

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2024

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 (HGPed), 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 HGPed, 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. Tania Mara da Mata – Coordenação Médica
- Fabiana Nunes de Lima - Gerente de Enfermagem
- Eliana Oliveira Gabriel Cabral - Coordenadora Administrativa

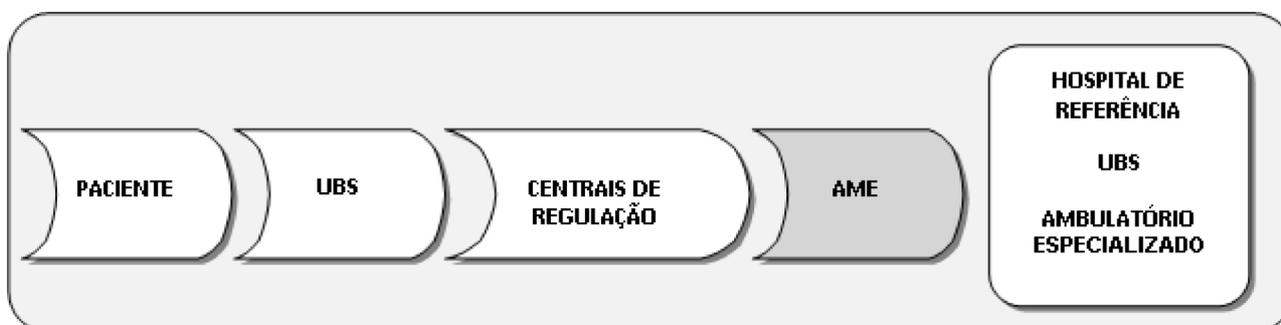
ESTRUTURA DA UNIDADE

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.

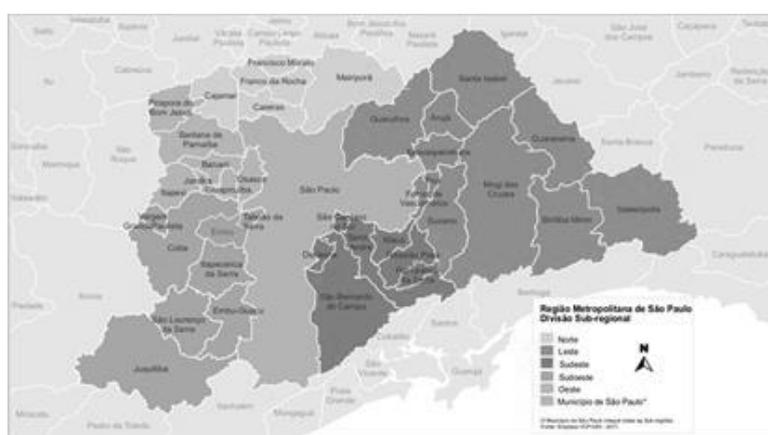
ÁREA DE ABRANGÊNCIA

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).



