



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Relatório de Atividades - Ambulatório Médico de Especialidades de Taboão da Serra

HISTÓRICO DO AME TABOÃO DA SERRA

O Ambulatório Médico de Especialidades de Taboão da Serra foi inaugurado em 10 de maio de 2012 e o início de suas atividades deu-se a partir de abril de 2012. Localizado à Estrada São Francisco, n.º 1448- Jardim Henriqueta em Taboão da Serra, o AME representa uma conquista para o atendimento ambulatorial na região, sendo de extrema relevância na assistência dos pacientes por meio de atendimento de especialidades médicas e configura um importante equipamento de saúde de referência e contra referência loco regional.

MISSÃO

Prestar assistência ambulatorial especializada, realizando consultas, exames e pequenas cirurgias, de acordo com os princípios do SUS, buscando a excelência nos serviços prestados.

VISÃO

Ser uma unidade ambulatorial especializada e resolutive, reconhecida pela qualidade e comprometimento na assistência prestada.

VALORES

- ✓ Ética
- ✓ Dignidade
- ✓ Respeito
- ✓ Profissionalismo
- ✓ Comprometimento



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

A partir dessa premissa, além da execução da produção assistencial e dos indicadores de qualidade pactuados com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP) tem como prioridade prezar pela segurança do paciente da assistência prestada.

Para isso instituiu ao longo da gestão uma cultura de segurança do paciente a partir do estímulo e prática de ações diárias com propósito de melhoria contínua dos processos.

CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE

O Ambulatório Médico de Especialidades de Taboão da Serra - AME Taboão da Serra está localizado no seguinte endereço:

Estrada São Francisco, nº 1448- Jardim Henriqueta, Taboão da Serra – SP- 06764-290

Telefone: (11) 2139-0333 e (11) 2139-0332

CNPJ: 61.699.567/0029-93

Conta com o seguinte corpo diretivo:

Dr. Vitor Sergio Kawabata - Diretor Técnico

Dra. Barbara Cristina Sampaio Utimi - Diretora Clínica

Carla Souza França - Gerente de Enfermagem

Veronice Santos Ferraz Amurin - Gerente Administrativa

Licença de Funcionamento junto ao Grupo de Vigilância Sanitária de Taboão da Serra Nº CEVS: 355280914-863-000465-1-5, vencimento: 29/12/2021.

Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros sob nº 246213 - com validade até 09/05/2021.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Estrutura Ambulatorial:

Temos 16 Consultórios, 02 Salas de medicação, 03 Salas de Exames de Diagnósticos por Imagem, (RX Densitometria, Mamografia), 01 Sala de Emergência, 01 Sala de Curativo, 08 Salas de Exames, 01 Sala de Cirurgia Ambulatorial, 02 Salas de Endoscopia, 01 Sala de Recuperação (dentro da UCA), 01 Sala de Coleta para exames laboratoriais, com 3 boxes para coleta.

Perfil de Atendimento

O AME Taboão da Serra é referência para 15 municípios do entorno, são eles: Taboão da Serra, Embu das Artes e demais Municípios da Região dos Mananciais como: Cotia, Embu Guaçu, Itapeverica da Serra, Juquitiba, São Lourenço da Serra e Vargem Grande Paulista, além dos Municípios que compõem a Rota dos Bandeirantes: Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco, Pirapora do Bom Jesus e Santana de Parnaíba.

O AME é o único ambulatório estadual da região de Taboão da Serra e contribui expressivamente para o atendimento da população da Região dos Mananciais e Rota dos Bandeirantes que fazem parte da Região Metropolitana de São Paulo, possibilitando o diagnóstico precoce de enfermidades, por meio de consultas ambulatoriais e realização de exames de diagnóstico a pacientes do Sistema Único de Saúde – SUS/SP facilitando, com isso, a priorização do atendimento e contribuindo para melhorias, na qualidade da assistência na região.

O AME conta com recursos necessários para a prestação de cuidados especializados em regime de consulta eletiva, cuidados de alta resolutividade, exames de diagnósticos de apoio e procedimentos terapêuticos especializados, que, em função da sua complexidade, não são tratados na Rede de Atenção Primária, vindo a se constituir em uma modalidade assistencial de resposta especializada e apoio a Rede de Saúde, focado nos cuidados vinculados a processos terapêuticos e/ou diagnósticos que não requeiram a internação hospitalar.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

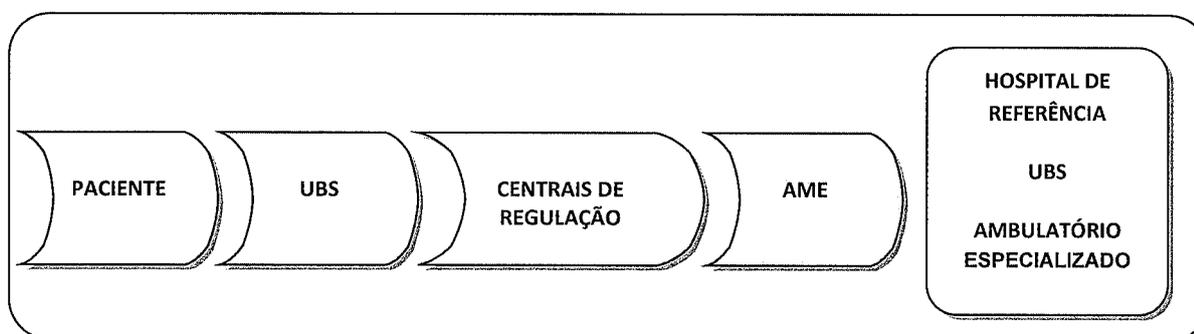
O Ame Taboão participa ativamente das reuniões e visitas aos equipamentos de saúde com objetivo intensificar a comunicação com as unidades referenciadas, buscando a resolutividade e agilidade diagnóstica.

