



OSS/SPDM – AME Taboão da Serra

Relatório de Atividades - 2021 – ANO BASE 2021

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

**Exercício de 2021** – Contrato de Gestão

Contrato de Gestão – SPDOC Nº 511844/2020



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 resolutiva, reconhecida pela qualidade e comprometimento na assistência prestada.

### **VALORES**

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

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.



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

## **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: 06/04/2023.

Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros sob nº 516304 - com validade até 11/05/2024.

### **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, Itapeçerica 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.



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

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.

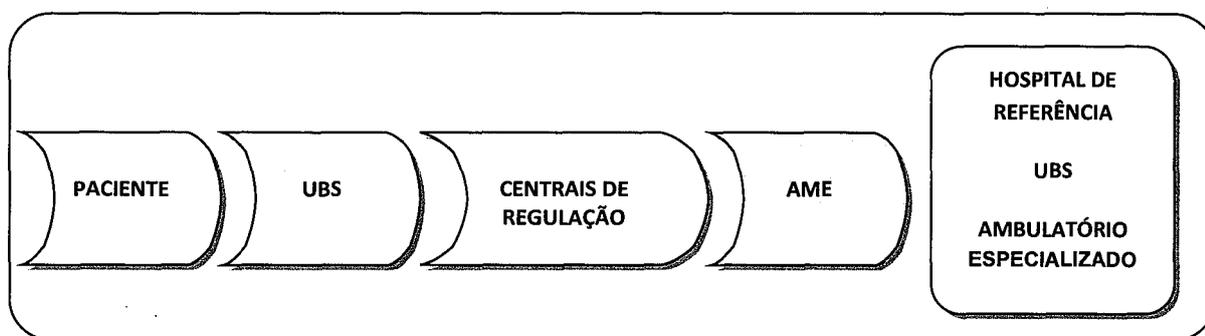
O Ame Taboão participa ativamente das reuniões e visitas aos equipamentos de saúde com objetivo intensificar a comunicação com as unidades referenciadas, buscando a resolutividade e agilidade diagnóstica.

O AME é um Centro Ambulatorial de diagnóstico, tratamento e orientação terapêutica em especialidades médicas, de alta resolutividade, 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:





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

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, 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), Cirurgias Ambulatoriais Menores e Maiores e Serviço de Assistência Farmacêutica.

### **Especialidades Médicas**

Alergologia, Cardiologia, Cirurgia-Plástica, Cirurgia Vascular, 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, Nutrição e Psicologia.

