

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2023

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 (AME) Jardim dos Prados foi inaugurado em 30 de outubro de 2001, na época, vinculado ao Hospital Geral de Pedreira (HGPe), sendo uma instituição pública em parceria com a Organização Social de Saúde (OSS) 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 deste Ambulatório Médico de Especialidades.

Em janeiro de 2010, a Unidade passou a ser um Ambulatório Médico de Especialidades (AME) independente do HGPe, com o intuito de se tornar uma unidade de alta resolutividade, com modernos equipamentos, que oferecem consultas, exames e, em alguns casos, cirurgias em um mesmo local, proporcionando maior rapidez ao diagnóstico e ao tratamento dos pacientes. Desta

forma, começou a responder pelo seu próprio orçamento e adquiriu um Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), único junto à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP).

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 dos pacientes encaminhados pela rede básica de saúde com eficiência e rapidez. O AME Jardim dos Prados colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde no município 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, deu continuidade aos atendimentos de maneira a proporcionar equidade, universalidade e integralidade e buscando adaptar sua grade de especialidades às necessidades epidemiológicas 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 e Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros sob nº 516304 - com validade até 09/02/2026.

Conta com o seguinte corpo diretivo:

Dr. Roberto Braga Favaretto - Diretor Técnico

Dra. Barbara Cristina Sampaio Utimi – Coordenação Médica

Carla Souza Franca - Gerente de Enfermagem

Eliana Oliveira Gabriel Cabral - Coordenadora Administrativa

Estrutura da Unidade

O AME conta com 24 consultórios (médicos e não médicos); 01 sala de medicação; 03 salas para realização de exames de diagnóstico por imagem (01 sala para realização de raio x, 01 sala para

densitometria óssea e 01 sala para realização de mamografia); 01 sala de emergência; 01 sala de curativo; 02 salas para realização de exame de ultrassom; 01 sala para realização dos exames de Holter e MAPA; 01 sala para realização de audiometria; 01 sala para realização de exame otoneurológico; 01 sala para realização do exame de espirometria; 01 sala para realização de exame de eletroencefalograma (EEG); 01 sala para realização do exame de eletrocardiograma (ECG); 02 salas de para realização de exames de oftalmologia (refração, biometria, retinografia, paquimetria, campimetria, tomografia de coerência óptica); 01 sala de teste ergométrico; 01 sala de fisioterapia; 01 sala de cirurgia ambulatorial; 03 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 pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMS/SP), por suas centrais reguladoras com apoio do Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP). 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:

Este AME, conforme é preconizado pela SES SP, é uma unidade de alta resolutividade. Após o diagnóstico e a estabilização dos pacientes, a continuidade do cuidado é transferida para a rede de atenção primária, com a 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; ginecologia; mastologia; neurologia; neurologia infantil; oftalmologia; ortopedia/traumatologia; otorrinolaringologia; pneumologia; pneumologia infantil; proctologia e reumatologia.

- **Especialidades Não Médicas:**

Enfermeiro; fisioterapeuta; fonoaudiólogo; nutricionista e psicólogo.

- **Apoio Diagnóstico:**

O AME Jardim dos Prados presta serviços de apoio diagnóstico e terapêutico de imagem:

- Raio-X;
- Ultrassonografia Doppler Carótidas / Membros inferiores e Membros superiores;
- 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 uma sala de pequenos procedimentos.

Os procedimentos realizados no AME Jardim dos Prados são: cirurgia de catarata; capsulotomia a yag laser; pequenos procedimentos oftalmológicos como calázio, pterígio, injeção intravítreo e pequenos procedimentos dermatológicos como retirada de corpo estranho subcutâneo, retirada de cistos, cauterização de lesões de pele e biópsia de mama.

ÁREA DE ABRANGÊNCIA

O Ambulatório Médico Especializado (AME) é uma unidade ambulatorial de alta resolutividade 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 20 milhões de pessoas (IBGE 2022).



Abrangência Grande São Paulo

MODELO DE GESTÃO

O serviço de saúde com qualidade, eficiência e eficácia são resultados de atividades planejadas nas áreas assistenciais, administrativas e financeira.

O AME Jardim dos Prados utiliza como ferramenta de gestão para o monitoramento estratégico o BSC – Balanced Scorecard que é baseado na visão sistêmica e interdependente de variáveis que afetam a organização como um todo.

