Orgulho de ser SUS

Relatório de Atividades

Janeiro a setembro de 2021

Contrato de Gestão:
Origem: 001.0500.000.018/2016
Processo 2021 nº SES-PRC-2020/49629

OSS/SPDM - AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE MOGI DAS CRUZES

Relatório de Atividades de Janeiro a setembro de 2021

OSS/SPDM – Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes

1- Histórico da Unidade:

O Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes, foi criado através do decreto 56.979 de 09 de maio de 2011 do Governo do Estado de São Paulo, com foco no atendimento assistencial na área de consultas ambulatoriais especializadas e na realização de exames de apoio diagnóstico a pacientes do Sistema Único de Saúde – SUS/SP.

O prédio foi reformado pela Prefeitura do Município de Mogi das Cruzes onde antigamente abrigava um Centro de Saúde, possui 2.550 m² de área construída em dois pavimentos, sendo 22 consultórios de atendimentos médicos, 01 sala para pequenos procedimentos, 01 salas com 03 leitos de recuperação, 01 sala para realização de curativos, além de 14 salas para realização de outros exames.

A SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão do Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes (AME) através de Contrato de Gestão assinado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo em 30 de setembro de 2011, em 05 de março de 2012, iniciou as atividades, sendo sua inauguração oficial o dia 30 de março de 2012.

Ao longo de cinco anos de execução de atividades, realizou diversas ações para promover a saúde da região e sagrou-se vencedora ao participar de novo processo de concorrência para gerenciamento da unidade, podendo desta forma, dar continuidade a prestação de serviços com qualidade à população da região do Alto Tietê.

Organização da unidade:

A SPDM propõe-se, além da execução da Produção Assistencial e dos Indicadores de Qualidade pactuados com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), prezar pela segurança do paciente nas ações e procedimentos desenvolvidos na operacionalização do AME Mogi das Cruzes.

Dentro de uma cultura de Segurança do Paciente, particularmente adotada como ícone do modelo de gestão assistencial, a SPDM, desde o princípio, tem estimulado e praticado ações diárias com o propósito de melhoria contínua dos serviços gerenciados.

O modelo de governança do AME Mogi das Cruzes está organizado de forma sistêmica e baseada em três pilares:

- Gestão Financeira;
- Gestão de Pessoas;
- Gestão pela Qualidade.

Missão

Prover assistência ambulatorial de especialidades, direcionado ao diagnóstico e resolubilidade com qualidade, eficiência e humanização, atendendo às necessidades terapêuticas de média complexidade.

Visão

Ser reconhecido nos âmbitos regional e estadual pela qualidade e excelência na prestação de serviço público de saúde, atuando com compromisso nas ações de responsabilidade social, transparência e eficiência na gestão ambulatorial.

Valores

- Ética

- Compromisso socioambiental

- Humanização

- Equidade

- Transparência

- Respeito pelo patrimônio publico

- Qualidade em prestação de serviços

Para o suporte da gestão utilizamos o BSC (Balanced Scorecard). Seu principal objetivo é o alinhamento do planejamento estratégico com as ações operacionais. Esse objetivo é alcançado através do esclarecimento e tradução da visão e da estratégia; comunicar e associar objetivos e medidas estratégicas; planejar, estabelecer metas e alinhar iniciativas estratégicas; melhorar o *feedback* e o aprendizado estratégico; monitorizar continuamente a organização, através das quatro perspectivas:

- Perspectiva Financeira ;
- Perspectiva de Clientes;
- Perspectiva de processos internos;
- Perspectiva de aprendizagem e crescimento;

2- Informações da Unidade:

SPDM-Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes – AME Mogi das Cruzes
CNPJ: 61.699.567/0037-01
Endereço: Rua Engenheiro Eugênio Motta, nº 313- Jardim Santista
Mogi das Cruzes – São Paulo
CEP: 08730-120

Composição da seguinte equipe:
Dr. Luiz Carlos Viana Barbosa – Diretor Técnico
Dr. João Luiz de Miranda Rocha – Gerente Médico
Roberta Kelly Oliveira Camargo – Gerente Assistencial
Miriam Junko K. Watanabe – Gerente Administrativa

A licença de funcionamento para realização da Atividade ambulatorial com recursos para realização de procedimentos cirúrgicos, foi solicitada no início de 2012 e emitida pelo Sistema de Informação em Vigilância Sanitária através da Coordenadoria de Controle de Doenças em 10 de maio de 2012 com numeração: 353060790-863-001872-1-6, sendo regularizada anualmente.

Com proposta diagnóstica, o AME Mogi das Cruzes realiza consultas médicas especializadas e exames complementares, cujo atendimento é realizado por uma equipe multiprofissional qualificada, que atua com o objetivo de proporcionar o melhor atendimento aos pacientes, prestando serviços com humanização.

3- Perfil de Atendimento:

No exercício de 2021, o Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes prestou atendimento em especialidades médicas e não médicas, sendo elas:

- ✓ Cardiologia, Cirurgia Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Cirurgia Pediátrica, Dermatologia, Mastologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pequenas Cirurgias, Pneumologia, Proctologia e Urologia.

Distribuição dos exames de apoio e diagnóstico:

Pavimento Térreo: No setor A estão localizadas as salas de exames de Imagem: Raios-X, mamografia, densitometria óssea, ultrassonografias e atendimento de fonoterapia, no setor B estão localizadas as salas de procedimentos de fisioterapia, no setor C estão localizadas a recepção da coleta e o serviço de coleta laboratorial, no setor D estão localizados as salas para procedimentos de colonoscopias, pequenos procedimentos e sala de curativos. Dispõe também de áreas de apoio localizadas no piso térreo: Farmácia/Almoxarifado, SAME – Setor de Arquivo Médico e Estatística, Engenharia Clínica e de Manutenção, Hotelaria, Portaria, Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U), SESMT – Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho, Faturamento e Supervisão de enfermagem.

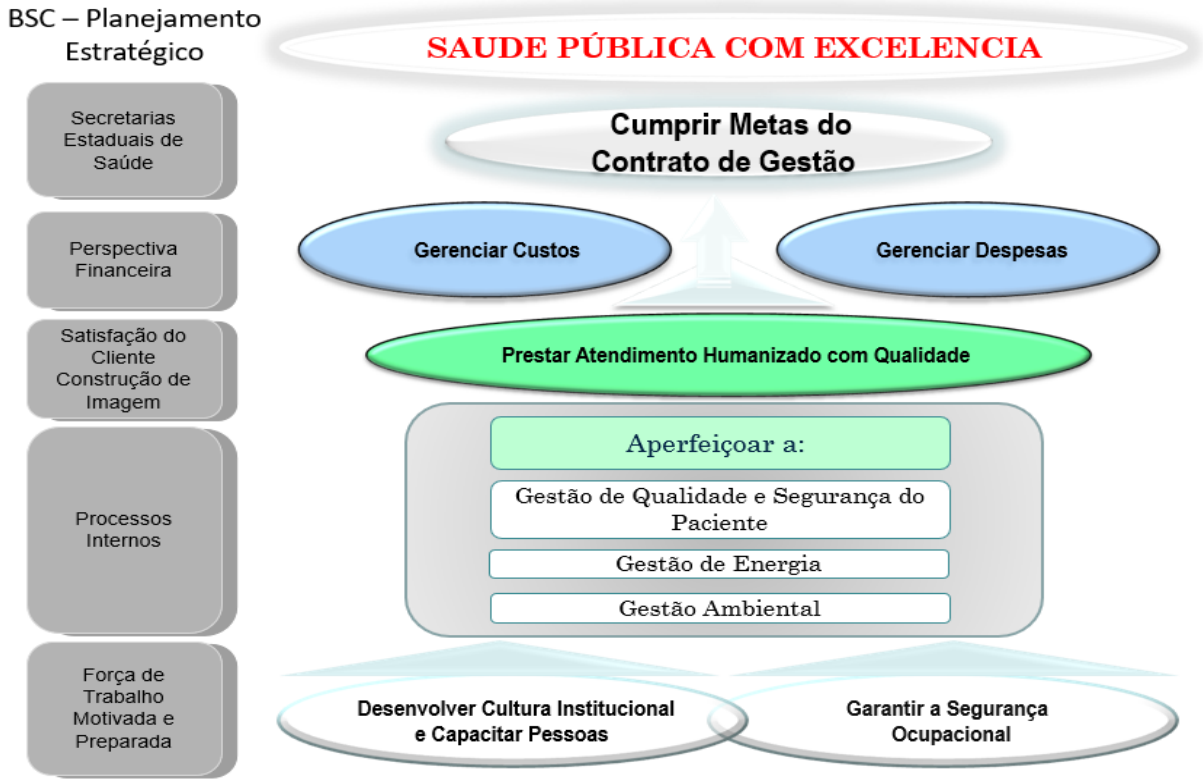
Pavimento Superior: No setor F estão localizadas as salas de oftalmologia, otorrinolaringologia, e exames de audiometria, de oftalmologia e de otoneurologico, no setor G estão localizados a sala de Cardiologia e exames correlacionados de ecocardiografia, eletrocardiografia, holter 24 horas, MAPA- Monitoramento arterial teste ergométrico e sala de triagem da enfermagem. Dispõe também de áreas de apoio localizadas no piso superior: Unidade de Gestão de Pessoas, Telefonia, Tecnologia da Informação, Qualidade, Custos, Compras, Central de Regulação e Diretoria Administrativa.