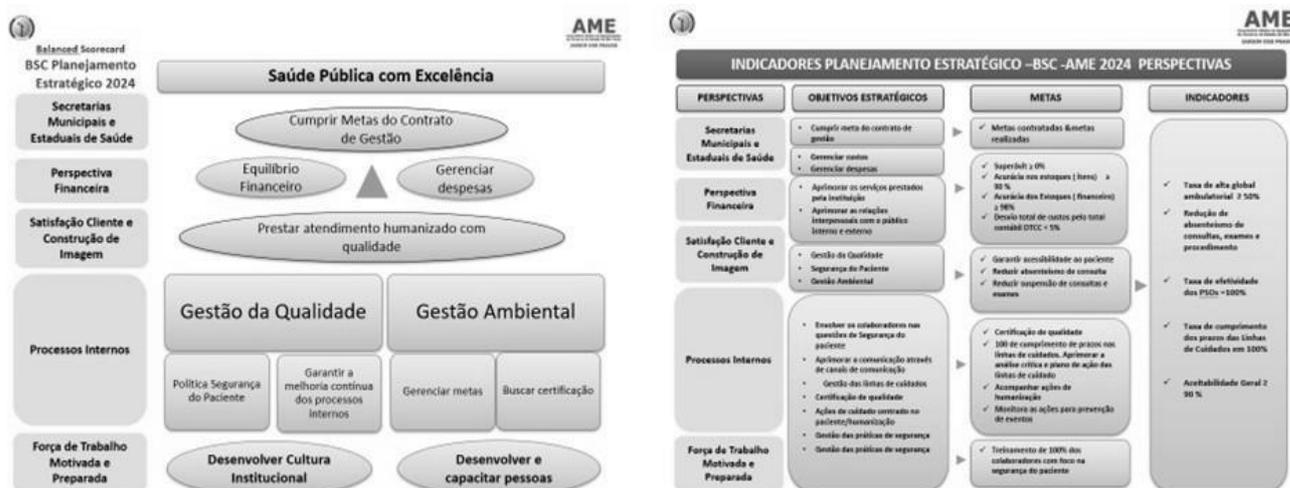
Abrangência Grande São Paulo

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. 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

- 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;

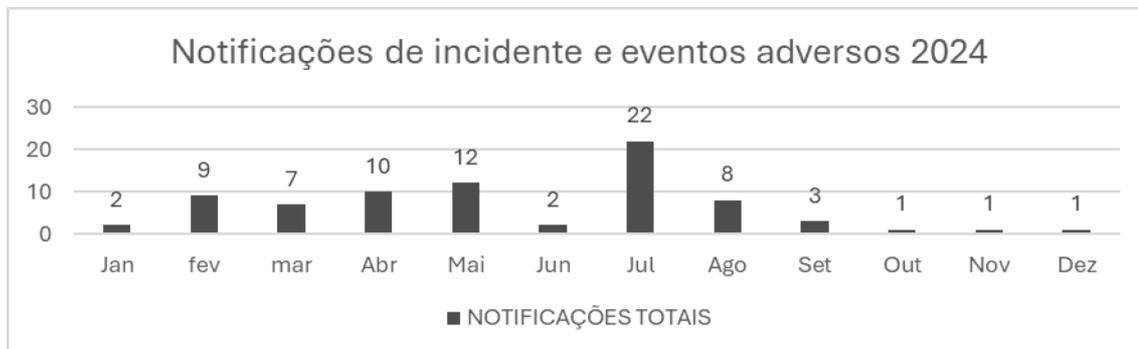
IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTES: Nosso processo de identificação do paciente possui dois descritores, sendo essas as informações utilizadas antes de cada procedimentos (nome do paciente e data de nascimento) e ação assistencial, padronizado na pulseira de identificação nos procedimentos cirúrgicos maiores 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.

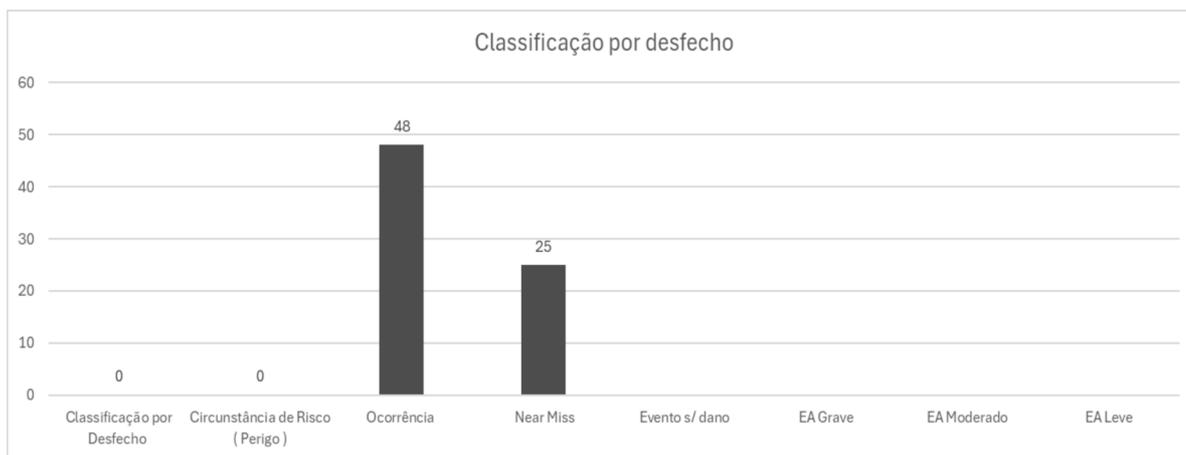
As auditorias realizadas na identificação do paciente que possuem risco de queda são intensificadas nos procedimentos cirúrgicos, exames de esforço, e nos pacientes que passam em consulta com oftalmologia e necessitam de dilatação das pupilas.