O AME é um Centro Ambulatorial de diagnóstico, tratamento e orientação terapêutica em especialidades médicas, de alta resolubilidade, tendo, como objetivo principal, o apoio às necessidades da Atenção Primária.

Fluxo de Atendimento

Os atendimentos realizados no AME Taboão da Serra 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 prestado a assistência ao paciente, com vista ser a 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,



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

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 nível ambulatorial ou hospitalar de maior complexidade, conforme cada caso. O AME agenda os pacientes de acordo com as necessidades para a resolução definitiva dos casos (cirurgia, oncologia, seguimento de especialista ou na Atenção Primária).

São consideradas 05 Linhas de Serviços:

Serviços de Consulta de Atendimento Médico Especializado, Serviços de Atendimento Multiprofissional e Interdisciplinar, Serviços de Suporte Diagnóstico: Diagnóstico por Imagem, Diagnósticos por Análises Clínicas, Diagnósticos por Anatomia Patológica, Métodos Diagnósticos de Especialidades (incluindo endoscopias e métodos gráficos), Cirurgia Ambulatorial Menor e Serviço de Assistência Farmacêutica.

Especialidades Médicas

Alergologia, Cardiologia, Cirurgia-Plástica, Cirurgia Vasculare, Coloproctologia, Dermatologia, Endocrinologia Pediátrica, Endocrinologia Adulto, Gastroclínica, Ginecologia, Hematologia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia Adulto, Neurologia, Pediátrica, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Reumatologia e Urologia.

Especialidades Não Médicas

Enfermagem, Farmácia, Fonoaudiologia, Nutrição e Psicologia.

Apoio Diagnóstico

Audiometria, Avaliação Urodinâmica Feminina, Bera Adulto, Bera Pediátrico, Biopsia de Mama, Biometria, Campimetria, Colonoscopia, Colposcopia, Densitometria Óssea,



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroencefalografia, Emissões Auditivas, Endoscopia Digestiva Alta, Espirometria, Holter, Mamografia, Mapa, Nasofibroscopia, PAAF de Mama, Paquimetria, Raio X Simples, Retinografia, Teste Ergométrico, Topografia, Ultrassom Geral, Ultrassom Ginecológico/ Mamas, OCT (Tomografia de Coerência Ótica) e USG Doppler.

Cirurgias Ambulatoriais:

Na linha cirúrgica classificadas como Cirurgias Menores (cma) são realizados procedimentos cirúrgicos nas especialidades de Cirurgia Plástica, Dermatologia, Mastologia, Coloproctologia. Importante informar, que no segundo semestre foi iniciado o serviço de Cirurgia Oftalmológica de aplicação Intravítrea e Cirurgia de Mão.

No segundo semestre de 2020 o AME Taboão da Serra teve a implantação de novos serviços de procedimentos cirúrgicos sendo eles: Cirurgia de catarata, aplicação intra vítreas, biópsia de próstata, cirurgia de vasectomia, cirurgia de ortopedia mão, PAAF Mama e tireoide e exame de tomografia de coerência óptica - OCT.

Com a ampliação dos novos serviços a unidade do AME Taboão da Serra se tornou AME +. Durante o segundo semestre de 2020 realizamos 97% da meta para os procedimentos cirúrgicos classificados como Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA).

ÁREA DE ABRANGÊNCIA

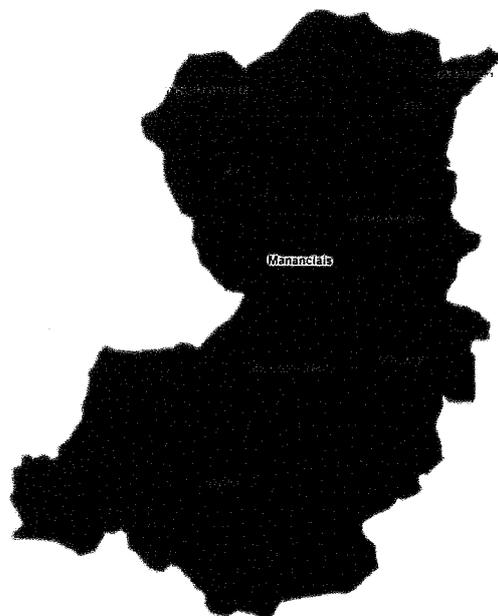
As cidades da Região dos Mananciais e Rota dos Bandeirantes fazem parte da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), que conta com 39 municípios e 19.672.582 habitantes (IBGE 2010), ocupando 7.943,85 Km² de área territorial. A Taxa Geométrica de Crescimento Anual da RMSP é 0,97.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Rede Regional de Atenção à Saúde - RRAS 04 e respectiva Região de Saúde e Municípios.