Esse sistema de medição incorpora um conjunto de medidas mais genéricas e integradas que vincula o desempenho sob a óptica dos clientes, processos internos, colaboradores, Stakeholders e perspectiva financeira.



RESULTADOS

Gestão da Qualidade

Desde o início da gestão SPDM, a busca pela excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente no AME Jardim dos Prados. Trabalhamos com um sistema de qualidade que visa garantir a melhoria contínua do atendimento aos pacientes e assegurar a agilidade nos serviços, a segurança nos processos operacionais e a eficiência.

A unidade é 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.

Articulação com a Rede Externa

A diretoria desta AME participa regularmente dos Fóruns mensais realizados pela gestão do Departamento Regional de Saúde I (DRS I) representada pelo Centro de Apoio Regional da Saúde (CARS 07) da zona sul do município de São Paulo. Nestes encontros são realizados debates sobre a saúde regional, onde abordamos as principais dificuldades em se atingir a excelência na prestação dos serviços de saúde de forma estratificada por unidade. São avaliados, por exemplo, os indicadores de fila de especialidade, para identificação dos fatores contribuintes da taxa de absenteísmo e perda primária, bem como métodos e técnicas para sensibilização dos profissionais e dos pacientes na tentativa de diminuir a ausência a consultas e procedimentos.

Com apoio da CARS 07 e do Núcleo Gestor de Humanização da SES/SP neste ano de 2023, foi possível uma maior aproximação da gestão desta unidade com a Coordenadora de Saúde Municipal. Tal fato permitiu um aprimoramento da articulação do cuidado para alta do paciente ambulatorial com a rede de serviços básicos, contribuindo com o processo de fortalecimento da rede de atenção à saúde. Por exemplo, possibilitando que este AME consiga estabelecer de maneira efetiva a organização de um fluxo de referência para continuidade da assistência ao paciente de acordo com a sua necessidade, assegurando que o paciente tenha continuidade no cuidado.

Gestão de Segurança

A segurança do paciente é uma das prioridades desta unidade de saúde. 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.

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do AME Jardim dos Prados, foi criado em 2020, garantindo a gestão e a promoção de uma cultura da segurança. É responsável pela elaboração do Plano de segurança do Paciente (PSP), que tem como foco principal reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos adversos (EAs), resultantes da exposição aos cuidados em saúde. O NSP promove a melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde na unidade. Além disso, também é responsável pela disseminação sistemática da cultura de segurança e pela articulação e integração dos processos de gestão de risco. Com o NSP o AME tem uma ferramenta importante para garantir as boas práticas de funcionamento do serviço de saúde.

ROPS - BOAS PRÁTICAS PARA SEGURANÇA DO PACIENTE

Comunicação

1. Identificação do Paciente
2. Informação na Transferência
3. Recoligação 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

- Práticas de Segurança Operacional:

O AME Jardim dos Prados utiliza 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;

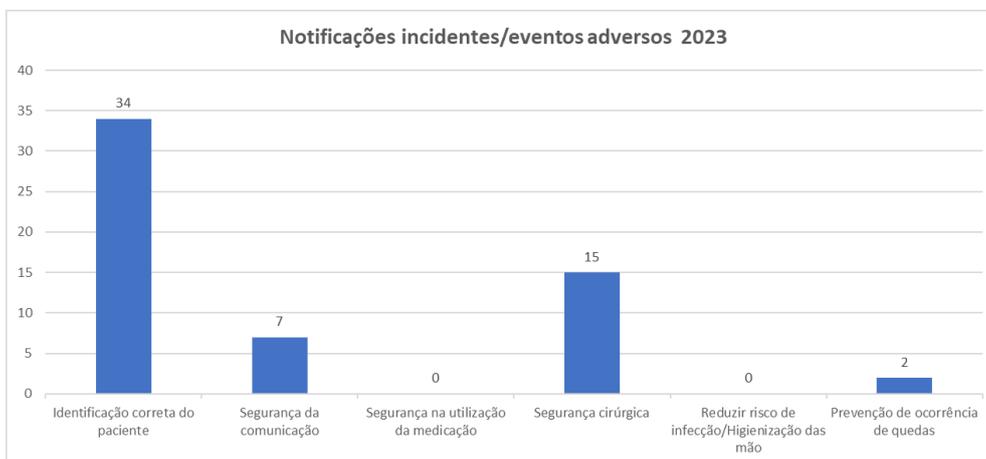
IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTES: Nosso processo de identificação do paciente possui dois descritores, sendo essas as informações utilizadas antes de cada procedimentos (nome do paciente e data de nascimento) e ação assistencial, padronizado na pulseira de identificação nos procedimentos cirúrgicos maiores 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. Neste AME, 60% dos pacientes passam por consulta ou exames são idosos.