Incidentes relacionados à assistência à saúde 2024

Número de incidentes notificados segundo tipo de serviço de saúde.



Grau do dano por tipo de serviço de saúde



Linhas de Cuidado

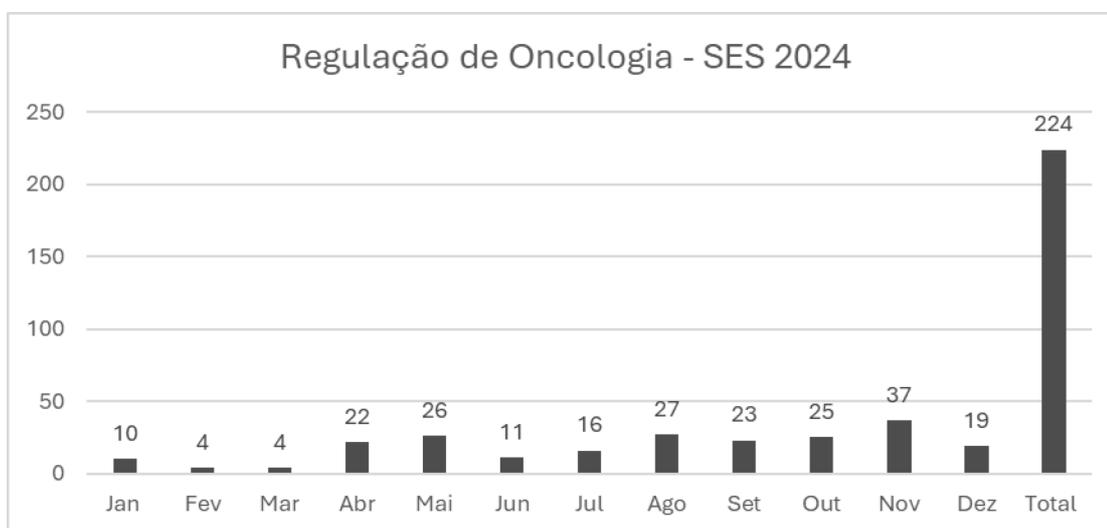
Linha de Cuidado de Câncer:

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.

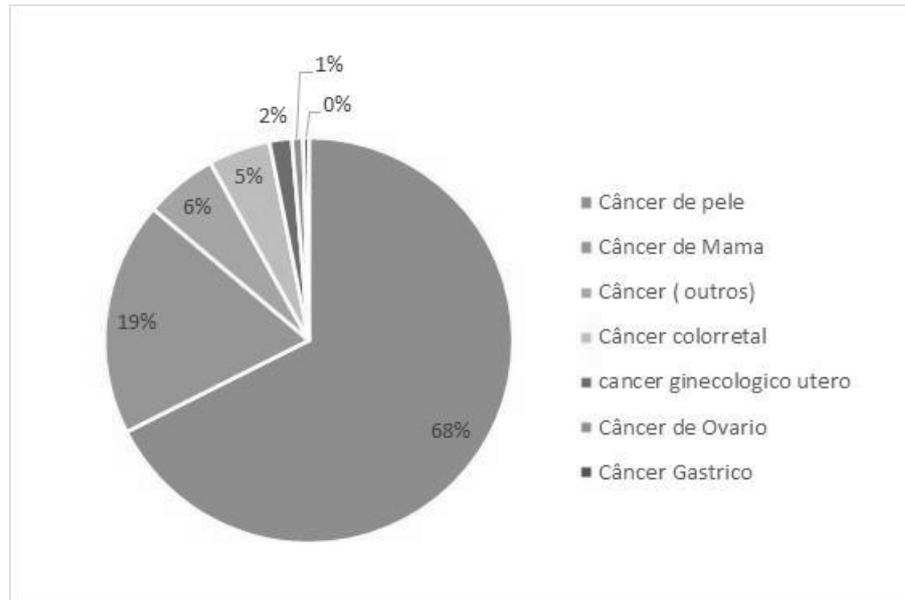
Pacientes confirmados com câncer e encaminhados para a rede externa de janeiro a dezembro 2024 totalizaram 224 usuários. As especialidades deste AME que encaminham para serviço oncológico são: Dermatologia, Cirurgia Geral, Ginecologia, Mastologia.