Estado de São Paulo - DRS - RRAS 04



Este conjunto de municípios tem uma extensão territorial de 1.469,6 km², distribuídos de forma bastante desigual entre si.

A população no entorno desse reservatório aumentou de 332 mil habitantes em 1980 para 645 mil habitantes em 1996. Cerca de 80% dessa população ocupava 27% da Bacia do Guarapiranga, especialmente as áreas vizinhas à represa, onde os impactos nas águas são muito maiores e as possibilidades de corrigi-los menores, em loteamentos carentes de infraestrutura e com densidades aproximadas de 500 habitantes por hectare, dez vezes superior ao máximo estabelecido pela legislação de proteção de mananciais. Esses dados referentes à população residente do entorno não são atualizados, entretanto os planos de saneamento da região são propostos a longo prazo e, dessa forma, a infraestrutura necessária para uma qualidade de vida e, conseqüentemente, para a saúde é preocupante em algumas áreas da região dos mananciais tendo em vista que a cobertura de esgoto canalizado é de apenas 55,7 %.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra



O AME Taboão da Serra é referência para 15 municípios do entorno, são eles: Taboão da Serra, Embu das Artes e demais Municípios da Região dos Mananciais como: Cotia, Embu Guaçu, Itapeverica da Serra, Juquitiba, São Lourenço da Serra e Vargem Grande Paulista, além dos Municípios que compõem a Rota dos Bandeirantes: Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco, Pirapora do Bom Jesus e Santana de Parnaíba.

O Ame Taboão participa ativamente das reuniões e visitas aos equipamentos de saúde com objetivo de intensificar a comunicação com as unidades referenciadas, buscando a resolutividade e agilidade diagnóstica.

MODELO DE GESTÃO

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

O Ambulatório Médico de Especialidades Taboão da Serra utiliza como ferramenta de gestão para o monitoramento estratégico o BSC – Balanced baseando numa visão sistêmica e interdependente de variáveis que afetam a organização como um todo.

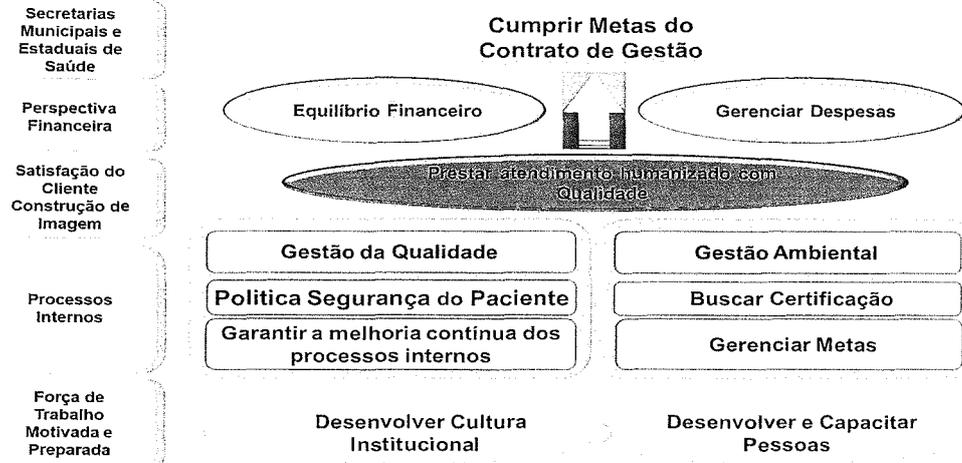
Esse sistema de medição incorpora um conjunto de medidas mais genéricas e integradas que vincula o desempenho sob a óptica dos clientes, processos internos, colaboradores, Stakeholders e perspectiva financeira.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

BSC – Planejamento Estratégico 2020

SAÚDE PÚBLICA COM EXCELÊNCIA



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – BSC - AME 2020

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES
Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde	Cumprir metas do contrato de gestão	Taxa de alta ambulatorial em 90 dias \geq 50%
Perspectiva Financeira	Gerenciar custos Gerenciar despesas	Redução de absenteísmo de consultas e exames internos Meta 15% Redução de absenteísmo de consultas e exames externos Meta 20%
Satisfação do Cliente Construção de Imagem	Aprimorar os serviços prestado pela instituição e relações interpessoais com o público interno e externo	Taxa de efetividade dos PSOs = 100% Taxa de cumprimento de prazos das Linhas de Cuidado: em 100%
Processos Internos/externos	Envolver os colaboradores nas questões de Segurança do paciente Aprimorar a comunicação através de canais de comunicação Gestão das linhas de cuidado Certificação de qualidade Ações de cuidado centrado no paciente/humanização Gestão das práticas de segurança Certificação de qualidade Ações de cuidado centrado no paciente/humanização Gestão das práticas de segurança	Aceitabilidade Geral \geq 90 %



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

RESULTADOS

GESTÃO DA QUALIDADE

O AME Taboão da Serra nasceu sob gestão da SPDM, portanto, lastreado em um sólido modelo de gestão. A equipe da SPDM, desde o início da gestão envida todos os esforços para implantar no ambulatório uma assistência à saúde com excelência, alinhada à gestão da Qualidade e Segurança do Paciente como meta estratégica prioritária do Planejamento Estratégico da Instituição.