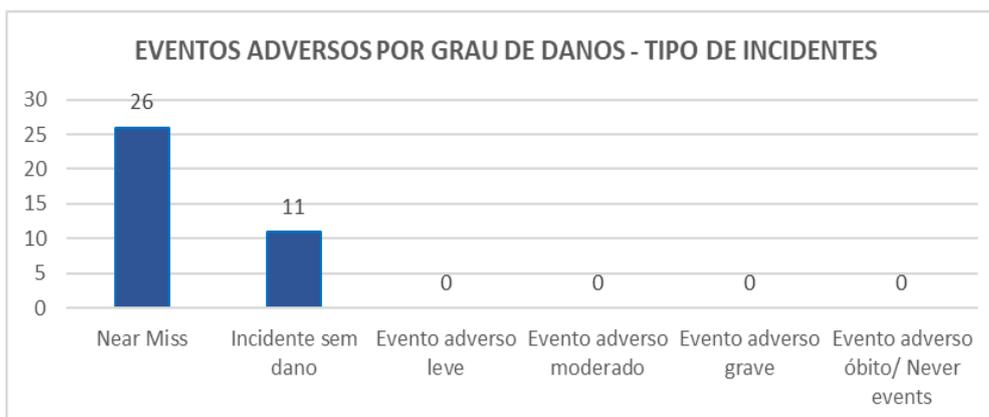
As auditorias realizadas na identificação do paciente que possuem risco de queda são intensificadas nos procedimentos cirúrgicos, exames de esforço, e nos pacientes que passam em consulta com oftalmologia e necessitam de dilatação das pupilas.

Incidentes relacionados à assistência à saúde 2023

Número de incidentes notificados segundo tipo de serviço de saúde.



Grau do dano por tipo de serviço de saúde



Linhas de Cuidado

Linha de Cuidado de Câncer:

A Linha do cuidado expressa os fluxos assistenciais determinantes que visam atender as necessidades de saúde do paciente. A mesma define as ações que devem ser realizadas em cada nível de

complexidade, definindo assim o itinerário que o usuário faz por dentro da rede de saúde, e não funciona apenas por protocolos estabelecidos, mas também pelo reconhecimento de que os gestores dos serviços podem pactuar fluxos, reorganizando o processo de trabalho, a fim de facilitar o acesso do usuário às unidades e serviços dos quais necessita, trabalhando com o desafio de reduzir o tempo entre diagnóstico e encaminhamento, através de marcadores internos acompanhados na linha de cuidado, partindo da premissa de Linha de Cuidado como produção da saúde de maneira sistêmica centrada na necessidade do paciente.

Os processos realizados na linha de atendimento possibilitam a resolutividade diagnóstica nos casos dos pacientes com suspeitas de câncer. Também propiciam 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.

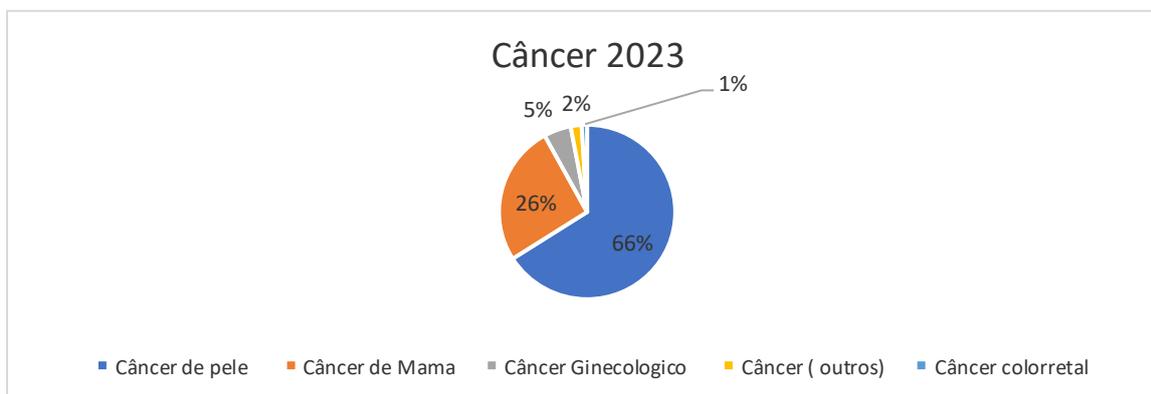
Pacientes confirmados com câncer e encaminhados para a rede externa de janeiro a dezembro 2023 totalizaram 274 usuários. As especialidades deste AME que encaminham para serviço oncológico são: Dermatologia, Cirurgia Geral, Ginecologia, Mastologia.