Total de pacientes encaminhados para a rede externa no Portal CROSS 2024



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

Estratificação por especialidades 2024



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 2024, a equipe de mastologia da unidade AME Jardim dos Prados manteve a realização dos procedimentos de biopsia de mama para melhor 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

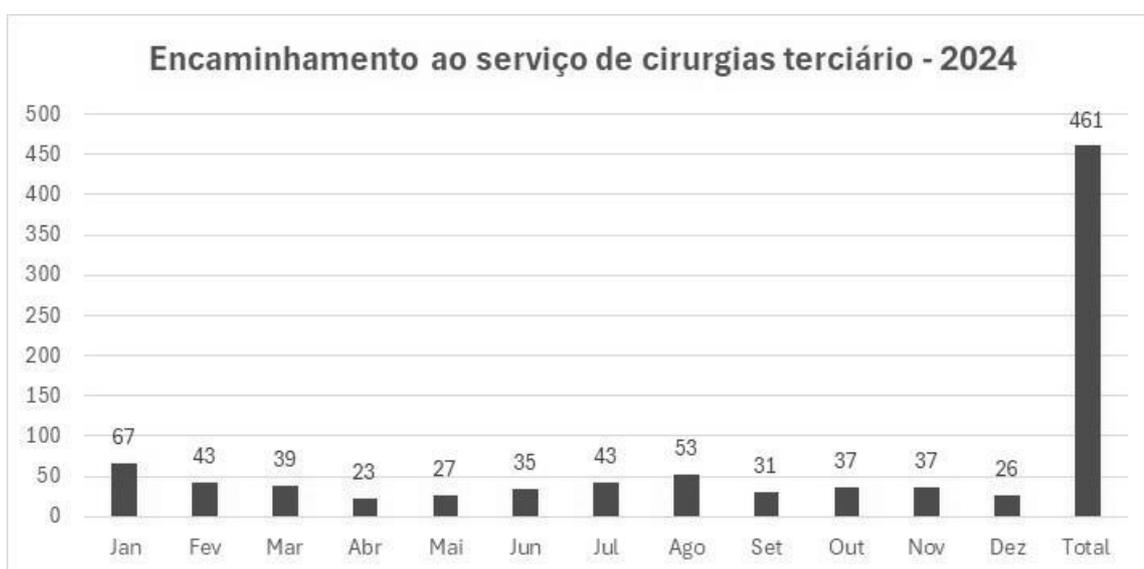
A linha pré-operatória é uma estratégia para o alcance da atenção integral, que busca articular a produção do cuidado desde a atenção primária até a terciária. A atenção integral é composta por ações de proteção, promoção, vigilância, prevenção e assistência com foco em especificidades de grupos e comunidade.

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.