A implementação de um Programa de Gestão da Qualidade é um fator diferenciador que vem contribuir e estimular de forma eletiva a melhoria dos processos na prestação da assistência à saúde. A política de gestão da qualidade do AME Taboão da Serra tem objetivo de avaliar, medir e dar retorno as equipes para que estas readéquem sistematicamente os processos, garantindo a melhoria contínua da assistência prestada.

O AME Taboão da Serra é gerenciado por meio de normas, procedimentos e protocolos padronizados que agregam segurança, agilidade e eficiência no atendimento. Os resultados são monitorados por meio de indicadores de qualidade específicos para cada serviço.

A obtenção da Certificação Ambulatorial faz parte do Planejamento Estratégico da Instituição cuja qualificação se dá através de auditorias externas independentes. No processo de acreditação de serviços de saúde, é aplicada uma metodologia de avaliação que utiliza padrões de desempenho voltados aos processos de cuidados de pacientes e gestão dos serviços. As avaliações obedecem aos padrões nacionais e internacionais de qualificação de instituições de saúde.

O AME Taboão da Serra, possui a certificação ONA que tem um caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial/governamental. As diretrizes de qualidade da ONA são pautadas nos critérios de segurança na assistência ao paciente, na avaliação da gestão



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra



integrada com processos ocorrendo de maneira fluida e a plena comunicação entre as atividades. A certificação ONA é baseada em três etapas:

- **Nível I – Acreditado:** Para instituições que atendem aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.
- **Nível II – Acreditado Pleno:** Para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.
- **Nível III – Acreditado com Excelência:** O princípio deste nível é a “excelência em gestão”. A Instituição atende aos níveis 1 e 2, e deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

Após ter implantado a Gestão da Qualidade na unidade e considerando possuir os processos e fluxos bem estabelecidos e já maduros, o AME Taboão da Serra solicitou pela primeira vez em 02 de dezembro de 2016, a certificação do Nível I, momento que os auditores externos identificaram durante o processo de auditoria, que o AME Taboão da Serra possuía os requisitos de segurança do paciente e interação entre os processos, necessários para obter a acreditação em Nível II – Pleno, diretamente. Em 25 de fevereiro de 2019 o AME Taboão da Serra foi acreditado em nível III – Excelência, demonstrando interação em todos os processos da instituição.





OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Além da importante certificação de qualidade em 17 de setembro de 2015 foi conferido ao Ambulatório Médico de Especialidades de Taboão da Serra (SP) o certificado das instalações elétricas BT (Baixa Tensão). O processo de certificação do Ambulatório ocorreu todo em conformidade com a Portaria 51/2014 do INMETRO. Foram obedecidos os documentos normativos BNT NBR 5410, ABNT NBR 13534, e a ABNT NBR 13570 que trata da parte de instalações elétricas de locais de afluência de público em ambientes assistenciais de saúde garantindo eficiência energética e segurança dos pacientes e usuários.

O Ambulatório Médico de Especialidades de Taboão da Serra (SP) **é a primeira unidade de saúde do Brasil a ter suas instalações elétricas de baixa tensão certificadas.** O AME recebeu o certificado da UL do Brasil que representa a Internacional Copper Association (ICA) no País.



POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

A Gestão da SPDM está alinhada à Política Nacional de Humanização que 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 Taboão da Serra desenvolve diversas atividades com o intuito de criar um ambiente solidário e acolhedor aos pacientes e colaboradores da instituição possibilitando a comunicação entre todos os sujeitos, visando a melhoria de atendimento em saúde e da qualidade de vida dos pacientes e colaboradores.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

ARTICULAÇÃO COM A REDE EXTERNA

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. Conseguimos através deste realizar uma diminuição significativa nos indicadores de absenteísmo e suspensão do procedimento de Colonoscopia, essa modificação se deu através de alteração no perfil de agendamento, ao qual houve melhora no entendimento do paciente quanto a data de retirada do preparo e agendamento.

O grupo de orientação de preparo de colonoscopia também contribuiu para a melhora do indicador de suspensão do exame de colonoscopia, é realizado pela equipe multiprofissional com apresentações de fácil compreensão ao usuário.

Durante esses anos as ações realizadas pela equipe de Humanização e Matriciamento no AME Taboão da Serra contribuiu para otimizar o fluxo e promover conforto ao usuário, através de 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.

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.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

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.

Linha de Cuidado de Câncer

O AME foi estruturado como Ponto de Atenção nas Linhas de Cuidados definidas de acordo com as prioridades regionais.

As Linhas de Cuidados foram estruturadas na definição de ações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos, itinerários e parâmetros de atenção.

A implantação da Linha de Cuidado no AME Taboão da Serra teve como base a relevância epidemiológica de riscos e agravos e a prioridade de atenção definida por políticas setoriais.

O objetivo é oferecer qualidade e eficácia na assistência, por meio de titulação apropriada do profissional, tempo médio de consulta adequado, garantia de educação continuada dos profissionais, abordagem integral do processo saúde-doença, atuação multiprofissional e interdisciplinar, ênfase nas ações educativas e no autocuidado,



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

considerando o usuário como protagonista do plano de cuidado, bem como assegurar projeto terapêutico individualizado e estratificação do risco do paciente.

O acolhimento é feito de forma humanizada, de antemão, na recepção do paciente, com garantia de agendamentos nos seguimentos dos casos diagnosticados.