4- Área de Abrangência:

O AME Mogi das Cruzes é referência para a região do Alto Tietê, que possui uma população de 2,5 milhões de pessoas, sendo 70% - (1,7 milhões) desta população SUS dependente, que compreende onze Municípios: Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Guarulhos, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano.

5- Modelo de gestão:

O modelo de gestão da unidade está alicerçado em diretrizes de qualidade, gerenciamento de risco, sustentabilidade e na valorização das pessoas. Os objetivos estratégicos são escolhidos com foco nos resultados, no equilíbrio financeiro, na qualidade, no cuidado centrado no paciente, na transparência, no compromisso socioambiental e na manutenção de um ambiente de aprendizagem, inovação e empatia, embasado nas melhores práticas de governança.



6 - Resultados:

A SPDM propõe-se a contribuir e estimular de forma contínua a melhoria da qualidade e segurança na prestação dos serviços do sistema de saúde. A certificação mostra-se como uma forma de validação e reconhecimento dos esforços desprendidos e ao mesmo tempo, uma valiosa forma de gestão. Desde o início da gestão do AME Mogi das Cruzes, foram envidados esforços em busca de melhorias contínuas e desenvolvimento sistêmico dos processos em busca de assistência à saúde com excelência e qualidade, sendo o ambulatório certificado nível 1 da ONA – Organização Nacional de Acreditação em 2014 – Acreditado, e em junho de 2016 evoluiu para a certificação nível 3 – **Acreditado com Excelência**, conferindo assim credibilidade tanto na qualidade da assistência à Saúde, quanto na gestão, com manutenção dos processos de qualidade

reconhecidamente pela certificadora até nos dias de hoje, sendo a Recertificação formalizada em 19 de julho de 2019.

No ano de 2021, após organização de atividades, estruturação de projetos de melhoria, programação e redesenho dos processos de trabalho, planejamento alinhado a estratégia da instituição, fomos avaliados pela empresa IQG- Instituto Qualisa de Gestão em abril, a instituição foi certificada com a metodologia internacional e recebeu certificado Diamante no âmbito do programa de Acreditação Qmentum Internacional IQG.

A manutenção de certificação ONA- acreditado com excelência ocorreu no mês de julho, mostrando que a unidade tem aprimorado o relacionamento com parceiros para cumprimento das metas estratégicas, consolidando o gerenciamento de pacientes inseridos nas Linhas de cuidado, agregando valor ao paciente;

Certificações e Premiações:

Outras conquistas alcançadas por meio da gestão SPDM foram de reconhecimento concedidas pela Rede Global de Hospitais Verdes e Saudáveis, pelas ações em virtude do trabalho de conscientização e prevenção do meio ambiente (2015 e 2016) em "Menção Honrosa Hospitais Saudáveis" – pela produção de estudos de caso sobre os objetivos da Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis 2015, pela participação na Campanha Global Desafio 2020 – a Saúde pelo clima em 2016 e redução na geração de resíduos infectantes em 2017.

Premiação do trabalho apresentado na **QUALIHOSP,** no mês de maio de 2017 com o tema **Linhas de Cuidados Oncológicas Ambulatorial um diferencial inovador.**

Apresentamos projeto de sustentabilidade para redução no consumo de papel no Projeto Hospitais Verdes e Saudáveis no seminário realizado em dezembro de 2018.

No ano de 2019, foi apresentado nos dias 11 e 12 de novembro no Seminário dos Hospitais Saudáveis, projeto "Instalação de mecanismo de descarga duplo e arejadores do tipo chuveirinho visando a redução no consumo de água em unidade de saúde" e a reciclagem do papel liner utilizado na unidade.

Apresentamos 06 trabalhos da área assistencial, na Qualihosp em março de 2019, sendo os temas descritos abaixo:

- ✓ LINHA DE CUIDADO UROLÓGICA: MODELO ASSISTENCIAL INOVADOR PARA DETECÇÃO DO CÂNCER DE PRÓSTATA;
- ✓ CLASSIFICAÇÃO DE CIRURGIAS AMBULATORIAIS: MODELO PROPOSTO PARA GERENCIAMENTO DA DEMANDA INTERNA;
- ✓ GERENCIAMENTO DO ENFERMEIRO FRENTE AOS RESULTADOS DE MAMOGRAFIA;
- ✓ O PAPEL DO ENFERMEIRO NO GERENCIAMENTO DO PROGRAMA DE REFLEXO VERMELHO EM AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES;
- ✓ A EFETIVIDADE DA IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES PARA REDUÇÃO DA TAXA DE SUSPENSÃO CIRÚRGICA;

- ✓ PERFIL DE PACIENTES SUBMETIDAS À REABILITAÇÃO DO MEMBRO SUPERIOR PÓS-MASTECTOMIA;

No ano de 2020, apresentamos trabalho da área assistencial, no Congresso on line Nursing Now, que aconteceu nos dias 26 a 28 de agosto em São Paulo, conforme tema descrito abaixo:

- ✓ Implementação de Serviço de Gestão de Acesso gerenciado pelo Enfermeiro em um Ambulatório Médico de Especialidades. Autores: Roberta Kelly Oliveira Camargo, Lidiane de Jesus Sobral, Natana Ferreira Stinguel, Ana Carolina de Assis, Jaqueline Martins Ramos.

Durante o ano de 2021, foram apresentados trabalhos voltados a área assistencial no Congresso da Qualihosp, durante o mês de abril:

- ✓ MODELO ASSISTENCIAL INOVADOR DO ENFERMEIRO NA GESTÃO DOS LAUDOS CRITICOS DE ANATOMO PATOLÓGICO PARA DIAGNÓSTICO PRECOCE DE CÂNCER. Roberta Kelly Oliveira Camargo, Lidiane de Jesus Sobral, Fernanda Silveira G Muller, Jaqueline Martins Ramos, 27 a 30 de abril de 2021, Congresso QualiHosp, Online.

- ✓ LINHA DE CUIDADO PÓS COVID – MODELO ASSISTENCIAL INOVADOR DO CUIDADO INTEGRADO AOS PACIENTES ACOMETIDOS PELA COVID – 19. Roberta Kelly Oliveira Camargo, Luiz Carlos Viana Barbosa, Ana Carolina de Assis, Poliana Tomtski Campaner, 27 a 30 de abril de 2021, Congresso QualiHosp, Online.

- ✓ MODELO ASSISTENCIAL MULTIPROFFISSIONAL DE CUIDADO INTEGRAL NO PROCESSO DIAGNÓSTICO E DESFECHO CLÍNICO DO CANCER DE MAMA. Roberta Kelly Oliveira Camargo, Lidiane de Jesus Sobral, Ana Carolina de Assis, Gabriela Aparecida de Carvalho Fernandes Maia, 27 a 30 de abril de 2021, Congresso QualiHosp, Online.

- ✓ TELECONSULTA DE ENFERMAGEM: MODELO CONTEMPORÂNIO DE ATENDIMENTO PARA EXAMES ENDOSCÓPICOS NO CENÁRIO DE PANDEMIA. Roberta Kelly O. Camargo, Lidiane de J. M. O. Sobral, Tatiane Apª de Souza Rodrigues, Janaína C. Cruz e Jaqueline M. Ramos, 27 a 30 de abril de 2021, Congresso QualiHosp, Online.

- ✓ UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA DE PDSA DENTRO DO AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES PARA AUMENTO DA TAXA DE ALTA E DESFECHO CLÍNICO DOS PACIENTES DE OTORRINOLARINGOLOGIA. Roberta Kelly Oliveira Camargo, Lidiane de Jesus Sobral, Ana Carolina de Assis, Jaqueline Martins Ramos, 27 a 30 de abril de 2021, Congresso QualiHosp, Online.

- ✓ CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AMBULATORIAL: MODELO PROPOSTO PARA GERENCIAMENTO DA PRIORIDADE DE ATENDIMENTO AOS PACIENTES PÓS COVID. Roberta Kelly Oliveira Camargo*, Ana C. Assis, Gabriela Apda Maia, Lidiane Sobral, Poliana Campaner, 21 e 22 de outubro de 2021, XV ENFHESP, Online.