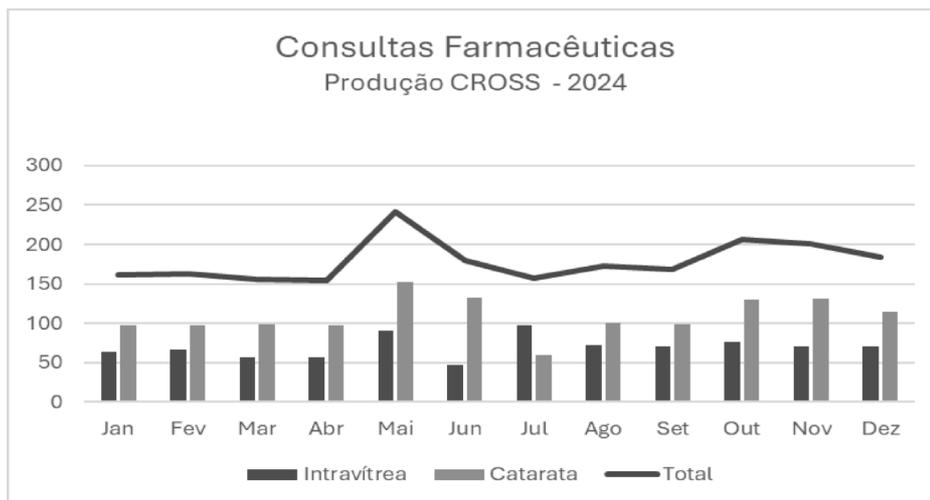
Essas ações são satisfatórias e desempenham um papel importante no cuidado, com relevante interação entre as equipes envolvidas, e diminuição do absenteísmo e de cancelamento cirúrgico por parte do paciente.



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.



Orientação farmacêutica para o acesso de medicamento no SUS:

A orientação farmacêutica no acesso de medicamentos no SUS, tem por objetivo, assessorar os prescritores nos encaminhamentos para aquisição via Componente Especializado da Assistência Farmacêutica e/ou Comissão de Farmacologia. Garantindo dessa forma, o preenchimento correto das documentações, assim como exames exigidos de acordo com cada PCDT.

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 no 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 – FEEEx 2024



O AME Jardim dos Prados, participou da Pesquisa de Clima Organizacional FIA Employee Experience – FEEEx 2024 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 a *Pesquisa de Clima FEEEx finalizada em 27/05/2024, teve os resultados apurados pela FIA, gerando para a SPDM Afiliadas a pontuação de 75,5 no índice de Clima Organizacional (i-CO), e com esse resultado recebeu o certificado Lugares Incríveis para Trabalhar – 2024.*

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!

- Participação da “6ª Edição do Selo de Direitos Humanos e Diversidade” emitido pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.



Pelo terceiro ano consecutivo, a SPDM teve suas ações reconhecidas na categoria “Transversalidade”, que este ano contempla iniciativas voltadas a 14 “grupos temáticos” do SELO (Crianças e Adolescentes, Drogas: prevenção, ofertas de cuidado e garantia de direitos Juventudes, Igualdade Racial, LGBTI, Mulheres, Pessoas com Deficiência, Pessoas Desaparecidas, Pessoas em cumprimento de penas privativas de liberdade ou restritivas de direitos e pessoas egressas do sistema prisional, Pessoas Idosas, Pessoas Migrantes, Pessoas em Situação de Rua, Povos Indígenas, Segurança Alimentar e Nutricional), tendo a SPDM apresentado ações em 13 grupos. Somente as Unidades alocadas no Município de São Paulo e Grande São Paulo podem utilizar o selo, tendo em vista a abrangência que compõe esta certificação, considerando o Município de São Paulo.

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 individuais 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 2024 cumpriu integralmente os indicadores de qualidade, conforme demonstrado no quadro abaixo.

	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
Índice de Retorno	1,67	1,46	1,52	2,25	1,53	1,59	0,89	0,97	0,95	1,44	1,49	1,47
Taxa de Absenteísmo (%)	21,45%	19,29%	20,31%	19,80%	24,95%	28,31%	27,49%	24,71%	22,30%	26,20%	25,90%	29,24%
Aceitabilidade Geral	90%	85%	86%	93%	95%	93%	95%	92%	92%	96%	95%	97%
Taxa de Cancelamento de Cirurgia	13,97%	13,74%	13,49%	10,86%	13,00%	12,25%	13,81%	14,92%	13,60%	14,32%	14,42%	13,66%

Em 2024 a equipe de matriciamento do AME Jardim Prados participação da II Oficina de Regionalização de Saúde com objetivo readequação plano de serviço de acordo com as necessidades da região de saúde adstrita. Nos últimos anos ocorreu, felizmente, um aumento do número de unidades de saúde ambulatoriais municipais na região associada ao AME. Estas unidades prestam um atendimento muito similar ao serviço que é prestado pelo AME Jardim dos Prados. Atualmente com outros locais de referência para os mesmos serviços de saúde. As necessidades que envolvem o tratamento das patologias oncológicas foram elencadas como prioritárias pela RRAS 06 e pela zona Sul de São Paulo.