Resultados das Linhas de Cuidado no AME Taboão da Serra

Com a implantação das linhas de cuidado no AME Taboão da Serra houve uma reorganização e interação dos processos e melhor articulação com as Unidades de Saúde que são as referências externas, possibilitando resultado positivo e superando as expectativas iniciais, revigorando dessa forma a equipe multidisciplinar para o engajamento do cuidado centrado ao paciente. As ações desenvolvidas no AME Taboão da Serra pela equipe multiprofissional são essenciais e de extrema resolutividade para o diagnóstico e proporcionam agilidade no encaminhamento e inserção desse paciente na atenção terciária para o tratamento.

A unidade do AME Taboão da Serra desenvolveu fluxos de atendimentos desde a suspeita clínica do paciente, em consulta e/ou exame, até o seu encaminhamento ao serviço oncológico com marcadores essenciais para resolução diagnóstica de forma a garantir a inserção de 100% dos pacientes elegíveis para a linha de cuidado e encaminhamento do paciente ao serviço oncológico, em 60 dias após diagnóstico médico.

LCCA de Câncer de MAMA

A Linha de Cuidado de Câncer de Mama foi implantada no AME Taboão em julho de 2013 como objetivo de realizar estratégias de prevenção, detecção precoce e encaminhamento ao paciente para rede de referência para tratamento de acordo com suas necessidades.

No AME Taboão a inserção do paciente com suspeita na Linha de cuidado é realizado através de exames ou consulta. No decorrer dos anos houve um aumento significativo no número de pacientes confirmados com câncer de mama, e o papel



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra



assistencial do AME foi de possibilitar a resolutividade diagnóstica e encaminhamento a rede oncológica, dentro dos prazos estabelecidos.

LCCA de Câncer de Próstata

Dos pacientes inseridos na Linha de Cuidado do Câncer de Próstata, 73% foram pacientes que passaram pelo programa 'Filho que ama leva o pai ao AME', campanha que atende homens a partir dos 50 anos de idade, sem necessidade de encaminhamento médico.

Essa Linha de Cuidado, através das estratégias de estabelecimento do percurso assistencial, possibilitou a resolutividade diagnóstica e encaminhamento do paciente a rede oncológica.

LCCA de Câncer de Pele

A Linha de Câncer de Pele foi implantada no AME Taboão em julho de 2013 com objetivo de identificar pessoas com sinais e sintomas iniciais da doença, visando a identificação do câncer em estágios iniciais, através de detecção precoce, do diagnóstico precoce e encaminhamento a rede oncológica para tratamento. Manteve-se ao decorrer desses anos a taxa de Pacientes Confirmados Linha de Cuidado de Câncer de pele tendo pequenas oscilações devido ao aumento de atendimentos na especialidade de dermatologia e cirurgia plástica.

LCCA de Gástrico e Colorretal

A Linha de Cuidado de Câncer Gástrico e Colorretal foi implantado no AME Taboão em julho de 2013 com objetivo de criar estratégias de detecção precoce do câncer Gástrico e Colorretal. A unidade conta com médicos especialistas para atendimento de consulta e realização dos exames e procedimentos. O número de paciente confirmados



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

com câncer gástrico e colorretal foram inferiores a outras Linhas de Cuidado, porém, com grande impacto para o paciente na resolutividade diagnóstica.

PROGRAMA FILHO QUE AMA LEVA O PAI AO AME

O AME Taboão da Serra faz parte do programa “Filho que ama leva o pai ao AME”, teve o seu início, em abril de 2014. O programa atende aos sábados e estimula os filhos a levarem os pais a partir de 50 anos de idade ao AME, o agendamento é realizado pela central de atendimento e não necessita de encaminhamento médico, visando facilitar o acesso ao paciente com intuito de prevenção e promoção a saúde.

Ambulatório com Classificação de Risco Cirúrgico

O AME Taboão da Serra implantou a Classificação de Risco Cirúrgico em 2014, com o objetivo de gerenciar a demanda cirúrgica de paciente, a fim de otimizar a entrada destes no serviço cirúrgico especializado, de acordo com a priorização dos casos. Durante o atendimento médico em que o paciente é indicado para avaliação cirúrgica é realizado uma classificação de acordo com os critérios de priorização como porte cirúrgico, a presença de comorbidades e a gravidade da doença cirúrgica. A classificação de risco cirúrgico é realizada pelo médico para sinalizar a priorização dos agendamentos cirúrgicos e é gerenciada pela enfermeira da regulação ao qual monitora os prazos estabelecidos para agendamentos.

GESTÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Desde o início das atividades do Ambulatório Médico de Especialidades, a SPDM tem desenvolvido uma série de ações ambientais que visam a redução de seus impactos ambientais que estão contempladas no seu Plano de Gerenciamento de Resíduos Serviços



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

de Saúde (PGRSS), que é baseado nos princípios da não geração e minimização de resíduos. Este documento aponta e descreve as ações relativas ao manuseio, armazenamento e disposição final, reduzindo os riscos ao meio ambiente em conformidade com a legislação vigente.

O PGRSS é gerenciado por uma comissão que propõe ações preventivas em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo do ambulatório.

