



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

Maria Estela dos Santos - Gerente de Enfermagem

Veronice Santos Ferraz Amurin - Gerente Administrativa

Licença de Funcionamento junto a Vigilância Sanitária de Taboão da Serra – CEVS 3552800914 – 863 – 000465 -1 – 5.

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, Itapeverica da Serra, Jiquitiba, 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.



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 contrarreferência 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.



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:



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).

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, Biópsia de Próstata, Biometria, Campimetria, Colonoscopia, Colposcopia, Densitometria Óssea, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroencefalografia, Emissões Auditivas, Endoscopia Digestiva Alta, Espirometria, Holter, Mamografia, Mapa, Nasofibrosocopia, 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 de 2020 foi iniciado o serviço de Cirurgia Oftalmológica de aplicação Intravítrea e Cirurgia de Mão.

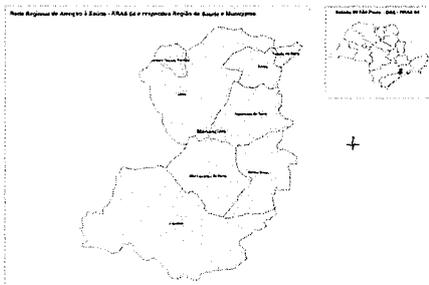
No segundo semestre de 2020 o AME Taboão da Serra teve a implantação de novos serviços de procedimentos cirúrgicos sendo eles: Cirurgia de catarata, aplicação intravítreas, biópsia de próstata, cirurgia de vasectomia, cirurgia de ortopedia mão, PAAF Mama e tireoide e exame de tomografia de coerência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

Com a ampliação dos novos serviços a unidade do AME Taboão da Serra se tornou AME +. Durante o ano de 2022 realizamos 101% 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.



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 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, Itapecerica 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.

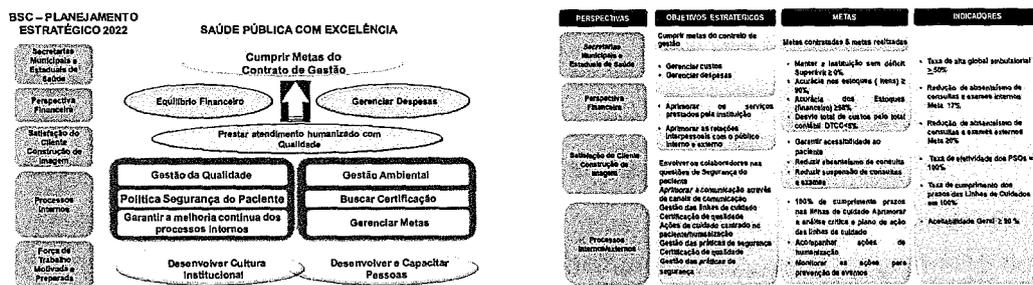


MODELO DE GESTÃO

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 Scorecard que é baseado na visão sistêmica e interdependente de variáveis que afetam a organização como um todo.

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



RESULTADOS

GESTÃO DA QUALIDADE

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.

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. Em 2020 recebemos a visita de manutenção para a recertificação do selo, obtivemos êxito mantendo o nível III – Excelência. Em 2022 recebemos a visita de manutenção para a recertificação do selo, obtivemos êxito mantendo o nível III – Excelência.





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.

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.

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.



LINHA DE CUIDADO DE CÂNCER

O AME foi estruturado como Ponto de Atenção nas Linhas de Cuidados definidas de acordo com as prioridades regionais. 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, e foram estruturadas na definição de ações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos, itinerários e parâmetros de atenção.

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.

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 resolutividade 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, 57% de 70 a 80 anos, seguido por 32% de 60 a 69 anos e de 11% de 50 a 59 anos. Dos pacientes confirmados com neoplasia, 57% foram do município de Taboão da Serra, 32% Embu das Artes, 6% Embu Guaçu, 5% 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 %.

Em 2022 observamos que tivemos um aumento de 7% dos casos confirmados, realizamos campanhas de conscientização para fortalecer a participação no programa de saúde do homem. Foi evidenciado 97% de efetividade dos desfechos da linha de cuidado sobre os tempos de encaminhamento para 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 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.



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 100% das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de Led, que são mais econômicas;
- ✓ Substituição de 85% 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.

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:

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 2022 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 AMETS realiza gestão da fila de espera de consultas, exames e procedimentos, onde o rastreamento é realizado via sistema Cross; a avaliação é feita pela Diretoria Médica, e posteriormente é realizado contato telefônico e avaliado a necessidade do quadro atual e a permanência do paciente na fila de espera. Durante o ano de 2022, foi realizado a qualificação de 3.557 pacientes, sendo que 36% dos pacientes, não houve a necessidade de permanência na fila de espera.