A unidade teve a oportunidade de realizar uma interface entre AME e CER, através de reunião onde houve a apresentação do perfil epidemiologia da fisioterapia, realizado alinhamento de fluxo de atendimento dos pacientes pós-operatórios com critérios inclusão para atendimentos. A unidade foi convidada a participar da CBI EXTRAORDINÁRIA SUL sobre a saúde regional, onde abordamos de forma estratificada por unidade e serviço os indicadores de especialidades, demanda reprimida, possibilitando identificar fatores contribuintes da taxa de absenteísmo e perda primária.

Participamos do encontro sobre o apoio matricial na perspectiva da política de humanização. Discussão conceitual e prática referente ao apoio matricial, considerando projeto terapêuticos singular como dispositivo potente para o aumento das possibilidades de cuidado, contribuindo para fortalecimento das redes de produção de saúde, compartilhamento das experiências das equipes do Ames e Discussões de caso e de temáticas consideradas relevantes para as equipes e transição do cuidado através do desenvolvimento de atividades de caráter coletivo.

Nos encontros dos Fórum Estadual da região sul realizados nos AMEs, discutimos o absenteísmo e os desafios de cada unidade e a demanda do município, visando a integração dos serviços de saúde existentes no município.

No segundo semestre tivemos novas contratações de profissionais médicos, nas especialidades de: cardiologia, pneumologia, ORL, dermatologia o que possibilitou a requalificação da demanda interna e resolutividade diagnóstica. Dos exames de SADT, houve aumento de oferta externa na linha de cardiologia: Ecocardiograma, Holter, MAPA.

Na interface com as unidades, o AME realizou reunião com o CER, para alinhamento da transição do cuidado do paciente, com segmento de reabilitação /alta.

Nos encontros dos Fóruns Estaduais da região sul foram discutidos os absenteísmos e os desafios de cada unidade, a fila dos pacientes e caracterização populacional do município, em consequência de um trabalho de aproximação da coordenadoria regional de saúde sul, realizado com o apoio da equipe da CARS 07 - SUL centro de apoio regional a saúde, tem sido possível aprimorar o alinhamento entre as demandas da região e a oferta de vagas do AME Jardim dos Prados.

EXECUÇÃO TÉCNICA E ORÇAMENTÁRIA – CONTRATO DE GESTÃO

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

Repasse financeiros envolvidos (Exercício 2024):

CNPJ nº 61.699.567/0096-53	Natureza e Tipo de Verba	Valor Global (R\$)
Origem dos Recursos		
Termo Aditivo nº 01/2024 - Contrato de Gestão nº 1860033/2019	Custeio - Verba Estadual	19.713.876,00
Termo Aditivo nº 02/2024 - Contrato de Gestão nº 1860033/2019 – Desconto de Custeio	Redução de Custeio	-2.026.532,29
Termo Aditivo nº 03/2024 - Contrato de Gestão nº 1860033/2019 – Repactuação de Metas Assistenciais	Custeio - Verba Estadual	-

CNPJ nº 61.699.567/0096-53	Natureza e Tipo de Verba	Valor Global (R\$)
Origem dos Recursos		
Termo Aditivo nº 04/2024 - Contrato de Gestão nº 1860033/2019 – Periodicidade das Reuniões de Avaliação	Custeio - Verba Estadual	-
Termo Aditivo nº 05/2024 - Contrato de Gestão nº 1860033/2019 – Repactuação de Metas Assistenciais	Custeio - Verba Estadual	-
Termo Aditivo nº 07/2024 - Contrato de Gestão nº 1860033/2019 - Reequilíbrio Econômico-financeiro	Custeio - Verba Estadual	2.068.873,07
TOTAL		19.756.216,78