Nesses 07 anos de atuação, várias ações foram desenvolvidas das quais vale destacar:

- ✓ Uso de caneca ecológica por todos os colaboradores a partir da admissão durante todo o período de gestão;
- ✓ Anualmente são realizadas SIPATMA (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente) com gincanas educativas e palestras com temas relacionados a sustentabilidade, gerenciamento de resíduos e descarte correto de resíduos, dentre outros;
- ✓ Implantação de treinamentos relacionados ao descarte de resíduos aos colaboradores e aos terceiros;
- ✓ Implantação de coleta seletiva de resíduos em todas as unidades;
- ✓ Ponto de coleta de pilhas e baterias para colaboradores e pacientes, garantindo a destinação final correta.

Consumo Consciente da Água

Com o intuito de reduzir o consumo de água, foi realizada a instalação de dispositivos redutores nas descargas e nas torneiras da unidade. A diferença média de



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

água dispensada ao acionar a torneira, comparando o dispositivo antigo com o dispositivo novo é de 60% a menos, comprovando a eficácia do arejador instalado.

Consumo Consciente de Energia Elétrica

- ✓ Adequação da rede elétrica para evitar sobrecarga e aquecimento nos condutores;
- ✓ Realizada a troca de 80% das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de Led, que são mais econômicas;
- ✓ Substituição de 100% dos refletores de lâmpadas de vapor de mercúrio por refletores de Led;
- ✓ Avaliação da demanda de Energia contratada pela Instituição com o objetivo de ajuste à melhor faixa de consumo. Este trabalho é realizado pela equipe técnica qualificada (Manutenção);
- ✓ Intensificado o desligamento programado dos 28 equipamentos de ar condicionado, após o encerramento do atendimento ambulatorial, pois, são os principais consumidores de energia elétrica no AME-TS;
- ✓ Manutenção da substituição de lâmpadas comuns fluorescentes por lâmpadas LED;
- ✓ Conscientização sobre o desligamento de equipamentos elétricos: ar condicionado, interruptores, computadores e nobreaks.

Redução de Consumo de Papel Sulfite

- ✓ Configuração das impressoras para impressão frente e verso;
- ✓ Revisão da quantidade de papel sulfite distribuído para cada setor e definição de meta;
- ✓ Utilização de papel rascunho para documentos de uso interno;
- ✓ Campanha de conscientização para o uso racional nas unidades, através de cartazes, banners e inclusão do tema nas Integrações para novos colaboradores;



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

- ✓ Intensificação de treinamentos a respeito da correta segregação dos resíduos abrangendo todos os setores das unidades.

RESÍDUOS

Destinação Adequada

- ✓ Implantação de coleta seletiva de resíduos em toda a unidade;
- ✓ Adequação de lixeiras e treinamento em todas os Setores a fim de diminuir a geração de resíduo infectante;
- ✓ Projeto de reciclagem de papel liner também conhecido como papel parafinado. A equipe de Hotelaria disponibiliza um cesto exclusivo para o projeto com indicação de descarte de liner, coletado periodicamente pela equipe da Hotelaria;
- ✓ Treinamentos periódicos aos colaboradores cujo objetivo é conscientizá-los sobre a importância do descarte correto do resíduo e responsabilidade de todos para minimizar os impactos ao meio ambiente.
- ✓

Inventário de Gases Efeito Estufa

Em 2016, foi realizado o primeiro inventário de Gases de Efeito Estufa, referente ao ano de 2015, utilizando a 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.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

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. Os fatores que motivaram a realização desse trabalho foram:

- ✓ Relevância do tema Mudanças Climáticas: “a mudança climática é a maior ameaça global à saúde do século XXI. Os impactos afetarão o mundo todo, não apenas em um futuro distante, mas durante nossa geração e de nossos filhos”;
- ✓ Alinhamento ao Plano Estadual de Saúde e ao Plano Estadual de Mudanças Climáticas de São Paulo – a elaboração de inventários de gases de efeito estufa está alinhada ao Plano Estadual de Saúde 2016/2019 de São Paulo, que entre outras coisas prevê medidas de mitigação (preocupação com a redução das emissões causadoras do aquecimento global e com a finitude dos recursos naturais);
- ✓ Baixa representatividade do setor de Saúde – até o ano de 2015, apenas alguns hospitais privados calculavam suas emissões de gases de efeito estufa no Brasil.

Após computar os resultados desse primeiro inventário de gases de efeito estufa, foram tomadas algumas ações preventivas e de compensação para emissão de gases como, por exemplo, o controle da fumaça preta dos veículos e trabalhos para a conscientização dos colaboradores para a redução dos resíduos e descarte correto para materiais recicláveis.

Outro aspecto importante da gestão ambiental, seguindo as diretrizes da SPDM, o Ambulatório Médico de Especialidades Taboão da Serra 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.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

GESTÃO DE PESSOAS

HUMANIZAÇÃO E AÇÕES SOCIAIS

A Gestão da SPDM está alinhada à Política Nacional de Humanização que 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 Taboão da Serra desenvolve diversas atividades com o intuito de criar um ambiente solidário e acolhedor aos pacientes e colaboradores da instituição possibilitando a comunicação entre todos os sujeitos, visando a melhoria de atendimento em saúde e da qualidade de vida dos pacientes e colaboradores.