### **Apoio Diagnóstico**

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



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

### **Cirurgias Ambulatoriais:**

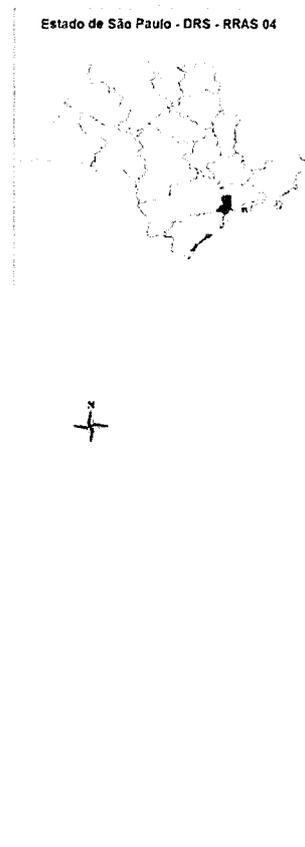
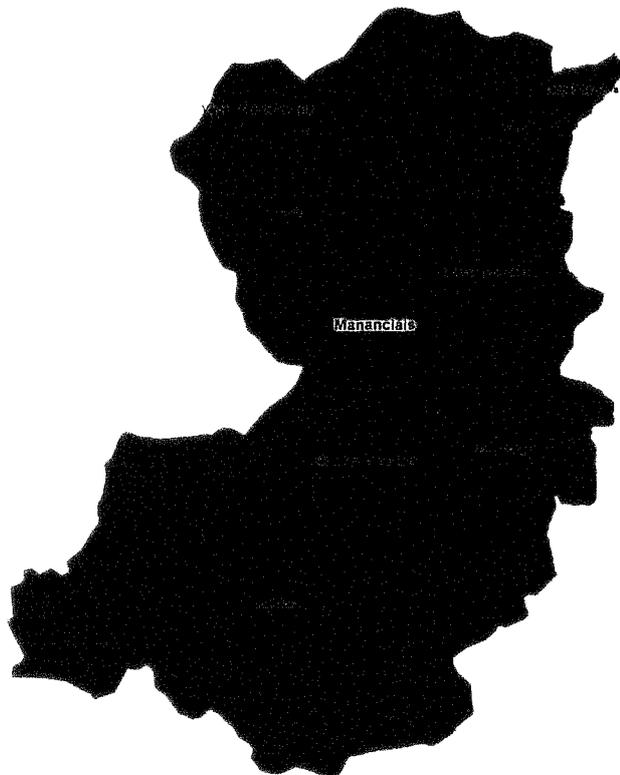
Na linha cirúrgica classificadas como Cirurgias Menores (cma) são realizados procedimentos cirúrgicos nas especialidades de Cirurgia Plástica, Dermatologia, e oftalmologia com aplicação de injeção intravítrea e na linha cirúrgica classificada como Cirurgia Maiores (CMA), são realizados procedimentos de cirurgia de catarata, biópsia de próstata, cirurgia de vasectomia, cirurgia de ortopedia mão, PAAF Mama.

### **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 Km<sup>2</sup> de área territorial. A Taxa Geométrica de Crescimento Anual da RMSP é 0,97.

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 km<sup>2</sup>, distribuídos de forma bastante desigual entre si.



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

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 %.

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, Jujutiba, 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.

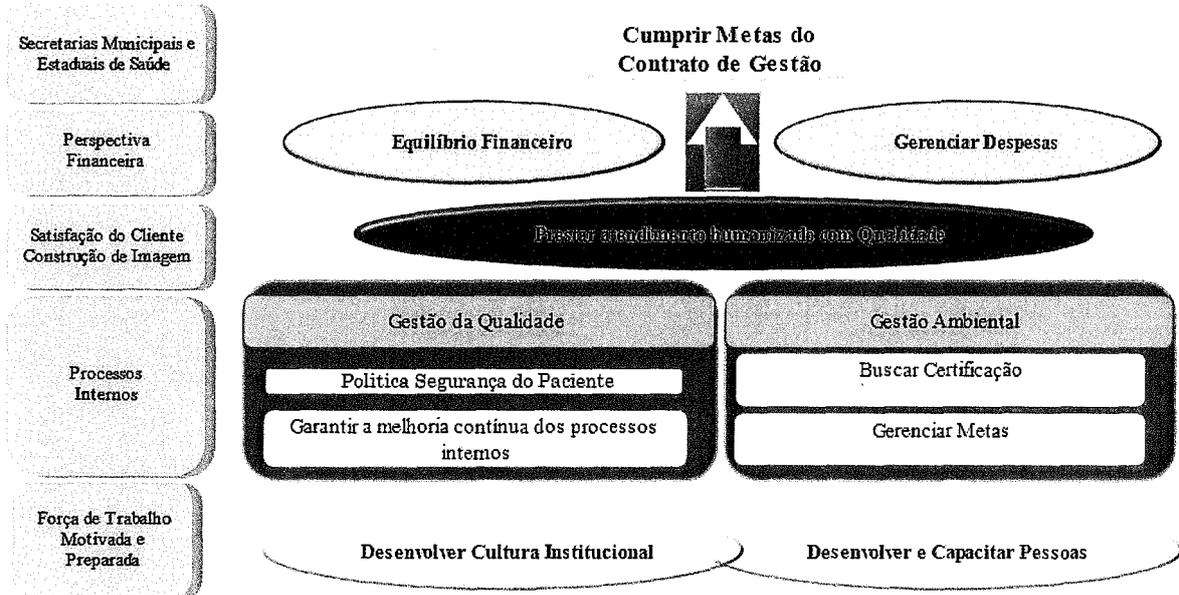
Esse sistema de medição incorpora um conjunto de medidas mais genéricas e integradas que vincula o desempenho sob a óptica dos clientes, processos internos, colaboradores, Stakeholders e perspectiva financeira.