Total de pacientes encaminhados para a rede externa no Portal CROSS 2023



Pacientes confirmados são inseridos no Portal CROSS seguindo os critérios deste protocolo de encaminhamento.

Estratificação por especialidades 2023



Observamos que o maior índice de encaminhamento para a rede oncológica foi o de câncer de pele. Foi registrada a incidência tanto de câncer não melanoma como de câncer do tipo melanoma.

O segundo maior índice dos encaminhamentos para a rede de oncologia foi o de câncer de mama. É importante observar que, neste ano de 2023, a equipe de mastologia da unidade AME Jardim dos Prados iniciou a realização do procedimento de biópsia de mama o que possibilitou melhor tempo para resolutividade diagnóstica e encaminhamento.

Os demais encaminhamentos foram de pacientes com câncer ginecológico, gastrointestinal e câncer cerebral.

Linha de atendimento pré-operatória:

A linha de atendimento pré-operatória visa a priorização e o encaminhamento cirúrgico de acordo com a necessidade do paciente. Tem por objetivo otimizar a entrada dos usuários no serviço cirúrgico especializado, realizando a priorização dos casos. É importante frisar que o período pré-operatório significa para o paciente um momento em que surgem muitos conflitos e que gera muita ansiedade

A linha pré-operatória é uma estratégia para o alcance da atenção integral, que busca articular a produção do cuidado desde a atenção primária até a terciária. A atenção integral é composta por ações de proteção, promoção, vigilância, prevenção e assistência com foco em especificidades de grupos e comunidade.

O paciente, após receber a indicação para procedimento cirúrgico na consulta com o médico, será encaminhado para consulta com a enfermagem. A equipe de enfermagem ficará responsável por garantir a priorização dos exames pré-operatórios e pelo processo de orientação ao paciente no período pré-operatório.

Os processos que envolvem esta linha de cuidado dependem da interface com a regulação e com a área de agendamento. A equipe multiprofissional fica responsável pelo preparo e encaminhamento do paciente ao serviço de cirurgias terciário.

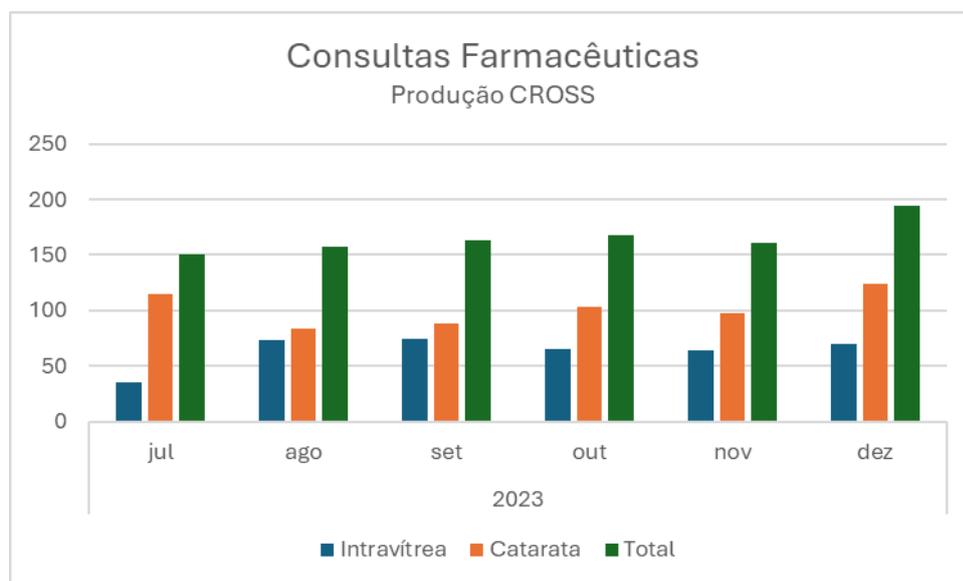
Essas ações são satisfatórias e desempenham um papel importante no cuidado, com relevante interação entre as equipes envolvidas, e diminuição do absenteísmo e de cancelamento cirúrgico por parte do paciente.



