de consultas e no crescimento da complexidade assistencial.

Ao final do ano de 2022, a realização de novo processo seletivo concluiu também a seleção de empresa de ortopedia, com a adequação contratual, de acordo com as diretrizes do Manual de Conformidade Administrativa da SPDM.

Nota-se, entretanto, que o mercado médico ainda está aquecido, sendo que para a contratualização de empresa de dermatologia não logrou êxito, sendo que apesar de já termos buscado a realização de processo de contratação de empresas, nenhuma empresa se ofereceu mediante os valores propostos.

Negociações com a coordenadoria de gestão, CGCSS-ambulatórios em agosto de 2022 permitiu o provimento de aporte financeiro que permitiu o depósito do décimo terceiro e o pagamento de dívidas com fornecedores, sobretudo médicos, sendo que ainda havia notas médicas de dezembro de 2020 que ainda não haviam sido honradas na integridade, devido ao repasse de janeiro de 2021; dando esperança ao cumprimento das metas de consultas.

Foram possíveis as negociações para o incremento no número de CMAs maiores com o aumento de produção de yag laser, cirurgias de catarata com implante de lente intraocular dobrável e a realização de novos procedimentos, como a trabeculectomia, mantendo-se a produção de cmas menores, em troca de uma redução no número de consultas.

Houve a recomposição de profissionais de equipes cirúrgicas como coloproctologia e ginecologia.

O AME Jardim dos Prados atende a solicitação do Secretário de Estado da Saúde e realizou mutirões aos sábados desde agosto até dezembro de 2022, para a redução do Cadastro de Recursos (CDR) de pacientes cirúrgicos e aumento no contingente de pacientes atendidos.

Importante ressaltar a unidade encerrou as atividades do exercício de 2022 cumprindo integralmente todas as metas quantitativas e qualitativas pactuadas no Contrato de Gestão.

Dr. Fábio Luis Peterlini
Diretor Técnico – CR: 54289