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

BSC – Planejamento Estratégico 2021

SAÚDE PÚBLICA COM EXCELÊNCIA



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – BSC - AME 2021

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	INDICADORES
Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde	Cumprir metas do contrato de gestão	Meta contratadas & metas realizadas	Taxa de alta global ambulatorial $\geq 50\%$
Perspectiva Financeira	Gerenciar custos Gerenciar despesas	Manter a instituição sem déficit Superávit $\geq 0\%$ Acurácia nos estoques (itens) $\geq 90\%$ Acurácia dos Estoques (financeiro) $\geq 98\%$ Desvio total de custos pelo total contábil $-5\%$ , DTCC $< 5\%$	Redução de absenteísmo de consultas e exames internos em até 4%
Satisfação do Cliente Construção de Imagem	Aprimorar os serviços prestado pela instituição e relações interpessoais com o público interno e externo	Garantir acessibilidade ao paciente Reduzir absenteísmo de consulta Reduzir suspensão de consultas e exames	Redução de absenteísmo de consultas e exames externos em até 4%
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 Gestão das práticas de segurança Aprimorar o serviço de telemedicina	100% de cumprimento prazos nas linhas de cuidado Aprimorar a análise crítica e plano de ação das linhas de cuidado. Acompanhar ações de humanização. Monitorar as ações para prevenção de eventos adversos	Taxa de efetividade dos PSOs = 100% Taxa de cumprimento dos prazos das Linhas de Cuidados em 100% Acreditabilidade 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 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.



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

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, sendo recertificado no nível III – Excelência em 05 de fevereiro de 2021.



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 no AME Taboão da Serra contribuiu para otimizar o fluxo e promover conforto ao usuário, através de grupos de orientações, fortalecimento dos processos internos, diminuição no tempo de permanência do usuário na unidade, favorecimento das linhas de cuidados, mantendo um atendimento prioritário com agilidade nas realizações de exames e resolutividade diagnóstica, ao qual gera qualificação do atendimento prestado.

## **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

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

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

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



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

### **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, 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.



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

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

### **LCCA de Câncer de Próstata**

Observamos que a idade dos pacientes que foram inseridos na Linha de cuidado foi na sua maioria, (56,25%) de 70 a 80 anos, seguido por 31,25% de 60 a 69 anos e de 12,5% de 50 a 59 anos. Dos pacientes confirmados com neoplasia, 59% foram do município de Taboão da Serra, 25% Embu das Artes, 6% Embu Guaçu, 3% dos municípios de Cotia, São Lourenço da Serra e Itapeverica de Serra.

Podemos observar que durante o ano de 2021 tivemos grandes avanços dentro dos prazos da linha de cuidado de próstata, isso se deu devido ao início da realização do procedimento de biópsia de próstata em nossa unidade. Quando comparamos 2021 com os últimos 03 anos anteriores evidenciamos uma melhora nos prazos internos para resolução diagnóstica, sendo essa melhora em 71 %.

### **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.



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

A unidade conta com médicos especialistas para atendimento de consulta e realização dos exames e procedimentos.

O número de paciente confirmados 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 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.



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

### **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 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.

## **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.



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

## **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.

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:

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.

## **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:



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

### **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, 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 eletronicamente através da intranet da unidade 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 a 2021 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, as campanhas de conscientização quanto a importância do comparecimento às consultas e exames por meio de banner.

### **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; a avaliação é feita pela Diretoria Médica, onde a mesma entra em contato telefônico e avalia a necessidade atual e a necessidade de permanência do paciente na fila de espera. Em 2021 foi realizado a qualificação de 180 pacientes, sendo que 31 % não houve a necessidade de permanência na fila de espera.