Linha de atendimento pós-operatória em Farmácia Clínica:

A linha de atendimento pós-operatória em farmácia clínica, de cirurgias oftalmológicas como catarata e aplicação intravítrea, tem por objetivo assegurar o uso seguro e racional dos medicamentos prescritos, com redução de intercorrências relacionadas à má utilização dos colírios. Além de identificar problemas relacionados aos medicamentos e estabilizar pacientes descompensados em Hipertensão Arterial Sistêmica e/ou Diabetes Melitus com seletividade para realização dos procedimentos cirúrgicos.

Esta linha desempenha um papel importante no cuidado, com relevante interação entre as equipes envolvidas, e diminuição do absenteísmo e de cancelamento cirúrgico por parte do paciente.



Gestão De Pessoas

- Humanização e Ações Sociais

A gestão da SPDM sempre teve como objetivo o desenvolvimento de uma assistência digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas. Alinhada à 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.

A gestão da SPDM tem como objetivo proporcionar inovações na saúde, na gestão e no cuidado ao paciente. Além disso, também é foco desta gestão, o treinamento permanente dos colaboradores e usuários. Assim sendo, o 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 Jardim dos Prados são desenvolvidos projetos, como:

- Programa De Acolhimento Do Trabalhador

A unidade valoriza os seus colaboradores de forma ética e acolhedora. Possui implantado o projeto “Escuta Sensível” que visa oferecer um espaço aberto para relatos de dificuldades e conflitos, trazendo reflexões, orientações e possíveis resoluções de problemas. Através da escuta sensível espera-se alcançar um maior envolvimento do colaborador com seu desenvolvimento pessoal e profissional, obtendo a melhoria dos conflitos nos setores, fortalecimento da comunicação entre

gestor e colaborador e aumento do engajamento no desempenho das atividades desenvolvidas pelo trabalhador.

- 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.

- Campanha Do Agasalho

O AME Jardim dos Prados realiza campanha do agasalho é realizada anualmente desde o início da gestão e tem proporcionado uma interação entre as equipes multiprofissionais através da valorização do projeto.

- Comitê De Inclusão E 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.

- Programa de Melhoria Contínua e Ambiência:

Ambiência na Saúde refere-se ao tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais que deve proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana. Ao adotar o conceito de Ambiência para a arquitetura nos espaços da Saúde, atinge-se um avanço qualitativo no debate da humanização dos territórios de encontros do SUS. Vai-se além da composição técnica, simples e formal dos ambientes, passando a considerar as situações que são construídas. Essas situações são construídas em determinados espaços e num determinado tempo e vivenciadas por um grupo de pessoas com seus valores culturais e relações sociais

O AME Jardim dos Prados, desenvolve diversas atividades com o intuito de criar um ambiente humanizado e acolhedor aos pacientes e colaboradores da Instituição e possibilitar a comunicação

entre todos, sempre pensando em melhorar a experiência do paciente na utilização dos nossos serviços.

- Clínica Ampliada:

- ✓ Visa uma comunidade capacitada e integrada;
- ✓ Protagonismo do usuário ao cuidado;
- ✓ Adesão e eficácia ao tratamento;
- ✓ Equipe farmacêutica 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 de cirurgia de catarata e intravítrea;
- ✓ Ampliação da possibilidade de alta global.

- Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho

Favorecer melhora na qualidade de vida do trabalhador com ações e projetos que são desenvolvidos ao longo do ano voltados para a saúde e segurança dos profissionais com a participação da CIPA e demais comitês locais.

Ações e Projetos Desenvolvidos:

O Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho vem realizando projetos em parceria com a equipe multiprofissional, no intuito de realizar ações que promovam educação em saúde e o bem-estar:

- Elogiado da Humanização:

- ✓ Visa à valorização do trabalhador mensalmente a unidade divulga os colaboradores que receberam elogios durante o mês.

- Participação da Pesquisa de Clima Organizacional FIA Employee Experience – FEEx 2023



O AME Jardim dos Prados, participou da Pesquisa de Clima Organizacional FIA Employee Experience – FEEx 2023 e recebemos a 'Certificação FIA Employee Experience - Clima Organizacional'.

Este Certificado reconhece todo o esforço dos dirigentes, RH, gestores e demais

colaboradores em construir um ambiente de trabalho agradável para trabalhar e que favorece a construção de equipes mais unidas, de uma atmosfera de trabalho mais harmoniosa e de uma organização mais produtiva.