- ✓ DESFECHO CLÍNICO: REABILITAÇÃO PÓS COVID-19 PARA ALTA EM UM AMBULTATÓRIO DE ESPECIALIDADES EM MOGI DAS CRUZES. Roberta Kelly Oliveira Camargo*, Ana C. Assis, Gabriela Apda Maia, Lidiane Sobral, Poliana Campaner, 21 e 22 de outubro de 2021, XV ENFHESP, Online.

Gestão da Qualidade:

A SPDM tem como objetivo estratégico aperfeiçoar o modelo de gestão de forma sistêmica e baseado em três pilares de governança clínica: gestão financeira, de pessoas e da qualidade.

Governança Clínica "é um sistema através do qual as organizações são responsáveis por melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços e a garantia de elevados padrões de atendimento, criando um ambiente de excelência de cuidados clínicos". (National Health System – NHS - Sistema de Saúde do Reino Unido).

Para obtenção de resultados satisfatórios voltados à qualidade e segurança do paciente agimos baseados nos seguintes pilares:

Educação e treinamento: Os treinamentos são baseados nos resultados dos indicadores assistenciais e da estratégia institucional.

Auditoria clínica: Realizamos auditorias clínicas em prontuários de pacientes com foco nos processos de maior risco: linhas de cuidados, SADT e Pequenos procedimentos;

Efetividade Clínica: Baixo custo, alta qualidade e alta resolubilidade. Na assistência aplicamos a medicina baseada em evidências, através do uso de protocolos clínicos.

Pesquisa e desenvolvimento: Estimulamos a pesquisa com apresentação de casos de sucesso ou aprendizado, realizados dentro da organização;

Transparência e responsabilidade: Periodicamente nos reunimos com a equipe operacional para exposição dos resultados das metas estratégicas e discussão de melhorias. Prestação de contas trimestralmente à SES, tanto das metas assistenciais quanto das metas financeiras.

Gerenciamento de risco: Trabalhamos com a cultura da segurança do paciente, tendo como base as boas práticas de segurança.

Política Nacional de Humanização

O Ambulatório Médico de Especialidades elaborou Plano Institucional de Humanização de acordo com as Diretrizes da Política Nacional de Humanização, o plano auxiliará na visão e diagnóstico das ações já realizadas e as que necessitam ser iniciadas no AME Mogi das Cruzes, sempre focando no propósito de satisfazer as necessidades dos usuários e garantir a qualidade na prestação de serviço na saúde pública, bem como satisfazer as necessidades do trabalhador.

Destacamos algumas práticas de Humanização e cuidado centrado no paciente, do AME Mogi das Cruzes:

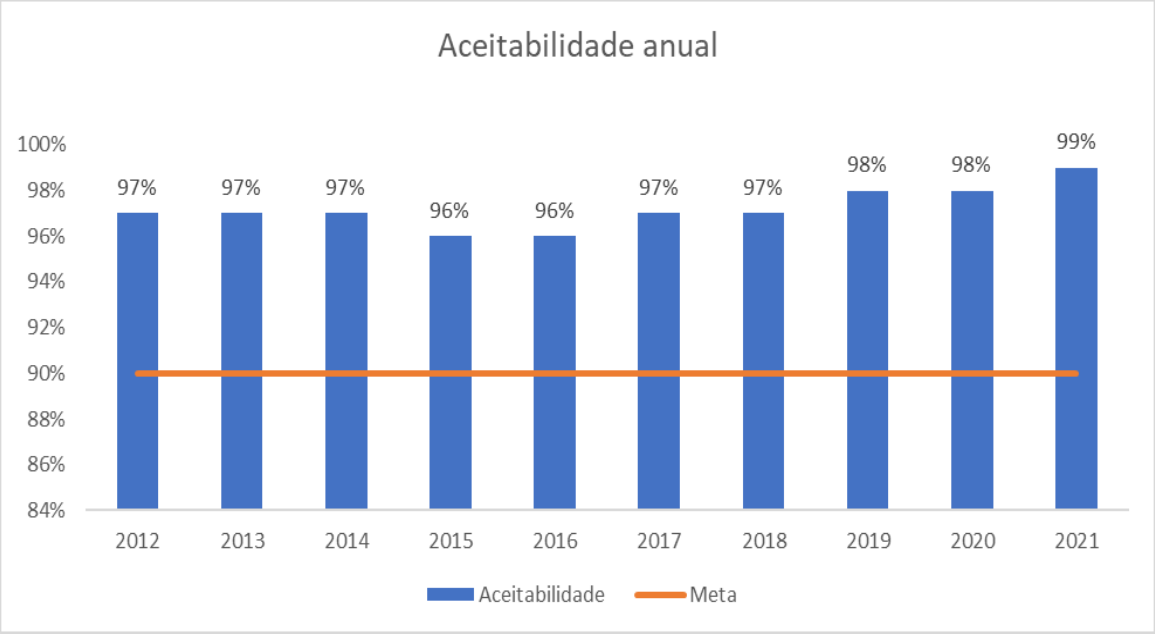
- ✓ Acompanhamento formalizado pela Direção e Comissão de Humanização;
- ✓ Classificação de Risco Cirúrgico;
- ✓ Programas educativos para os pacientes com palestras de conscientização;
- ✓ Política de Cuidado Centrado no paciente, acompanhamento dos pacientes inseridos na linha de cuidados assistencial após seis meses de estabelecimento de diagnóstico positivo;
- ✓ Política de consentimento informado estabelecida;
- ✓ Programa de qualidade de vida para o trabalhador- Programa viver bem;
- ✓ Programa de acolhimento do trabalhador; Projeto Padrinho.
- ✓ Ferramenta de gestão participativa para os colaboradores; POP- Programa de Opinião Participativa;
- ✓ Educação em saúde para os trabalhadores;
- ✓ Gestão dos protocolos de referência e contrarreferência;
- ✓ Gestão da Linha de Cuidado;
- ✓ Matriciamento com os Municípios;

Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.)

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.



Pesquisa espontânea: realizada através de questionários que ficam disponíveis, por toda a instituição, em locais de fácil acesso aos clientes, acompanhantes e comunidade. Como resultado desta pesquisa está a "Aceitabilidade" – principal indicador utilizado pelas Instituições Afiliadas para analisar e acompanhar seus serviços.

Busca Ativa: entrevista realizada pelos colaboradores do S.A.U. junto aos pacientes e/ou acompanhantes. O objetivo é ouvir aqueles que não se utilizam da pesquisa espontânea, melhorando assim o grau das informações sobre os serviços.

Contatos Diretos: acolhimento dos clientes, acompanhantes ou comunidade com o objetivo de ouvi-los e dar solução imediata. Através desta ferramenta é medido o grau de resolutividade do S.A.U. Para as situações com maior complexidade e que exigirem o encaminhamento à Alta Administração, o tempo de retorno ao usuário deve ser, no máximo, de 48 horas.

Linha de Cuidado Assistencial

O AME Mogi das Cruzes, acompanha as Linhas de Cuidado Assistencial, inseridas no contexto de protocolos assistenciais, sendo uma inovação do Sistema Único de Saúde para diagnóstico precoce de Neoplasias (CA de Mama , CA de Próstata, CA Gástrico, CA Colorretal, CA de pele e CA de tireoide), norteado pela análise do perfil epidemiológico, com a missão de garantir um diagnóstico preciso em tempo hábil ao paciente, dando ao mesmo uma chance de sobre vida maior, diagnosticando a doença em estágio inicial, as chances de cura se tornam maiores.

Essas linhas de cuidado obedecem a um fluxo de atendimento de forma sistêmica, com dinamismo que visa atender as necessidades de cada paciente, isto é, desde a suspeita da doença até a confirmação do diagnóstico, com o agendamento da consulta no hospital de referência e também o desfecho deste tratamento. O acolhimento é realizado por uma equipe multiprofissional, composta por médicos especialistas, enfermeiros, administrativos, capacitados e conscientes para um atendimento diferenciado e humanizado ao paciente oncológico, atendendo

as suas necessidades individuais e acolhendo não somente a ele, como também a seus familiares; apoiando nas suas decisões, esclarecendo as dúvidas e incentivando a sua adesão ao tratamento, uma vez que esta interação traz todo o diferencial de atendimento.

O objetivo das Linhas de Cuidados tem como premissa fazer cumprir a **LEI Nº 12.732, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2012.** Art. 2º "O paciente com neoplasia maligna tem direito de se submeter ao primeiro tratamento no Sistema Único de Saúde (SUS), no prazo de até 60 (sessenta) dias contados a partir do dia em que for firmado o diagnóstico em laudo patológico ou em prazo menor, conforme a necessidade terapêutica do caso registrada em prontuário único".