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

## RESULTADOS INSTITUCIONAIS PROVINIENTES 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 no 1º Semestre de 2021

Consultas Médicas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	1.425	1.347	1.425	1.755	1.425	1.446	1.425	983	1.425	1.139	1.425	1.211	<b>8.550</b>	<b>7.881</b>	<b>-7,82</b>
Interconsultas	367	400	367	334	367	411	367	375	367	393	367	429	<b>2.202</b>	<b>2.342</b>	<b>6,36</b>
Consultas Subseqüentes	1.828	1.547	1.828	1.682	1.828	1.986	1.828	1.895	1.828	1.856	1.828	2.098	<b>10.968</b>	<b>11.064</b>	<b>0,88</b>
Total	3.620	3.294	3.620	3.771	3.620	3.843	3.620	3.253	3.620	3.388	3.620	3.738	21.720	21.287	<b>-1,99</b>

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Consultas Não Médicas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	840	1.179	840	1.071	840	1.161	840	1.050	840	1.283	840	1.087	<b>5.040</b>	<b>6.831</b>	<b>35,54</b>
Total	840	1.179	840	1.071	840	1.161	840	1.050	840	1.283	840	1.087	5.040	6.831	<b>35,54</b>

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Cirurgias ambulatoriais CMA	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	90	88	90	83	90	109	90	91	90	92	90	94	<b>540</b>	<b>557</b>	<b>3,15</b>
Total	90	88	90	83	90	109	90	91	90	92	90	94	540	557	<b>3,15</b>

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Cirurgias ambulatoriais cma	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	170	128	170	153	170	216	170	140	170	183	170	202	<b>1.020</b>	<b>1.022</b>	<b>0,20</b>
Total	170	128	170	153	170	216	170	140	170	183	170	202	1.020	1.022	<b>0,20</b>

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	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	337	510	337	425	337	407	337	304	337	470	337	447	2.022	2.563	26,76
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	320	386	320	376	320	351	320	383	320	389	320	405	1.920	2.290	19,27
Diagnóstico por Endoscopia	170	108	170	95	170	113	170	108	170	104	170	132	1.020	660	-35,29
Métodos Diagnósticos em Especialidades	362	236	362	253	362	268	362	180	362	305	362	313	2.172	1.555	-28,41
Total	1.189	1.240	1.189	1.149	1.189	1.139	1.189	975	1.189	1.268	1.189	1.297	7.134	7.068	-0,93

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

### Contratado e Realizado Ambulatorial – Metas Atingidas no 2º Semestre de 2021

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	1.425	1.152	1.425	1.226	1.425	983	1.425	1.030	1.425	928	1.425	1.236	8.550	6.555	-23,33
Interconsultas	367	363	367	372	367	285	367	168	367	289	367	295	2.202	1.772	-19,53
Consultas Subseqüentes	1.828	2.028	1.828	2.125	1.828	1.778	1.828	1.567	1.828	1.631	1.828	2.893	10.968	12.022	9,61
Total	3.620	3.543	3.620	3.723	3.620	3.046	3.620	2.765	3.620	2.848	3.620	4.424	21.720	20.349	-6,31

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	840	1.225	840	1.155	840	1.301	840	1.014	840	1.216	840	1.095	5.040	7.006	39,01
Total	840	1.225	840	1.155	840	1.301	840	1.014	840	1.216	840	1.095	5.040	7.006	39,01

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Cirurgias ambulatoriais 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	84	90	95	90	99	90	85	90	117	90	86	540	566	4,81
Total	90	84	90	95	90	99	90	85	90	117	90	86	540	566	4,81

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Cirurgias ambulatoriais 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	192	170	189	170	210	170	205	170	200	170	23	1.020	1.019	-0,10
Total	170	192	170	189	170	210	170	205	170	200	170	23	1.020	1.019	-0,10