Conforme apuração realizada pela FIA, baseado nas respostas dos colaboradores participantes da Pesquisa de Clima FEEEx 2023, a SPDM obteve 76,0 pontos no índice de Clima Organizacional (i-CO), e com esse resultado recebeu o certificado FIA Employee Experience de Clima Organizacional – 2023.

Os colaboradores contribuíram e dedicaram parte do seu tempo para oferecer sua sincera percepção sobre temas como carreira, comunicação interna, educação corporativa, estratégias, objetivos, liderança, participação e autonomia, processos e organização, reconhecimento e recompensa, relações interpessoais, sustentabilidade e diversidade, saúde, segurança e qualidade de vida, o que permitiu, não só atingirmos a amostra mínima de participantes, como obtermos uma pontuação superior aos 75 pontos necessários para a certificação!

Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário é um canal de comunicação direto e eficaz que interage intensamente 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, e, conseqüentemente, 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 e Responsabilidade Social

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.

▪ **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**

O setor de Segurança do Trabalho e o setor da Gestão Ambiental, em conjunto com uma comissão de organização, promovem anualmente a SIPATMA – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente. Este evento busca conscientizar a todos dos impactos ambientais decorrentes das atividades exercidas na unidade e promover o bem-estar do colaborador.

▪ **Inventário de Gases Efeito Estufa**

O inventário de Gases de Efeito Estufa, é uma ferramenta intersetorial do Programa Brasileiro “GHG protocol” (ferramenta desenvolvida pela GVCES / FGV). O trabalho desenvolvido é um marco muito importante na gestão ambiental, pois trata-se de um trabalho pioneiro para os Serviços Públicos. A realização do inventário de gases de efeito estufa é uma meta institucional pautada nas diretrizes do Planejamento Estratégico da SPDM.

A SPDM, imbuída do compromisso socioambiental, entende que o inventário é uma ação estratégica significativa com foco na redução do impacto ambiental. O inventário de gases de efeito estufa permite que uma organização conheça a emissão dos gases decorrentes de sua operação sendo considerada uma ferramenta de gestão.

Outro aspecto importante da gestão ambiental que deve ser destacado nesta unidade de saúde é que, seguindo as diretrizes da SPDM, o AME Jardim dos Prados compartilha da iniciativa da Rede Global dos Hospitais Verdes e Saudáveis, comprometendo-se com os cinco objetivos da Agenda Global dos Hospitais Verdes e Saudáveis. Esses objetivos abordam as principais áreas de atuação das instituições de saúde para melhoria do desempenho ambiental e maior sustentabilidade no setor de saúde.

INDICADORES DE QUALIDADE

O AME Jardim dos Prados no ano de 2023 cumpriu integralmente os indicadores de qualidade, conforme demonstrado no quadro abaixo.

	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
Índice de Retorno	1,69	1,70	1,81	1,50	1,56	1,77	1,53	1,65	1,66	1,70	1,48	1,61
Taxa de Absenteísmo (%)	17,77%	20,71%	20,07%	22,46%	22,70%	21,03%	19,32%	20,92%	25,42%	25,94%	23,74%	22,82%
Taxa de Perda Primária (%)	2,91%	3,26%	2,13%	-4,69%	2,23%	2,88%	9,03%	-2,74%	-0,87%	-2,52%	11,55%	-0,79%
Taxa de Alta Global (%)	73,39%	85,36%	61,96%	69,79%	55,18%	60,95%	69,28%	56,73%	82,40%	61,85%	87,06%	77,66%
Taxa de Cancelamento Cirurgia (%)	1,29%	1,22%	0,65%	1,54%	1,04%	1,94%	0,89%	0,92%	5,72%	1,85%	1,72%	7,89%

Em 2023 através da equipe de matriciamento do AME Jardim Prados realizamos reuniões com a DRS e CARS para identificar os principais fatores que contribuíram no aumento da taxa de absenteísmo e perda primária, bem como métodos e técnicas para sensibilização dos profissionais e dos pacientes na tentativa de diminuir a ausência em consultas e procedimentos. Articulando o cuidado para alta do paciente ambulatorial com a rede de serviços básicos, fortalecendo a rede de atenção à saúde, onde o AME estabeleça de maneira efetiva a organização de um fluxo de referência para continuidade da assistência ao paciente.