RESULTADOS INSTITUCIONAIS PROVINIENTES DA GESTÃO

CONTRATO DE GESTÃO – PROCESSO DE ORIGEM SPOC 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 2022

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	1.516	811	1.516	1.395	1.516	1.671	1.516	1.291	1.516	2.032	1.516	1.747	9.096	8.947	-1,64
Interconsultas	390	185	390	216	390	276	390	203	390	193	390	324	2.340	1.397	-40,30
Consultas Subseqüentes	1.945	1.716	1.945	1.724	1.945	2.330	1.945	1.332	1.945	2.037	1.945	1.881	11.670	11.020	-5,57
Total	3.851	2.712	3.851	3.335	3.851	4.277	3.851	2.826	3.851	4.262	3.851	3.952	23.106	21.364	-7,54

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	900	1.069	900	1.180	900	1.261	900	1.180	900	1.333	900	1.148	5.400	7.171	32,80
Total	900	1.069	900	1.180	900	1.261	900	1.180	900	1.333	900	1.148	5.400	7.171	32,80

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	84	90	94	90	92	90	104	90	101	90	92	540	567	5,00
Total	90	84	90	94	90	92	90	104	90	101	90	92	540	567	5,00

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	190	170	216	170	164	170	175	170	177	170	138	1.020	1.060	3,92
Total	170	190	170	216	170	164	170	175	170	177	170	138	1.020	1.060	3,92



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	400	676	400	483	400	728	400	651	400	722	400	649	2.400	3.909	62,88
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	360	401	360	379	360	291	360	351	360	302	360	346	2.160	2.070	-4,17
Diagnóstico por Endoscopia	185	87	185	201	185	223	185	92	185	111	185	122	1.110	836	-24,68
Métodos Diagnósticos em Especialidades	458	463	458	292	458	82	458	160	458	144	458	158	2.748	1.299	-52,73
Total	1.403	1.627	1.403	1.355	1.403	1.324	1.403	1.254	1.403	1.279	1.403	1.275	8.418	8.114	-3,61

Fonte: Informações AME Taboão da Serra

Contratado e Realizado Ambulatorial – Metas Atingidas no 2º Semestre de 2022

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	1.443	1.516	2.225	1.516	1.663	1.516	1.494	1.516	1.261	1.516	1.153	9.096	9.239	1,57
Interconsultas	390	273	390	310	390	379	390	357	390	366	390	323	2.340	2.008	-14,19
Consultas Subseqüentes	1.945	1.247	1.945	1.723	1.945	1.647	1.945	1.442	1.945	1.798	1.945	2.198	11.670	10.055	-13,84
Total	3.851	2.963	3.851	4.258	3.851	3.689	3.851	3.293	3.851	3.425	3.851	3.674	23.106	21.302	-7,81

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	998	900	1.230	900	1.249	900	1.127	900	1.041	900	1.057	5.400	6.702	24,11
Total	900	998	900	1.230	900	1.249	900	1.127	900	1.041	900	1.057	5.400	6.702	24,11

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	80	90	109	90	103	90	87	90	72	90	89	540	540	0,00
Total	90	80	90	109	90	103	90	87	90	72	90	89	540	540	0,00

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	141	170	178	170	191	170	183	170	179	170	109	1.020	981	-3,82
Total	170	141	170	178	170	191	170	183	170	179	170	109	1.020	981	-3,82

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	695	400	747	400	381	400	536	400	708	400	613	2.400	3.680	53,33
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	360	506	360	288	360	295	360	219	360	383	360	269	2.160	1.960	-9,26
Diagnóstico por Endoscopia	185	79	185	123	185	123	185	154	185	135	185	152	1.110	766	-30,99
Métodos Diagnósticos em Especialidades	458	222	458	230	458	182	458	193	458	304	458	425	2.748	1.556	-43,38
Total	1.403	1.502	1.403	1.388	1.403	981	1.403	1.102	1.403	1.530	1.403	1.459	8.418	7.962	-5,42

Fonte: Informações AME Taboão da Serra



Programa Especial Corujão da Saúde – Corujão Oftalmológico e Corujão Cirurgias Eletivas

Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Oftalmologia'	Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas médicas	60	39	60	0	60	98	60	47	60	191	60	27	360	402	11,67
Primeiras Consultas em Oftalmologia	60	39	60	0	60	98	60	47	60	191	60	27	360	402	11,67
Cirurgias Oftalmológicas	10	11	10	0	10	8	10	12	10	14	10	3	60	48	-20,00
Facoemulsificação c/ Implante de Lente Intra-Ocular Dobrável	10	11	10	0	10	8	10	12	10	14	10	3	60	48	-20,00
Total	70	50	70	0	70	106	70	59	70	205	70	30	420	450	7,14

Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Cirurgias Eletivas'	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Vasectomia	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	1	40	40	0,00
Total	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	1	40	40	0,00

Fonte: Informações AME Taboão da Serra

O Ambulatório Médico de Especialidades Taboão da Serra cumpriu as metas assistenciais estabelecidas em Contrato de Gestão no exercício de 2022. 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 28,25% acima da meta pactuada.