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	337	592	337	670	337	310	337	321	337	450	337	569	2.022	2.912	44,02
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	320	257	320	312	320	315	320	246	320	291	320	370	1.920	1.791	-6,72
Diagnóstico por Endoscopia	170	144	170	168	170	139	170	79	170	59	170	80	1.020	669	-34,41
Métodos Diagnósticos em Especialidades	362	298	362	376	362	328	362	310	362	288	362	487	2.172	2.087	-3,91
Total	1.189	1.291	1.189	1.526	1.189	1.092	1.189	956	1.189	1.088	1.189	1.506	7.134	7.459	4,56

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Exames de Alta Suspeição - Oncologia	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Colonoscopia	0	0	0	0	15	12	15	14	15	14	15	11	60	51	-15,00
Esogastroduodenoscopia	0	0	0	0	40	21	40	32	40	56	40	45	160	154	-3,75
Total	0	0	0	0	55	33	55	46	55	70	55	56	220	205	-6,82

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde – SES

Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Oftalmologia'	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas em Oftalmologia	0	0	0	0	0	0	60	36	60	35	60	37	180	108	-40,00
Exames em Oftalmologia	0	0	0	0	0	0	22	0	22	43	22	19	66	62	-6,06
Campimetria Computadorizada	0	0	0	0	0	0	12	0	12	23	12	12	36	35	-2,78
Paquimetria Ultrassônica	0	0	0	0	0	0	10	0	10	20	10	7	30	27	10,00
Facoemulsificação c/ Implante de Lente Intra-Ocular Dobrável	0	0	0	0	0	0	10	10	10	14	10	9	30	33	10,00
Total	0	0	0	0	0	0	92	46	92	92	92	65	276	203	-26,45

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 exercício de 2021. Verificou -se a superação da meta na linha de contratação de atendimento não médico, devido a implementação dos novos serviços onde se fez necessário a expansão das consultas de orientações para os procedimentos pela Equipe de Enfermagem e Farmácia, o que ocasionou a superação na linha contratada em questão, encerrando o exercício em 37,27% acima da meta pactuada.

Quanto as demais linhas contratadas, a unidade encerrou as atividades médicas com -4,15%, abaixo do volume pactuado, porém, dentro da margem permitida em Contrato de Gestão, SADT externo 1,82%, cirurgia ambulatorial menor 0,05% e cirurgia ambulatorial maior 3,98%. Em relação ao Programa Corujão da Saúde (Exames de Alta Suspeição/Oncologia e Oftalmologia), informamos que a unidade participou do Projeto Especial do Corujão da Saúde e a avaliação se dará ao final do 1º trimestre de 2022.



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

b) Exposição sobre a Execução Orçamentária e seu Resultados:

<b>SPDM - AME TABOÃO DA SERRA</b>	
<b>RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - EXERCÍCIO 2021</b>	
<b>Receitas</b>	<b>Valor</b>
Repasse do Contrato / Convênio	13.515.896,00
Receitas Financeiras e Outras Receitas	28.890,80
<b>Total das Receitas</b>	<b>13.544.786,80</b>
<b>Despesas</b>	<b>Valor</b>
Despesas com Pessoal	9.248.498,47
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	4.292.233,49
<b>Total das Despesas</b>	<b>13.540.731,96</b>

Fonte: Sistema de Gestão em Saúde - SES

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante exercício de 2021, foram implantados protocolos clínicos e práticas de segurança visando acompanhar e monitorar a qualidade da assistência prestada oferecida aos usuários. Importante esclarecer que durante ano de 2021, devido a situação de Pandemia, a equipe assistencial esteve disponível, realizando os atendimentos, conforme Plano de Contingenciamento descrito, atendendo a todos que se dirigiam a unidade, orientando a prevenção através de comunicação presencial, entrega de folhetos informativos com objetivo de fortalecer as ações de prevenção de contágio dos usuários em suas residências. Ressaltamos que apesar da continuidade da Pandemia, a unidade encerrou as atividades do exercício de 2021 cumprindo todas as metas pactuadas no Contrato de Gestão.

  
Dr. Vitor Sergio Kawabata  
Diretor Técnico  
CRM: 57.591

  
Veronice Santos Ferraz Amurim  
Gerente Administrativa  
CRA: 140.954