No ano de 2020, devido ao grande número de pacientes acometidos pelo coronavírus, o ambulatório criou uma nova Linha de cuidados, de pacientes PÓS-COVID, com o objetivo de acolhimento dos pacientes após internação, com necessidade de reabilitação devido ao longo período de permanência em hospitais, com diversas sequelas respiratórias e físico-motoras para atendimento da equipe multiprofissional.

Durante o ano de 2021, completamos o atendimento de 1.000 pacientes acometidos por esta doença, os atendimentos de pacientes PÓS-COVID, o atendimento da equipe multiprofissional trouxe melhora clínica do paciente, cumprindo com o objetivo do AME Mogi das Cruzes de diagnóstico e alta para retorno as atividades e convívio em sociedade, trabalhando em parceria com as Secretarias de Saúde Municipais, que acompanham o paciente após a alta ambulatorial, através da Unidade Básica de Saude mais próxima de sua residência.

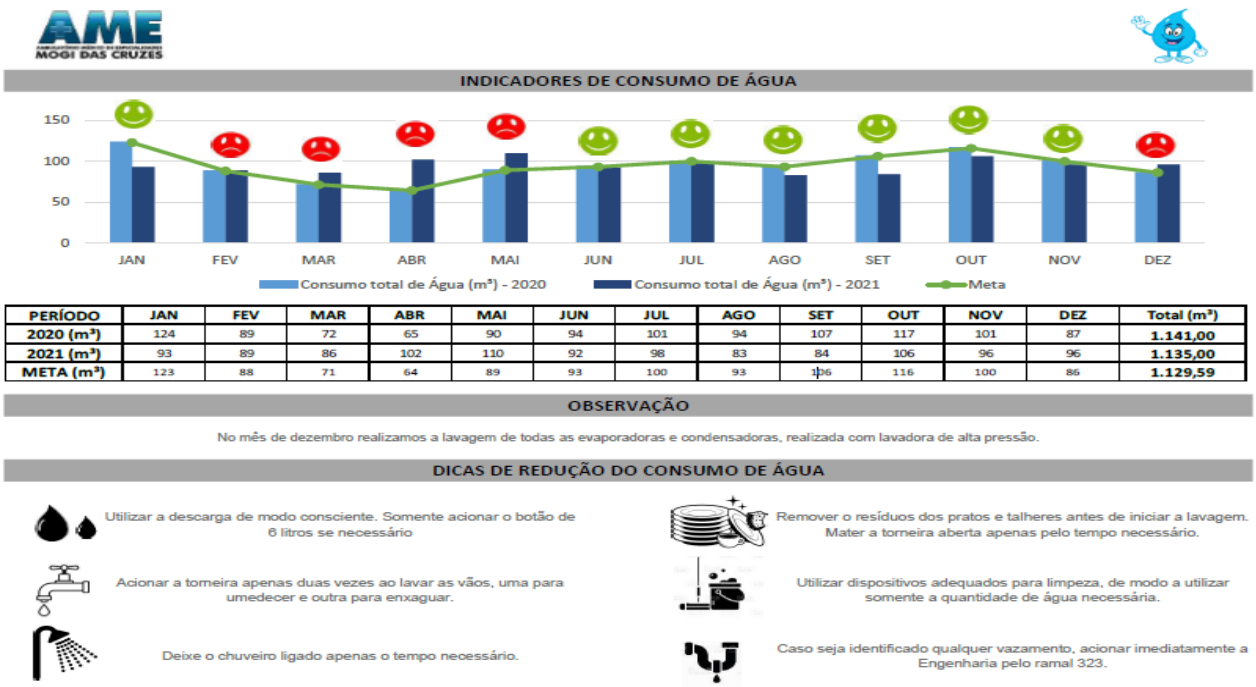
Gestão Ambiental e Responsabilidade Social

Atuante desde o início das atividades do AME Mogi das Cruzes, a comissão de gestão de resíduos propõe ações preventivas como garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo do ambulatório.

Várias ações foram desenvolvidas das quais destacamos:

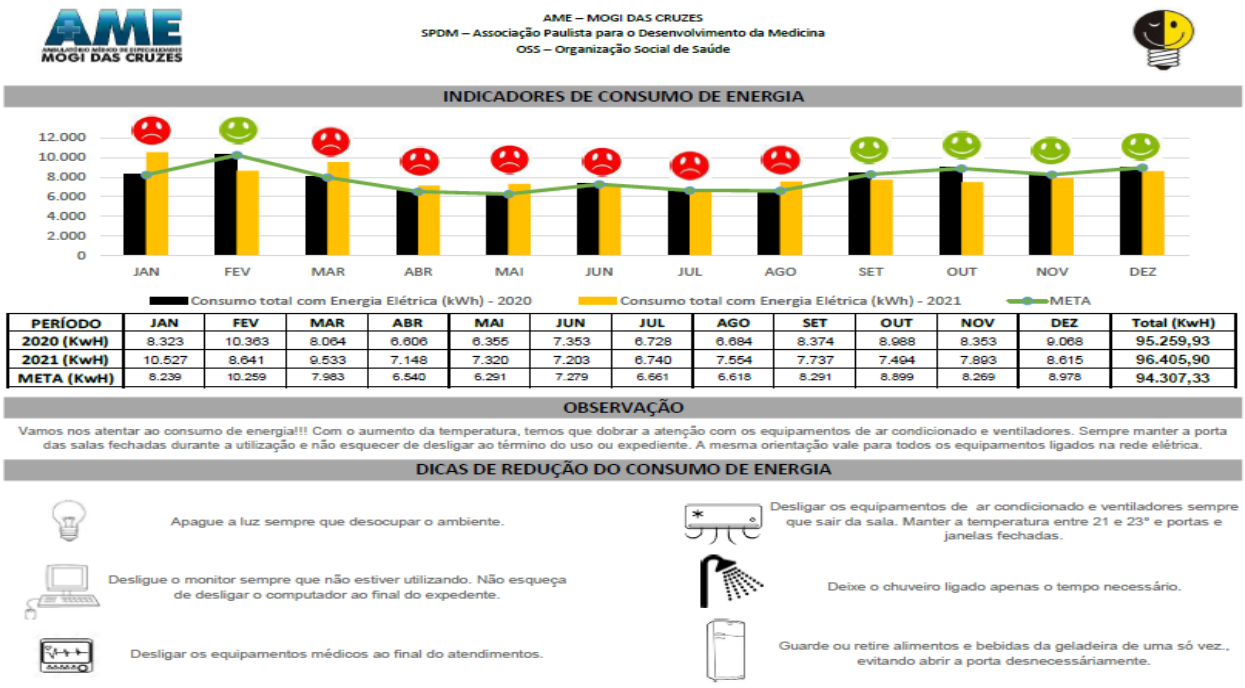
- ✓ Adesão ao uso de caneca ecológica para colaboradores;
- ✓ Aquisição de equipamentos que não contenham mercúrio;
- ✓ Aquisição de equipamentos de imagem que não necessitam de tratamento de efluentes químicos, reciclagem de prata e filmes radiológicos;
- ✓ Plano de Gerenciamento de Resíduos;
- ✓ Comissão de Gerenciamento de Resíduos;
- ✓ Responsabilidade pela destinação final de todos os tipos de resíduos gerados;
- ✓ Semana Interna do Meio Ambiente e gincanas educativas voltadas à sustentabilidade;
- ✓ Treinamentos aos colaboradores;
- ✓ Uso de Pilhas recarregáveis;
- ✓ Conscientização para o correto descarte dos resíduos;
- ✓ Plano de ação para redução de resíduos infectantes;
- ✓ Conscientização no consumo de recursos naturais como água e energia;
- ✓ Campanha para arrecadação de garrafas plástica para reciclagem;

- ✓ Reciclagem do papel liner;
- ✓ Conscientização dos colaboradores e usuários para a utilização dos recursos naturais;
- ✓ Trabalhando no desenvolvimento do ODS- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável;



PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total (m³)
2020 (m³)	124	89	72	65	90	94	101	94	107	117	101	87	1.141,00
2021 (m³)	93	89	86	102	110	92	98	83	84	106	96	96	1.135,00
META (m³)	123	88	71	64	89	93	100	93	106	116	100	86	1.129,59

Consolidado 2021, conseguimos uma pequena redução de 0,5% no consumo de água no ano em relação a 2020, durante o início da pandemia no ano de 2020, nos meses de março a maio, os atendimentos foram reduzidos devido ao receio dos usuários pela contaminação do novo coronavírus, deixando de comparecer nos agendamentos das especialidades no AME Mogi das Cruzes.



PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total (KwH)
2020 (KwH)	8.323	10.363	8.064	6.606	6.355	7.353	6.728	6.684	8.374	8.988	8.353	9.068	95.259,93
2021 (KwH)	10.527	8.641	9.533	7.148	7.320	7.203	6.740	7.554	7.737	7.494	7.893	8.615	96.405,90
META (KwH)	8.239	10.259	7.983	6.540	6.291	7.279	6.661	6.618	8.291	8.899	8.269	8.978	94.307,33

Consolidado 2021, houve aumento de 1,2% de consumo de energia elétrica em relação ao ano de 2020, com picos de aumento de consumo nos meses de maior prevalência de calor, de forma similar ao consumo de água, reduzimos os atendimentos devido a pandemia no ano de 2020, sendo comparado com 2021, houve pequeno aumento de consumo, com o início da imunização da população do grupo de risco, idosos e gradativamente para outras faixas etárias.

Gestão de Pessoas

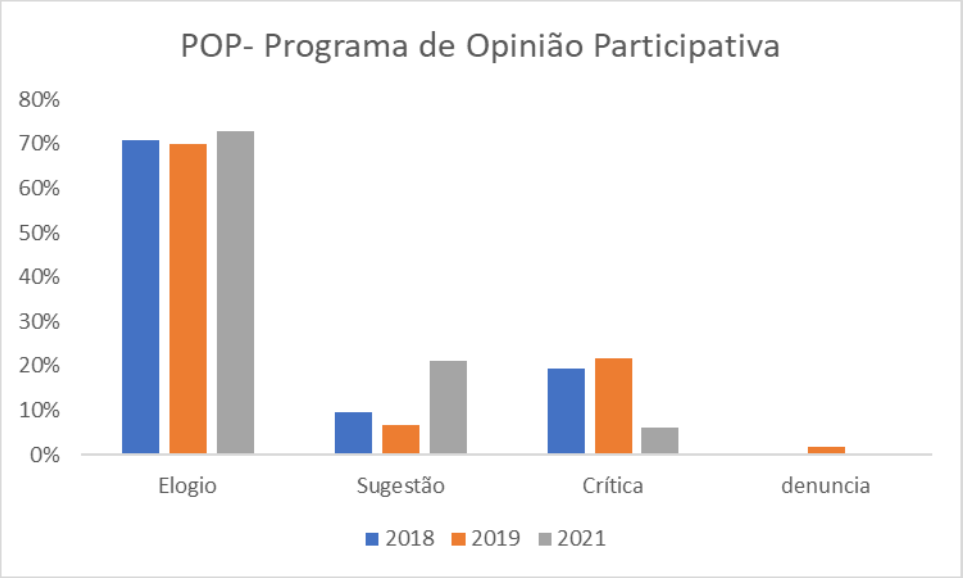
A SPDM se dedica à informação e à atualização de seus colaboradores com a realização de cursos, palestras e eventos educativos sobre os mais diversos temas de interesse.

- ✓ Conscientização da Lei Anti Corrupção e manual de conformidade administrativa;
- ✓ LGPD- Lei geral de proteção de dados;
- ✓ Treinamento de ROPs – Práticas Operacionais de Segurança;
- ✓ Comissão para os assuntos relativos a Diversidade;
- ✓ Práticas de Segurança do paciente;
- ✓ Ações voltadas para a Sustentabilidade;

Paralelamente há um amplo plano de treinamento e capacitação profissional, os colaboradores têm oportunidade de participar de processos administrativos e clínicos, bem como de comissões, que resultam em crescimento interno e melhoria da qualidade no atendimento.

POP- Programa Opinião Participativa

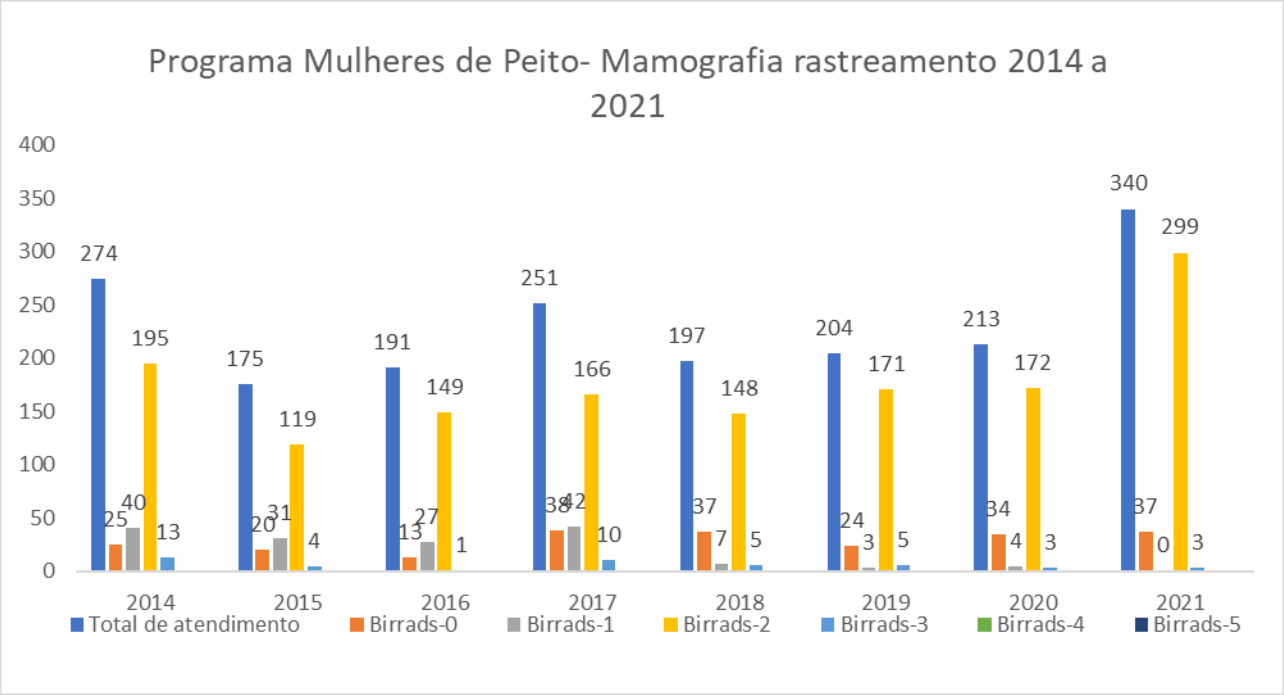
Consiste em um canal direto de comunicação entre o colaborador e a Superintendência das Instituições Afiliadas. O objetivo é receber informações dos colaboradores como sugestões, críticas e elogios. A direção da unidade tem como meta responder a todos os apontamentos do POP, podendo ser divulgado através de: murais, banners, folders, intranet, mensagens eletrônicas, ou mesmo através de reuniões.



Programas Assistenciais de Prevenção da Saúde:

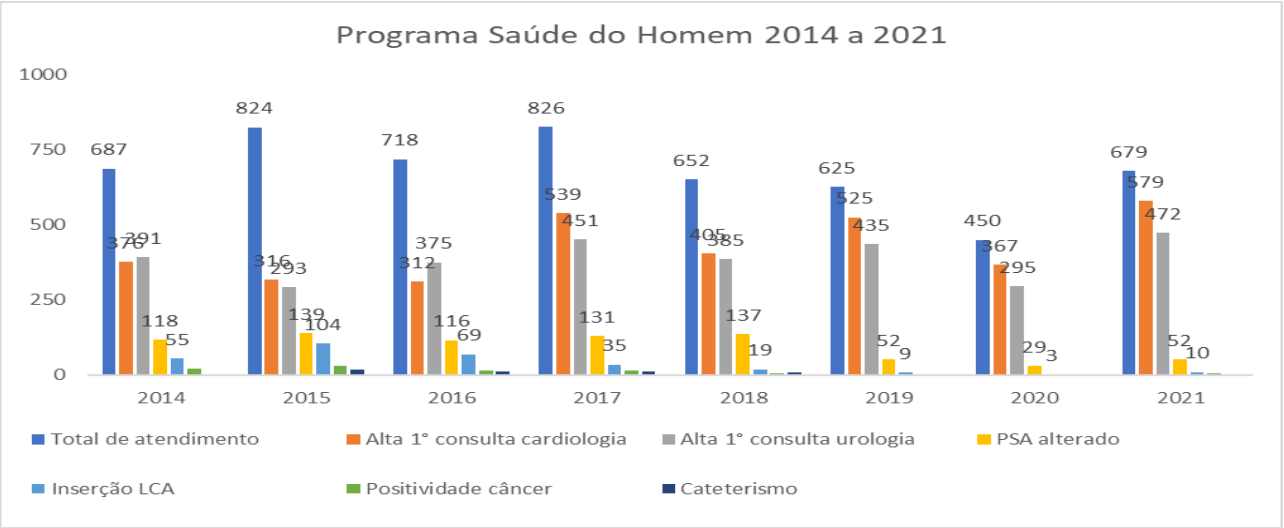
Programa "Mulheres de Peito" - apoio a Prevenção do câncer de mama, realizado em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado, iniciado em fevereiro 2014.