Quanto as demais linhas contratadas, a unidade encerrou as atividades médicas com -7,67%, abaixo do volume pactuado, porém, dentro da margem permitida em Contrato de Gestão, SADT externo -4,51%, cirurgia ambulatorial menor 0,05% e cirurgia ambulatorial maior 2,50%. Em relação ao Programa Corujão da Saúde, informamos que a unidade participou do Projeto Especial do Corujão da Saúde e a avaliação se dará no final do 1º trimestre de 2023.

b. Exposição sobre a Execução Orçamentária e seu Resultados:

SPDM – AME TABOÃO DA SERRA	
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA – EXERCÍCIO 2022	
Receitas	Valor
Repasse do Contrato / Convênio	15.343.648,41
Receitas Financeiras e Outras Receitas	52.615,11
Total das Receitas	15.396.263,52
Despesas	Valor
Despesas com Pessoal	9.076.656,15
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	6.211.054,63
Total das Despesas	15.287.710,78

Fonte: Informações AME Taboão da Serra.



CUSTOS

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

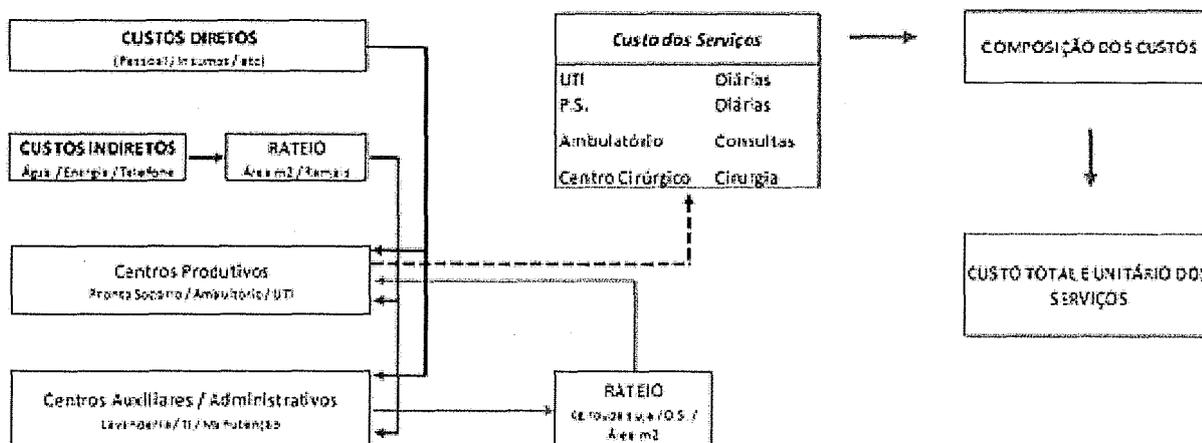
No sistema de apuração de custos, cada centro de custos passa a constituir um centro de custos, portanto trata-se de uma conta destinada a agrupar todas as parcelas dos elementos de custos que incorrem em cada período (pessoal, materiais, medicamentos, serviços e rateios recebidos).

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

O custo total é composto por custo com pessoal, materiais e medicamentos, materiais de consumo geral, serviços e rateios recebidos das unidades auxiliares e administrativas.

Produção contempla a quantidade produzida do serviço.

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





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

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

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS MÉDICOS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Serviços Médicos	3.643
Custo Total (R\$)	858.876,44
Custo Unitário(R\$)	235,73
CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Serviços Não Médicos	1.152
Custo Total (R\$)	78.195,89
Custo Unitário (R\$)	67,88
CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Hospital Dia - Cirurgia Ambulatorial	261
Custo Unitário (R\$)	492
Custo Total	128.652,39

CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2022
Diagnóstico por Endoscopia	214
Custo Total	139.002,91
Custo Unitário(R\$)	649,80
Diagnóstico por Radiologia	1.107,00
Custo Total	102.403,54
Custo Unitário (R\$)	93
Diagnóstico por Ultrassonografia	741
Custo Total	89.542,60
Custo Unitário (R\$)	121
Método Diagnóstico em Especialidades	824
Custo Total	177.854,92
Custo Unitário(R\$)	215,82

Fonte: Informações AME Taboão da Serra.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O AME Taboão da Serra (AMETS) 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 do modelo administrativo assistencial 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. É notória a importância do AMETS no desenvolvimento social da região, oferecendo além de saúde para sua população, oportunidades de emprego e progresso.

A proposta de gestão do AMETS está focada na otimização dos recursos públicos direcionados aos cuidados de saúde. Atuação baseada em melhoria contínua da qualidade e segurança do paciente e com foco no sistema sustentável em ampla definição.



Durante a gestão da SPDM (2012-2022), foram acompanhados os protocolos clínicos e práticas de segurança visando monitorar a qualidade da assistência prestada oferecida aos usuários.

Importante ressaltar que durante ano de 2022, devido a situação de Pandemia, a equipe assistencial manteve-se disponível, realizando os atendimentos, conforme Plano de Contingenciamento institucional, atendendo a todos que se dirigiam a unidade, mantivemos as medidas de prevenção. A unidade encerrou as atividades do exercício de 2022 cumprindo integralmente todas as metas quantitativas e qualitativas pactuadas no Contrato de Gestão.

Dr. Vitor Sergio Kawabata
Diretor Técnico
CRM: 57.591