De acordo com as diretrizes institucionais e com as Diretrizes da PNH, na Unidade AME Taboão da Serra são desenvolvidos projetos, como:

Programa de Acolhimento do Trabalhador

A unidade AME Taboão da Serra valoriza os seus colaboradores de forma ética e acolhedora. Possui implantado desde agosto de 2013 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.

Desde o início da gestão foram atendidos no projeto escuta sensível cerca de 71 colaboradores obtendo a melhoria dos conflitos nos setores, fortalecimento da



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

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 preenchido é depositado em uma urna e enviado para a direção da SPDM no final de cada mês, onde são avaliados para possíveis ações.

Campanha do Agasalho

No Ame Taboão da Serra a 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. Nos anos anteriores foram realizadas campanhas de grupos, cujo objetivo foi aumentar o número de doação de agasalho, o que superou as expectativas da instituição.

DIMINUIÇÃO DO ABSENTEÍSMO

Durante o período de gestão de 2012 ao segundo semestre de 2020 o AME Taboão da Serra implantou ações visando a redução do absenteísmo. Dentre as ações, destacamos as principais realizadas pela unidade: atualização constante do cadastro dos pacientes, confirmação de consultas, exames e procedimentos por meio de ligações telefônicas para 100% dos pacientes agendados para atendimento no AME Taboão da Serra, e campanhas de conscientização quanto a importância do comparecimento às consultas e exames por meio de banner.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Durante o período de 2012 a 2019 o absenteísmo interno manteve menor em relação ao absenteísmo externo. Em 2014 iniciou-se a confirmação do agendamento das consultas, exames e procedimentos por meio de ligações telefônicas, ao qual observamos uma diminuição no índice de absenteísmo interno.

A partir de 2019 iniciamos o levantamento dos motivos das faltas dos pacientes, dentre os quais destacamos os principais motivos apresentados pelos pacientes por não terem comparecido às consultas, exames e procedimentos: 80,1% faltaram devido a problemas particulares, 10,1% esquecimentos, 6,1% distância, 3,7% por falta de recursos financeiros. Diante do levantamento realizado e considerando a importância de atuar para melhoria do absenteísmo. Em 2020 foi implantado orientações sobre os protocolos de prevenção da COVID-19 adotados pela unidade AME Taboão da Serra por meio de comunicação presencial, entregas de folhetos informativos e através das ligações de confirmação de comparecimento dos pacientes, ao qual fortaleceu as ações de prevenção dos usuários, transmitindo-se confiança para o comparecimento na unidade. Intensificado as ligações de confirmação de comparecimento e compartilhado com as regulações municipais os casos dos pacientes com quais não conseguimos contato, cujo objetivo é a diminuição do absenteísmo.

REQUALIFICAÇÃO DO CONTROLE DE DEMANDA POR RECURSO.

O AME Taboão da Serra realiza gestão da fila de espera de consultas e procedimentos, onde a mesma é rastreada via sistema Cross; os prontuários são avaliados pela Diretoria Médica, reavaliada na especialidade que solicitou exame. Esse gerenciamento é realizado pela equipe de regulação que contém uma enfermeira em conjunto com os médicos especialistas do AME.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

ALTA GLOBAL

O AME Taboão da Serra mantém um registro atualizado da alta ambulatorial, definida como a condição em que o paciente recebeu alta da especialidade para a qual foi encaminhado no AME.

Este registro tem o objetivo de monitorar a resolutividade do AME, e a aderência do ambulatório ao modelo de atendimento proposto. Desde 2012 é realizado pelo AME o acompanhamento da alta global por especialidade conforme estabelecido em Contrato de Gestão. Observamos que no 1º semestre de 2020 tivemos um aumento significativo nos meses de maio e junho, ao qual houve a necessidade de alterações nas agendas, sendo as mesmas ofertadas somente para agendamentos internos como estratégia para atendimento da demanda gerada pela pandemia.

No 2º semestre tivemos uma baixa do índice da alta global, devido ao momento pandêmico com diminuições de ofertas externas de exames, procedimentos e com absenteísmo acentuado, notório que no último trimestre tivemos um aumento significativo de oferta de primeira consulta ao qual contribuiu para baixa do índice. Mantivemos junto a equipe médico o compartilhamento do índice de alta global e principais critérios de inclusão de alta. As especialidades ao qual se destacaram no cumprimento da alta global foram: Cardiologia, Ortopedia e Urologia. Contudo a média anual permaneceu dentro da meta esperada em 63% de alta global.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

RESULTADOS INSTITUCIONAIS PROVENIENTES DA GESTÃO

CONTRATO DE GESTÃO – PROCESSO DE ORIGEM SPDOC Nº 511844/2020

Execução Técnica e Orçamentária

- a. Comparativo específico das metas propostas com os resultados quantitativos e qualitativos alcançados, com justificativas para as metas não atingidas ou excessivamente superadas:

Contratado e Realizado Ambulatorial – Metas Atingidas 2º Semestre de 2020

Consultas Médicas	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	1.516	1.649	1.516	2.351	1.516	2.758	1.516	2.441	1.516	2.457	1.516	2.039	9.096	13.695	50,56
Interconsultas	390	481	390	470	390	361	390	265	390	397	390	363	2.340	2.337	-0,13
Consultas Subseqüentes	1.945	1.793	1.945	1.668	1.945	1.698	1.945	1.715	1.945	1.724	1.945	1.808	11.670	10.406	-10,83
Total	3.851	3.923	3.851	4.489	3.851	4.817	3.851	4.421	3.851	4.578	3.851	4.210	23.106	26.438	14,42