Durante o ano de 2021, 340 mulheres participaram do programa e realizaram mamografias, conforme protocolo da unidade, pacientes com alteração nos exames são acolhidos na linha de cuidados assistencial de Mastologia para investigação diagnóstica.



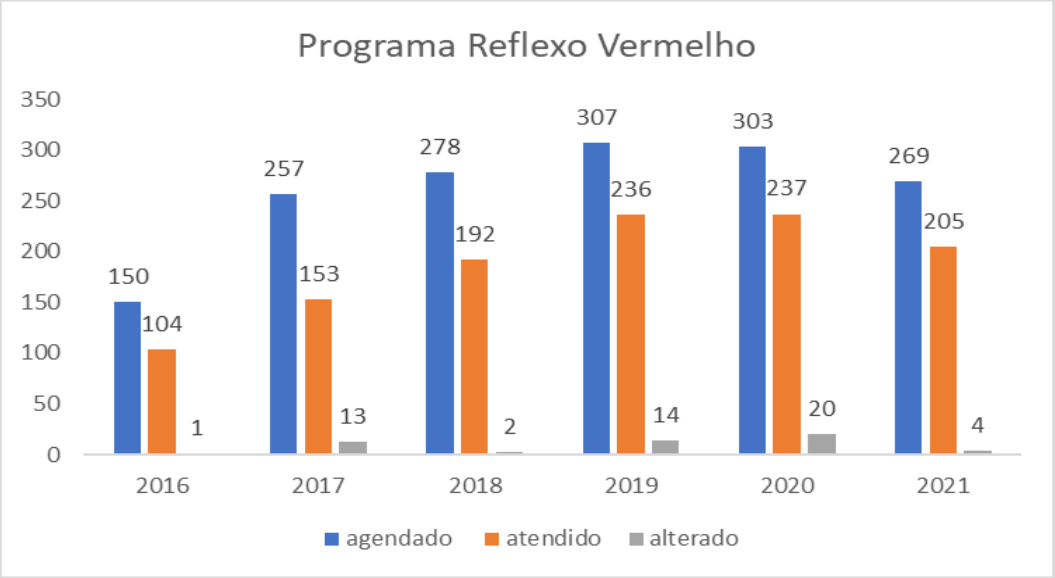
Programa de prevenção a Saúde do Homem "Filho que ama leva o Pai no AME"; realizado em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado, iniciado em maio de 2014.

Foram atendidos no ano de 2021, 679 pacientes homens da região do Alto Tietê, com realização de exames de análises clínicas e eletrocardiograma, 7,5% pacientes apresentaram PSA alterado, 10 pacientes foram inseridos na linha de cuidados, 04 pacientes apresentaram positividade para câncer e nenhum deles foi encaminhado para realização de procedimento de cateterismo.



Programa Teste do Reflexo Vermelho (TRV) ou "teste do olhinho" permite diagnosticar uma patologia ocular congênita já no segundo dia de vida da criança, início em março de 2015.

No ano de 2021 tivemos 269 pacientes recém-nascidos agendados, destes, 205 foram atendidos no programa e 04 confirmaram alteração no Teste do Reflexo vermelho, para os pacientes que não comparecem ao atendimento, é realizado busca ativa, e quando não localizamos, fazemos interface com o hospital de origem ou mesmo o Munícipio do paciente, garantindo que este paciente seja assistido no prazo do protocolo. Os pacientes que apresentaram resultado alterado, que foram 2% são encaminhados para serviço de referência para tratamento.



Programa de conscientização ao público, intitulado "*Outubro Rosa*", Prevenção de Câncer de Mama, com orientações através de folders para o público da região, além de incentivar a realização de exames preventivos através da mamografia rastreamento, visando orientar e acolher usuários que passam na instituição.

Programa de conscientização ao público, "*Novembro Azul*", Prevenção de Câncer de Próstata, com orientações através de folders para o público da região, além de incentivar a realização de exames preventivos através do Programa Saúde do Homem, visando orientar e acolher usuários que passam na instituição.

Finalidade Institucional:

Atendendo ao objetivo do AME, de resolubilidade diagnóstica, monitoramos a alta dos pacientes que adentraram na unidade para realizar o diagnóstico, alta e encaminhamento. O resultado deste indicador foi de 41% de pacientes de alta na primeira consulta e 24% saíram de alta até 90 dias, tivemos um aumento no número de pacientes na alta ambulatorial com a retomada gradativa das atividades, mas o receio de grande parte dos pacientes idosos acima de 65 anos que se recusavam a comparecer a unidade e dar continuidade ao diagnostico nas especialidades atendidas, muitos pacientes contaminados desmarcaram seus atendimentos, aumentando o percentual de absenteísmo no período.

Continuamos a trabalhar junto com as Secretarias Municipais de Saúde para fortalecer a finalidade do ambulatório de diagnóstico de especialidades e não para tratamento de patologias crônicas, além de trabalhar em parceria para aproveitamento das vagas ofertadas e redução do índice de absenteísmo em consultas e exames especializados.

Através do atendimento dos pacientes da Linha de cuidados PÓS-COVID, conseguimos estreitar as relações com os serviços de saúde, trabalhando o Matriciamento para compartilhar e transferir o cuidado destes pacientes para unidade de origem, trazendo a interação dos serviços: primário, secundário e terciário.

7- Execução Técnica e Orçamentária - Contratos de Gestão

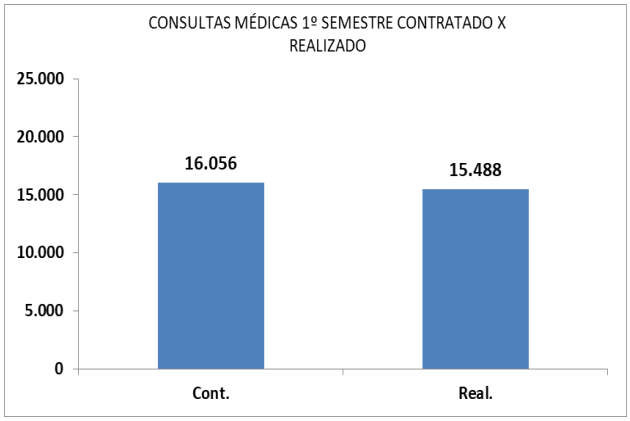
Comparativo específico das metas propostas com os resultados quantitativos e qualitativos alcançados, com justificativas para as metas não atingidas ou excessivamente superadas:
Contratado x Realizado por Semestre – para Contratos de Gestão.

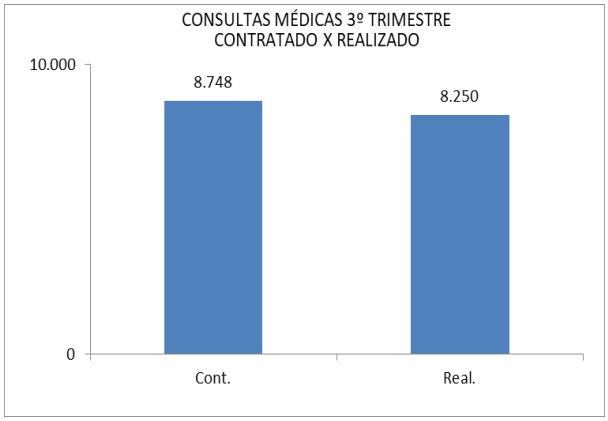
a) Relatório de Execução do Contrato de Gestão:

Comparativo entre as metas propostas e resultados alcançados:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2021- JAN A SET 2021									
Linha de Contratação	1º Semestre			julho a setembro			TOTAL 2021		
	Contratado	Realizado	%	Contratado	Realizado	%	Contratado	Realizado	%
Consulta médica	**16.056**	**15.488**	**-3,54%**	**8.748**	**8.250**	**-5,69%**	**24.804**	**23.738**	**-4,30%**
Primeiras Consultas Rede	9.060	7.244	-20,04%	4.530	4.400	-2,87%	13.590	11.644	-14,32%
Interconsultas	684	832	21,64%	582	427	-26,63%	1.266	1.259	-0,55%
Consultas Subseqüentes	6.312	7.412	17,43%	3.636	3.423	-5,86%	9.948	10.835	8,92%
Atendimento não médico	**15.000**	**15.759**	**5,06%**	**8.100**	**7.751**	**-4,31%**	**23.100**	**23.510**	**1,77%**
Consultas Não Médicas	6.360	6.006	-5,57%	3.780	3.467	-8,28%	10.140	9.473	-6,58%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	8.640	9.753	12,88%	4.320	4.284	-0,83%	12.960	14.037	8,31%
Atividade Cirúrgica CMA	**550**	**359**	**-34,73%**	**165**	**292**	**76,97%**	**715**	**651**	**-8,95%**
Cirurgias ambulatoriais CMA	550	359	-34,73%	165	292	76,97%	715	651	-8,95%
Atividade Cirúrgica CMA	**712**	**682**	**-4,21%**	**300**	**320**	**6,67%**	**1.012**	**1.002**	**-0,99%**
Cirurgias ambulatoriais cma	712	682	-4,21%	300	320	6,67%	1.012	1.002	-0,99%
SADT Externo	**6.666**	**7.062**	**5,94%**	**3.333**	**3.679**	**10,38%**	**9.999**	**10.741**	**7,42%**
Diagnóstico por Radiologia	2.760	3.108	12,61%	1.380	1.338	-3,04%	4.140	4.446	7,39%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	1.536	1470	-4,30%	768	962	25,26%	2.304	2.432	5,56%
Diagnóstico por Endoscopia	240	251	4,58%	120	142	18,33%	360	393	9,17%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.130	2.233	4,84%	1.065	1.237	16,15%	3.195	3.470	8,61%