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 2024:

AME JARDIM DOS PRADOS						
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2024						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta Médica Especializada	50.180	40.671	48.270	52.722	98.450	93.393
Atendimento Não Médico	31.000	31.051	32.400	34.952	63.400	66.003
Cirurgia Maior Ambulatorial	1.634	1.577	1.671	1.759	3.305	3.336
Cirurgia Menor Ambulatorial	4.220	4.277	4.560	5.577	8.780	9.854
SADT Externo	9.840	10.471	10.680	9.898	20.520	20.369
Total	96.874	88.047	97.581	104.908	194.455	192.955

Fonte: Informações AME Jardim dos Prados

EXPOSIÇÃO SOBRE A EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E SEUS RESULTADOS:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2024		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Repasses do Contrato	19.756.216,78	-
Receitas Financeiras	63.654,74	-
Outras Receitas	24.206,01	-
TOTAL DE RECEITAS	19.844.077,53	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Despesas com Pessoal	9.243.303,54	
Serviços de Terceiros	9.463.439,68	
Materiais e Medicamentos	482.148,47	
Outras Despesas	952.989,03	173.859,36

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2024		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
TOTAL DE DESPESAS	20.141.880,72	173.859,36

RATEIO INSTITUCIONAL

“A SPDM realiza o rateio de despesas administrativas em conformidade com a Resolução SS 107/19, e destaca que os critérios adotados pela Entidade são divulgados em sua Política para Rateio dos Custos da Estrutura Administrativa da SPDM, aprovada em 26 de agosto de 2023. A relação das despesas objeto de rateio são encaminhadas, anualmente, à CGCSS contendo o detalhamento de cada despesa, valor, data de pagamento, favorecido e documento fiscal comprobatório. Os comprovantes dessas despesas são encaminhados ao órgão contratante, munido de toda a documentação suporte. As métricas de rateio, em conformidade com a Política de Rateio da SPDM, são elaboradas e divulgadas para os órgãos de fiscalização e controle do Estado, incluindo o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.”

CUSTOS POR LINHA CONTRAÇÃO

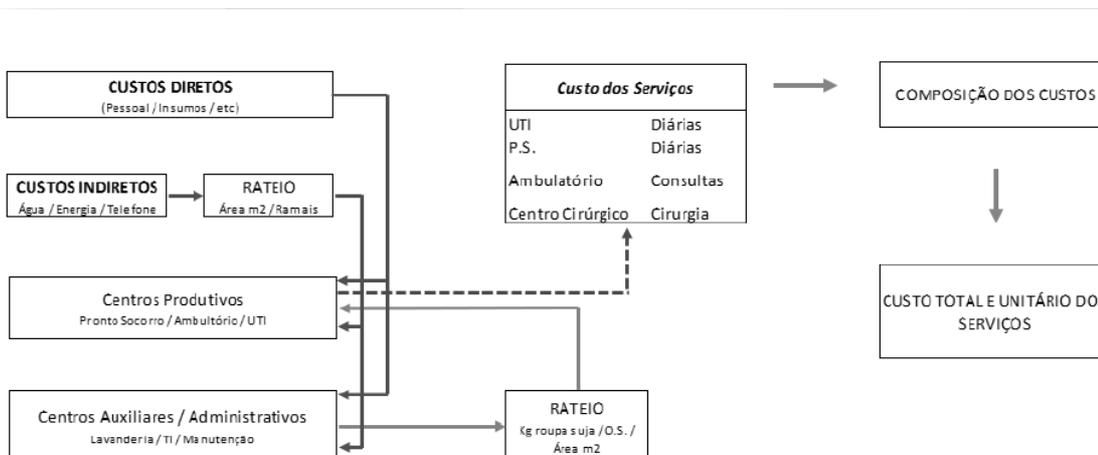
A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (método mais utilizado nas organizações de saúde), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade hospitalar cujo objetivo 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 2024
Serv. Médicos	7.764
Custo Total (R\$)	961.454
Custo Unit. (R\$)	123,84