Com relação a taxa de cancelamento cirúrgico tivemos oscilação nos meses de setembro, onde uma agenda de procedimentos foi suspensa devido a licença nojo. No mês de dezembro de 2023 houve a necessidade de manutenção corretiva do ar-condicionado. Em ambas as situações remarcamos os pacientes e não houve impacto para o cumprimento da meta pactuada.

As taxas de Alta global no ano de 2023 ficaram com a média de 70%. As ações foram trabalhadas junto a equipe multidisciplinar e unidade de referência, DRS e municípios, visando sempre a continuidade do cuidado.

As auditorias de prontuários foram realizadas pela equipe multidisciplinar no ano de 2023 e entregues em 100%.

O Monitoramento dos procedimentos cirúrgicos no indicador de qualidade foi cumprido em 100% no ano de 2023. Foi realizado o controle de infecção das cirurgias maiores através da busca ativa, e evidenciado que não houve Infecção relacionada a assistência a saúde.

EXECUÇÃO TÉCNICA E ORÇAMENTÁRIA – CONTRATO DE GESTÃO

CONTRATO DE GESTÃO – PROCESSO DE ORIGEM SPDOC Nº 1860033/2019

Repasses financeiros envolvidos (Exercício 2023):

N. Documento	Natureza do Recurso	Valor Total dos Recursos em 2023
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 01/20223	Repasso Custeio	18.807.360,00
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 02/2023	Desconto de Custeio	-23.509,20
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 03/2023	Repasso Custeio	74.845,20
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 04/2023	Reequilíbrio Econômico	1.741.164,05
Contrato de Gestão Processo Origem Nº 1860033/2019 – Termo Aditivo 05/2023	Investimento	158.500,00

Fonte: Portal da Transparência

Comparativo específico das metas propostas com os resultados quantitativos e qualitativos alcançados, em comparação com as metas do primeiro e segundo semestre de 2023:

AME JARDIM DOS PRADOS						
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2023						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta Médica Especializada	54.000	50.669	54.000	38.884	108.000	89.553
Atendimento Não Médico	28.200	29.334	28.200	30.047	56.400	59.381
Cirurgia Maior Ambulatorial	1.560	1.524	1.560	1.694	3.120	3.218
Cirurgia Menor Ambulatorial	3.600	3.855	3.600	3.589	7.200	7.444
SADT Externo	9.240	9.326	9.240	9.125	18.480	18.451
Total	96.600	94.708	96.600	83.339	193.200	178.047

Fonte: Informações AME Jardim dos Prados

Programa Nacional de Redução das Filas de Cirurgias Eletivas no Estado de São Paulo

Informamos que o AME Jardim dos Prados participou do Programa Nacional de Redução das Filas de Cirurgias Eletivas no Estado de São Paulo e, fortuitamente, já cumpriu a meta no mês de dezembro/2023 das 97 cirurgias, sendo que o prazo estipulado seria no final do 2º semestre de 2024.

Programa Nacional de Redução das Filas de Cirurgias Eletivas no Estado de São Paulo	Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Facoemulsificação c/ Implante de Lente Intra-Ocular Dobrável	14	0	14	97	28	97	246%
Total	14	0	14	97	28	97	246%

EXPOSIÇÃO SOBRE A EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E SEUS RESULTADOS:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2023		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Repasses do Contrato	20.599.860,05	158.500,00
Receitas Financeiras	43.814,41	
Outras Receitas	24.785,19	
TOTAL DE RECEITAS	20.668.459,65	158.500,00
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Despesas com Pessoal	9.640.252,10	
Serviços de Terceiros	9.589.995,49	
Materiais e Medicamentos	498.062,19	
Outras Despesas	782.217,82	10.479,69
TOTAL DE DESPESAS	20.510.527,60	10.479,69