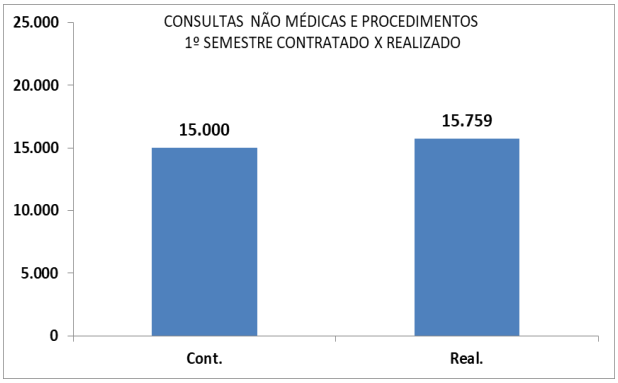
Realizamos acompanhamento prévio de vagas ofertadas com 02 meses de antecedência, além de acompanhamento semanal de ocupação de vagas e absenteísmo para controle de atendimento das metas contratadas, segue abaixo gráficos com representação semestral das consultas médicas:

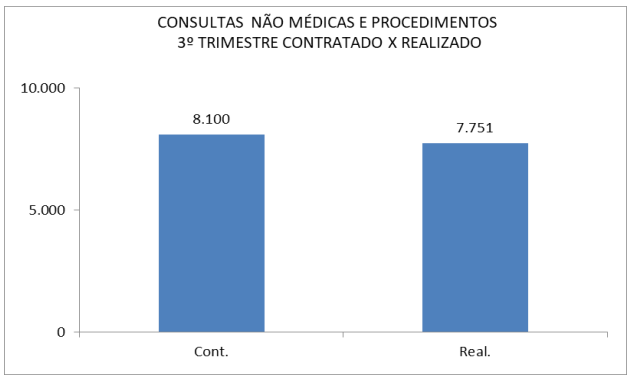




Conforme quadros apresentados acima, realizamos 96% das metas de atendimento de consultas médica durante o período de janeiro a setembro, com maior dificuldade para cumprimento das metas de primeira consulta, considerando que são vagas de pacientes encaminhados pelos Municípios da região.

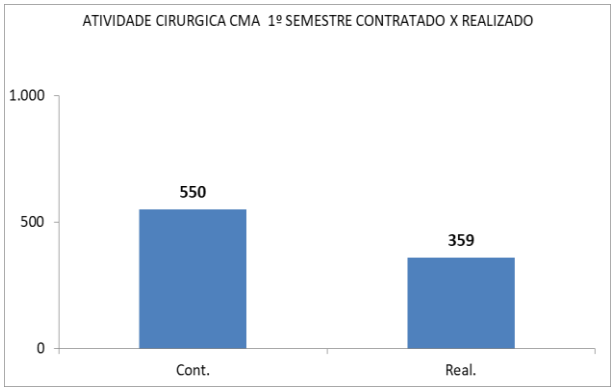
O absenteísmo de primeira consulta ficou em torno de 22% no ano, além de 4% de desperdício de perda primária, as consultas subsequentes tivemos absenteísmo de 15%, considerando ao final do ano uma média de 18% de absenteísmo médio.
Continuamos a notificar os Municípios que mais contribuíram para o absenteísmo, para que ações sejam tomadas localmente com o objetivo de reduzir as perdas das vagas ofertadas.
Implantamos o serviço de URA – Unidade de resposta audível, uma ferramenta que garante a praticidade dos processos de contato com usuário, através de chamadas eletrônicas para confirmação de consultas e exames, trazendo uma melhora no absenteísmo no final do segundo semestre.
Continuamos o atendimento na linha de cuidados Pós Covid, dos pacientes que ficaram internado por longo período em hospitais e necessitam de reabilitação para retorno as atividades cotidianas, contabilizamos mais de mil pacientes acometidos pela doença, incluídos no protocolo de atendimento com os profissionais da pneumologia, cardiologia, cirurgia vascular, verificando as principais dificuldades dos pacientes com sequelas respiratórias, cardiológicas e agendamento com a equipe multiprofissional para reabilitação.

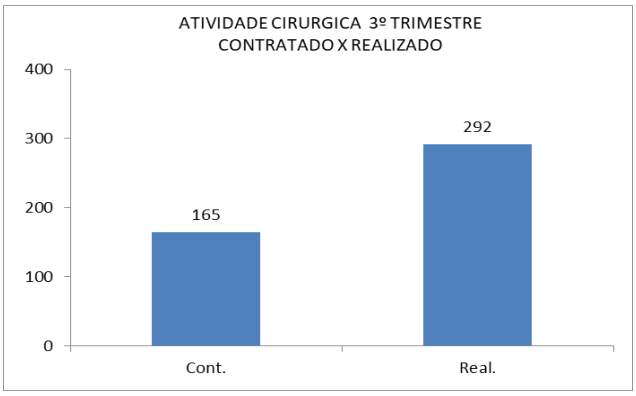


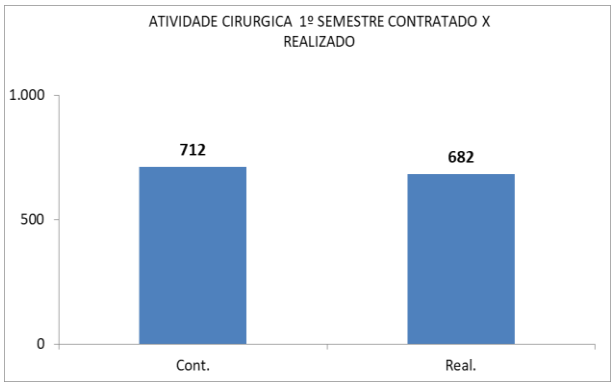


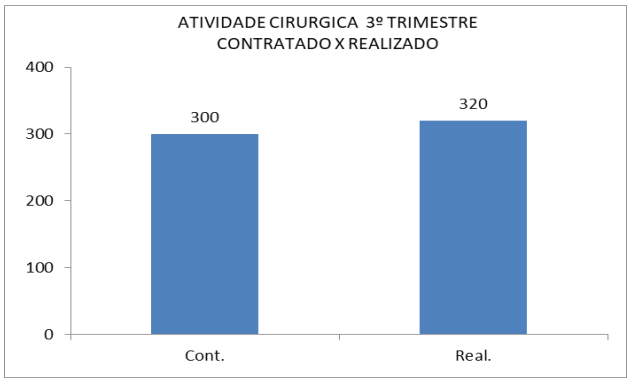
Conforme gráficos apresentados acima, as consultas não médicas e procedimentos de terapia ficaram acima da meta pactuada em 101,7% no período de janeiro a setembro, considerando o 1º semestre do ano com 105%, mas com redução no atendimento no 3ºtrimestre.

Continuamos o atendimento na linha de cuidados Pós-covid, para acompanhar os pacientes no processo de reabilitação e retorno as atividades cotidianas, realizamos teleatendimento, verificando as principais dificuldades dos pacientes e agendamento com a equipe multiprofissional para reabilitação das sequelas, ao final do plano terapêutico, com 88% de efetividade no protocolo, reabilitando os pacientes para retorno no convívio com a sociedade.