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2024
Serv. Não Médicos	2.288
Custo Total (R\$)	256.640,97
Custo Unit. (R\$)	148,86

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2024
Hosp. Dia - Cir. Ambulatorial	591
Custo Unit. (R\$)	351.598,99
Custo Total	595,34

Sala de Procedimentos	506
Custo Unit. (R\$)	98.075,84
Custo Total	193,76

CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2024
Diag. por Endoscopia	80
Custo Total	24.018,69
Custo Unit. (R\$)	300,55

Diag. por Radiologia	1.797
Custo Total	32.710,29
Custo Unit. (R\$)	18,20

Diag. por Ultrassonografia	1.170
Custo Total	59.388,33
Custo Unit. (R\$)	50,75

Mét. Diag. em Especialidades	2.135
Custo Total	147.318,16
Custo Unit. (R\$)	69,01

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024, a unidade AME Jardim dos Prados mais uma vez defrontou-se com um cenário econômico bastante desafiador. Foi necessária uma repactuação das metas de produtividade com a Coordenadoria de Gestão de Serviços de Saúde (CGCSS). Tal adequação foi efetivada nos meses de maio e junho de 2024 assim como no último trimestre do ano. No mês de dezembro de 2024 esta unidade teve seu contrato de gestão prorrogado por até um ano (até dezembro de 2025) e efetivou-se a repactuação das metas para todo o ano de 2025. Ficou evidenciado que o principal motivo que levou esta unidade de saúde a apresentar relevantes dificuldades no cumprimento das metas nos últimos 05 anos era o descompasso entre o custeio recebido e as metas exigidas no contrato de gestão.

Com o apoio técnico da diretoria corporativa da SPDM Afiliadas (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina) foi possível finalmente contratar as especialidades médicas que o AME não possuía e cumprir as metas de produtividade a despeito de um início do ano com pouca produção. O fato é que nos primeiros 3 meses do ano esta unidade estava equilibrada financeiramente, porém só estava cumprindo cerca de 60% da meta de consultas médicas. A partir do mês de junho de 2024, o AME conseguiu realizar 116% da meta de consultas médicas (praticamente dobrou a produção), porém, passou a apresentar seguidos déficits financeiros. Este AME chegou ao final do ano com cerca de 03 milhões em dívidas com empresas médicas, fornecedores e empresas terceiras. Recebemos um aporte de 2 milhões no mês de dezembro de 2024 como repasse para reequilibrar financeiramente a unidade e foi possível acertar principalmente o endividamento com as empresas médicas.

Com a intenção de elaborar um projeto de trabalho para os próximos 05 anos, realizamos a visita ao serviço de oncologia do AME Mogi das Cruzes que foi bastante produtiva, no segundo semestre de 2024. Também foi possível obter informações mais precisas sobre as necessidades de saúde da população da região sul da cidade de São Paulo devido ao fortalecimento das relações com a coordenadoria de regulação de saúde da Secretaria Municipal de Saúde do município de São Paulo.

Ao longo do ano de 2024 mantivemos como uma das prioridades, a aproximação das redes de atendimento regionais. Esta unidade mantém a participação regular dos fóruns de saúde promovidos pela Coordenadoria de Atenção Regional da Saúde 07 (CARS 07). Esta diretoria também manteve sua presença nos encontros promovidos pelo Núcleo Gestor de Humanização da SES SP.

Em 2024 encerraram-se os 05 anos inicialmente previstos da gestão da SPDM, foram 05 anos bastante tumultuados, com muitas dificuldades econômicas e no cumprimento das metas. Encerramos esse período com um contrato de gestão mais adequado à realidade financeira da unidade e podendo contar com uma relação bastante saudável com a regulação de saúde do município e com as lideranças da comunidade da região da SACA (Santo Amaro / Cidade Ademar). Tais características serão essenciais para a elaboração de um projeto que atenda às necessidades da população adstrita ao serviço.

Dr. Roberto Braga Favaretto
Diretor Técnico – CRM 104.400