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Consultas Não Médicas	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	900	1.132	900	1.224	900	1.156	900	1.347	900	1.115	900	1.178	5.400	7.152	32,44
Total	900	1.132	900	1.224	900	1.156	900	1.347	900	1.115	900	1.178	5.400	7.152	32,44

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	90	28	90	81	90	78	90	98	90	127	90	114	540	526	-2,59
Total	90	28	90	81	90	78	90	98	90	127	90	114	540	526	-2,59

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	170	105	170	159	170	188	170	206	170	200	170	166	1.020	1.024	0,39
Total	170	105	170	159	170	188	170	206	170	200	170	166	1.020	1.024	0,39

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

SADT Externo	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	400	560	400	566	400	694	400	916	400	870	400	823	2.400	4.429	84,54
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	360	434	360	641	360	745	360	398	360	491	360	403	2.160	3.112	44,07
Diagnóstico por Endoscopia	185	100	185	205	185	195	185	199	185	113	185	145	1.110	957	-13,78
Métodos Diagnósticos em Especialidades	458	396	458	363	458	374	458	368	458	355	458	184	2.748	2.040	-25,76
Total	1.403	1.490	1.403	1.775	1.403	2.008	1.403	1.881	1.403	1.829	1.403	1.555	8.418	10.538	25,18

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

O Ambulatório Médico de Especialidades Taboão da Serra cumpriu as metas assistenciais estabelecidas em Contrato de Gestão no 2º semestre. Verificou-se a superação das metas nas linhas de contratação de atividade médica, atendimento não médico e SADT externo. Esclarecemos que a superação nas metas ocorreu para atendimento da demanda e necessidades da região represada pela pandemia. Importante esclarecer que a partir de julho de 2020, teve início dos Novos Serviços de Cirurgia Maior nas Especialidades de Oftalmologia, Ortopedia e Urologia, ao qual houve a transformação do AME para AME+. Com a implantação dos novos serviços houve um aumento no número de atendimentos nas linhas consultas Médicas, especialmente na linha de primeira consulta devido a necessidade e demanda da região. Em relação às Consultas Não Médicas, com a implantação dos novos serviços iniciou-se as consultas de orientações para os novos procedimentos pela Equipe de Enfermagem e Farmácia, ocasionando a superação na linha contratada em questão. Quanto ao SADT Externo, informamos que a superação nesta linha se deu em razão da necessidade regional de exames de Diagnóstico por Radiologia e Ultrassonografia.

Dessa forma, a unidade encerrou as atividades médicas 14,42%, atendimento não médico 32,44%, SADT externo 25,18% e cirurgia ambulatorial menor 0,39% com o valor acima do pactuado, com exceção da cirurgia ambulatorial maior que encerrou 2,59% abaixo do volume pactuado, porém, dentro da margem permitida em Contrato de Gestão.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra



b. Relatório de Execução Orçamentária

SPDM - AME Taboão da Serra		
Relatório de Execução Orçamentária – Julho a Dezembro de 2020		
Receitas	Custeio	Investimento
Repasses do Contrato / Convênio	7.060.396,20	-
Receitas Financeiras e Outras Receitas	6.059,39	-
Total das Receitas	7.066.455,59	-
Despesas	Custeio	Investimento
Despesas com Pessoal	4.982.229,42	-
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	2.087.062,94	-
Total das Despesas	7.069.832,36	-

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O AME Taboão da Serra é o resultado do anseio da população de Taboão da Serra e Embú das Artes por uma saúde mais digna. Desde sua inauguração em 2012, vem cumprindo com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) que embasam as diretrizes de gestão da SPDM. Sua missão de buscar uma saúde pública digna com qualidade e compromisso social e sua visão de ser um serviço público de excelência, reconhecido como modelo administrativo assistencial como princípios norteados para a gestão.

Foi notória a importância do AME Taboão da Serra no desenvolvimento social da região, oferecendo além de saúde para sua população, oportunidades de emprego e progresso.

A proposta de gestão do AME Taboão da Serra está focada na otimização dos recursos públicos direcionados aos cuidados de saúde. Uma atuação baseada na melhoria contínua da qualidade e segurança do paciente, com foco em um sistema sustentável, na sua mais ampla definição.



OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades - AME Taboão da Serra

Durante a gestão da SPDM (2012-2020), foram implantados protocolos clínicos e práticas de segurança visando acompanhar e monitorar a qualidade da assistência prestada oferecida aos usuários.

Ao longo dos anos, a gestão SPDM vem demonstrando habilidades e expertise em gestão, aperfeiçoando-se para o gerenciamento de instituições públicas de saúde, como é o caso do Ambulatório Médico de Especialidades Taboão da Serra, com o compromisso de primar por ações de aprimoramento contínuo da gestão, compartilhamento de conhecimento, estreitamento de laços com a região da Rota dos Bandeirantes e Mananciais, reafirmando assim, seu compromisso social perante ao atendimento de todos, sem discriminação.

Firmando compromisso no controle gerencial em todos os âmbitos, subscrevemos:

Dr. Vitor Sergio Kawabata
Diretor Técnico
CRM: 57.591