CUSTOS POR LINHA CONTRAÇÃO

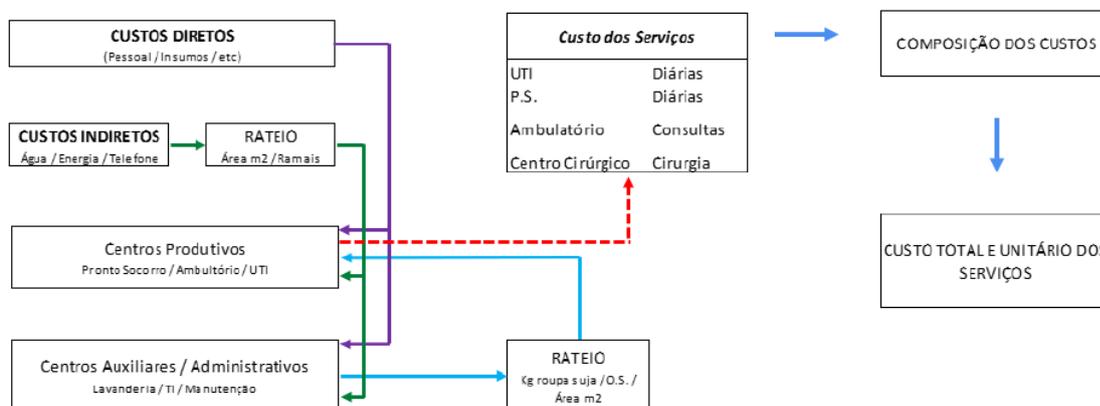
A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (método mais utilizado nas organizações de saúde), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade hospitalar cujo objetivo 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 2023
Serv. Médicos	7.465
Custo Total (R\$)	937.890
Custo Unit. (R\$)	125,65

CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Diag. por Endoscopia	51
Custo Total	18.936,42
Custo Unit. (R\$)	370,09

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Serv. Não Médicos	1.766
Custo Total (R\$)	260.893,42
Custo Unit. (R\$)	148,86

Diag. por Radiologia	1.908
Custo Total	32.150,95
Custo Unit. (R\$)	16,85

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Hosp. Dia - Cir. Ambulatorial	166
Custo Unit. (R\$)	69.541,07
Custo Total	418,03

Diag. por Ultrassonografia	1.242
Custo Total	66.585,26
Custo Unit. (R\$)	53,63

Sala de Procedimentos	303
Custo Unit. (R\$)	51.576,61
Custo Total	170,22

Mét. Diag. em Especialidades	2.187
Custo Total	175.002,98
Custo Unit. (R\$)	80,02

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023, a unidade AME Jardim dos Prados passou por uma reformulação da sua Diretoria. Ao longo do ano de 2023 foram realizadas revisões de processos de trabalho em conjunto com uma reestruturação dos recursos humanos e da cultura da unidade. Esta diretoria realizou uma visita de “benchmarking” na unidade AME BARRADAS a pedido da CGCSS (esta unidade foi colocada como um modelo a ser seguido para melhorias a serem realizadas no AME Jardim dos Prados).

Ao longo do ano de 2023 priorizou-se também o fortalecimento das redes de atendimento regionais. Esta unidade participou regularmente dos fóruns de saúde promovidos pela Coordenadoria de Atenção Regional da Saúde 07 (CARS 07). Esta diretoria também esteve presente nos encontros promovidos pelo Núcleo Gestor de Humanização da SES SP. Esta unidade realizou uma reunião com os representantes da regulação municipal de saúde e foi realizada uma visita a uma unidade municipal próxima do AME (Hospital Integrado Santo Amaro). A diretoria desta unidade também esteve presente nos fóruns de regionalização promovidos pela SES SP.

Em 2023, iniciou-se a realização de biópsias de mama na unidade com o intuito de fortalecer o cuidado fornecido pela equipe de mastologia do AME (tratava-se de uma solicitação da própria equipe de mastologia, que entendia ser um prejuízo para o paciente precisar realizar a biópsia em outra unidade).

No final do ano de 2023, duas especialidades cirúrgicas do AME JD dos Prados já não faziam mais parte do corpo clínico do Hospital Geral de Pedreira (ortopedia e cirurgia geral). Em linha com o intuito de desvincular os dois serviços.

O AME JD dos Prados, no ano de 2023, inseriu-se no projeto de redução de filas cirúrgicas de catarata e conseguiu cumprir sua meta já no mês de dezembro de 2023 a despeito do prazo da CGCSS ser até o mês de outubro de 2024.

Esta unidade de saúde cumpriu com os Indicadores de Qualidade com exceção do Indicador de Oferta de Consultas médicas para rede (1ª Consulta) no 4º Trimestre. Em relação às metas quantitativas todas foram cumpridas, com exceção das metas de consultas médicas que, infelizmente, não foram cumpridas integralmente no segundo semestre do ano de 2023.


Roberto Braga Favaretto
CRM 104.400
Diretor Técnico
SPDM - AMEJP
Dr. Roberto Braga Favaretto
Diretor Técnico – CRM 104.400