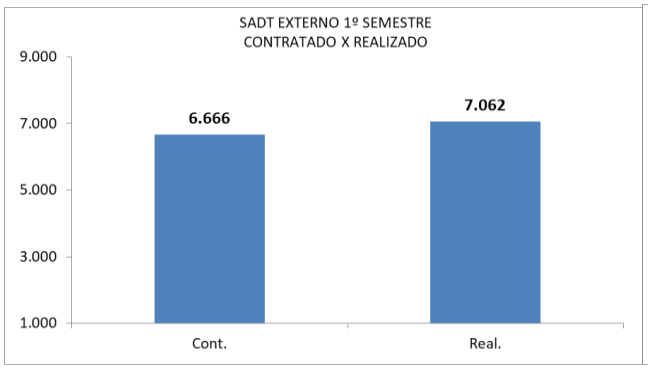


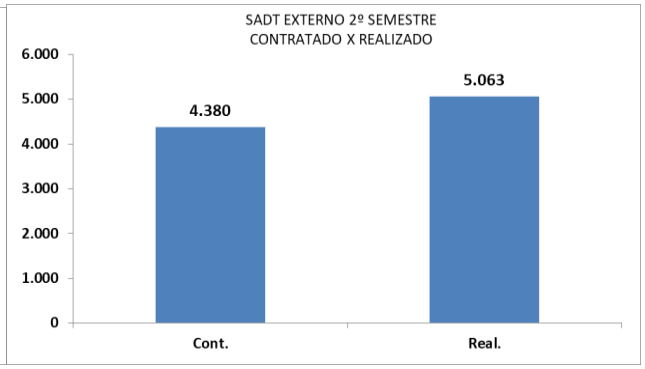




A unidade disponibiliza as vagas de procedimentos com antecedência e, quando verifica que as vagas ficarão ociosas, além de envidar esforços para preenchimento, encaminha informação semanalmente para os Municípios notificando de vagas disponíveis para agendamento.
No grupo de procedimentos considerado de Cirurgia Maior, a meta ficou abaixo em 35% no primeiro semestre do ano, havendo a necessidade de repactuação de metas para esta linha.
Após a repactuação das metas a partir do mês de maio, conseguimos cumprir 91,05% do contrato nesta linha, considerando os meses de janeiro a setembro, foi evidenciado que os Municípios direcionaram os atendimentos para campanha de imunização contra o coronavírus e houve redução de atendimento clínico, direcionado para especialidades.
No grupo de procedimentos considerado de Cirurgia menor, a meta ficou abaixo em 4% no primeiro semestre do ano, havendo a necessidade de repactuação de metas para esta linha.
Após a repactuação das metas conseguimos cumprir 99% do contrato nesta linha, considerando os meses de janeiro a setembro, foi evidenciado que os Municípios direcionaram os atendimentos para campanha de imunização contra o coronavírus havendo redução de atendimento clínico, direcionado para especialidades.

Devido ao momento de pandemia, foi pactuado com a Secretaria de Saúde do Estado, em consenso com a unidade, da realização de avaliação de cumprimento de metas de forma anual, mas devido a finalização do contrato em setembro, a avaliação ocorreu no período de 09 meses.





As metas de SADT externo foram cumpridas com realização de 7,42% além do estipulado no Contrato de Gestão, também afetadas no 1º semestre por conta do recrudescimento da pandemia, desperdício primário de até 9% e absenteísmo de 20% nos agendamentos realizados pelos Municípios de Saude, foi possível cumprir conforme descrito em contrato, tomando todas as medidas de precaução necessárias, para evitar a propagação do vírus, protegendo os colaboradores e usuários da instituição.

Realizamos ações visando reduzir o absenteísmo dos exames, fazendo contato com os pacientes confirmando as orientações necessárias de preparo para o exame, verificando se o mesmo está em condições clínicas para realização dos exames.

b) Execução Técnica e Orçamentária:

AME - Ambulatório Médico de Especialidades Mogi das Cruzes				
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - de 01/01/2021 a 30/09/2021				
RECEITAS	**CUSTEIO**	**INVESTIMENTO**	**OUTRAS RECEITAS**	**TOTAL**
RECURSOS PÚBLICOS RECEBIDOS / OUTRAS RECEITAS	8.396.757,00	-	11.766,22	**8.408.523,22**
DESPESAS	**CUSTEIO**	**INVESTIMENTO**	**PESSOAL**	**TOTAL**
GASTOS GERAIS / DESPESAS DO EXERCÍCIO	2.613.076,05	241.170,92	5.597.493,95	**8.451.740,92**

Nota Explicativa: Os valores aqui apresentados estão sob regime de FLUXO CAIXA, e demonstrado apenas as Entradas de Recursos e os Pagamentos efetivados, neste caso não sendo possível visualizar o saldo bancário no final do Exercício. A fim de dar maior entendimento, apresentamos a seguir o Fluxo Caixa com saldos de abertura encerramento do exercício.

Os valores de investimento informados, trata-se da somatória do itens de patrimônio, que são bens móveis incluídos no sistema ACP- Administração e Controle Patrimonial, adicionados os valores de ativos intangíveis e despesas com projetos que não são lançados neste sistema.

Disponibilidade Bancária em 01/01/2021	**259.334,52**
(+) Recursos Recebidos Contratuais 2021	8.396.757,00
(+) Outras (Receitas Financeiras/Outras) - 2021	11.766,22
(-) Pagamentos Efetuados Custeio - 2021	2.613.076,05
(-) Pagamentos Efetuados Investimento - 2021	241.170,92
(-) Pagamentos Efetuados Pessoal - 2021	5.597.493,95
Disponibilidade Bancária em 30/09/2021	**216.116,82**

O orçamento mensal de custeio disponibilizado no ano de 2021, teve uma redução, comparado ao ano de 2020 de 5%, sendo que os custos e despesas operacionais foram acrescidos de alta de inflação em 10,06% e dissídio trabalhista em média de 7,6%.

Durante os anos de 2020 e 2021, como reflexo da pandemia, tivemos grande ociosidade de vagas ofertadas, além do absenteísmo em consequência de preocupação em não se contaminar e outros que foram contaminados e não puderam comparecer, dificultando o cumprimento das metas contratualizadas. Como estratégia de trabalho, a unidade repactuou as metas de acordo com a demanda existente na região, através do TA- Termo de Aditamento nº 02/2021, aumentando consultas medicas e não medicas, alinhado ao objetivo de atender pacientes PÓS-COVID, reduzindo o número de procedimentos de cirurgias maiores e menores, para desta forma apoiar na resolução da demanda existente na região, além de conseguir cumprir com as metas pactuadas em contrato de gestão, mas ainda tivemos grande dificuldade na utilização das vagas, ou seja, perda primária, além de absenteísmo das vagas agendadas.

Realizamos diversas ações para conseguir manter o equilíbrio financeiro, além de negociação com fornecedores ao longo do ano para não haver desabastecimento e impacto na assistência. Continuamos a trabalhar com os protocolos de prevenção, trazendo um ambiente acolhedor para os pacientes, com sinalizações para manter o distanciamento, identificando local correto em longarinas, esperas, elevador, demarcação do solo e triagem dos pacientes na entrada da unidade.

Aumentamos a disponibilização de álcool em gel, de máscaras de proteção para os colaboradores e pacientes, conscientizando constantemente evitando a contaminação.

Nota-se que houve um esforço para sustentabilidade da instituição, trabalhando com os profissionais e prestadores de serviço com treinamentos para atender os pacientes com qualidade, mas os reajustes coletivos das categorias, a alta da inflação, os custos operacionais com manutenção dos equipamentos médicos que são cotados em moeda estrangeira, além do desgaste natural da estrutura predial, que exige constante manutenção, tornou este processo bastante desafiador.

Considerações finais

A gestão do Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes promove assistência ambulatorial, direcionado ao diagnóstico e resolubilidade com eficiência e humanização, atendendo às necessidades terapêuticas de média complexidade, com qualidade conforme demonstrado em pesquisa de satisfação indicando a aceitabilidade geral em média de 99% durante o ano de 2021 referente aos serviços prestados nesta unidade.

Apesar do ano de 2021, ter sido um cenário de muita adaptações na forma de trabalho por conta da pandemia Covid 19, continuamos a buscar o aprimoramento de nossos serviços de melhoria contínua, através de certificações de qualidade, mantemos o Certificado de Acreditado com Excelência da instituição Acreditadora Credenciada pela Organização Nacional de Saúde, IQG-Instituto Qualisa de Gestão, renovado em 19 de julho de 2019, recebemos Certificado com a metodologia internacional Diamante no âmbito do programa de Acreditação Qmentum Internacional IQG, no mês de abril.

Buscamos constantemente a satisfação dos clientes internos e externos, prestando os serviços com qualidade e humanização, pensando nas ações de sustentabilidade, que fazem parte da nossa realidade.

O envelhecimento populacional, o aumento da proporção de doenças e indisponibilidade de hospitais de referência para tratamentos cirúrgicos e oncológicos que foram direcionados para atendimento do Coronavirus, retardaram o tratamento da população usuária do SUS, trabalhamos junto ao programa Corujão da Saúde, para reduzir a fila existente de consultas e procedimentos na região, aumentada neste período de pandemia, sendo um grande desafio melhorar a qualidade de vida dos cidadãos da região do Alto Tietê.

LUIZ CARLOS VIANA BARBOSA
Diretor Técnico
CRM: 36.048