



Orgulho de ser SUS

Relatório de Atividades

Exercício 2023

**Contrato de Gestão:
Nº SES-PRC-2021/20208**

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

Fevereiro 2024



Relatório de Atividades 2023

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 dos anos de execução de atividades, realizou diversas ações para promover a saúde da região e sagrou-se vencedora ao participar dos processos de concorrência para gerenciamento da unidade em 2016 e 2021, 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 público;
- 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

Toshie Tubone Martinelli – Diretora de Enfermagem

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 2023, 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, Clínica Médica, Dermatologia, Endocrinologia, Mastologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pequenas Cirurgias, Pneumologia, Proctologia e Urologia;
- ✓ Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Assistente Social;

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, no setor B implantamos o STA-Serviço de Terapia Antineoplásica, com infusões de quimioterapia e hormonioterapia de pacientes encaminhados pelo UNACON- Hospital das Clinicas Luzia de Pinho Melo, no setor C estão localizadas a recepção da coleta e o serviço de coleta laboratorial, no setor D estão localizados as salas para 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) e Supervisão de enfermagem.

Pavimento Superior: No setor F estão localizadas as salas de oftalmologia, otorrinolaringologia, e exames de audiometria, otoneurológico e atendimento de fonoterapia, 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, além das salas de procedimentos de fisioterapia. Dispõe também de áreas de apoio localizadas no piso superior: SESMT – Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho, Faturamento, Unidade de Gestão de Pessoas, Telefonia, Tecnologia da Informação, Qualidade, Custos, Central de Regulação e Diretoria Administrativa.

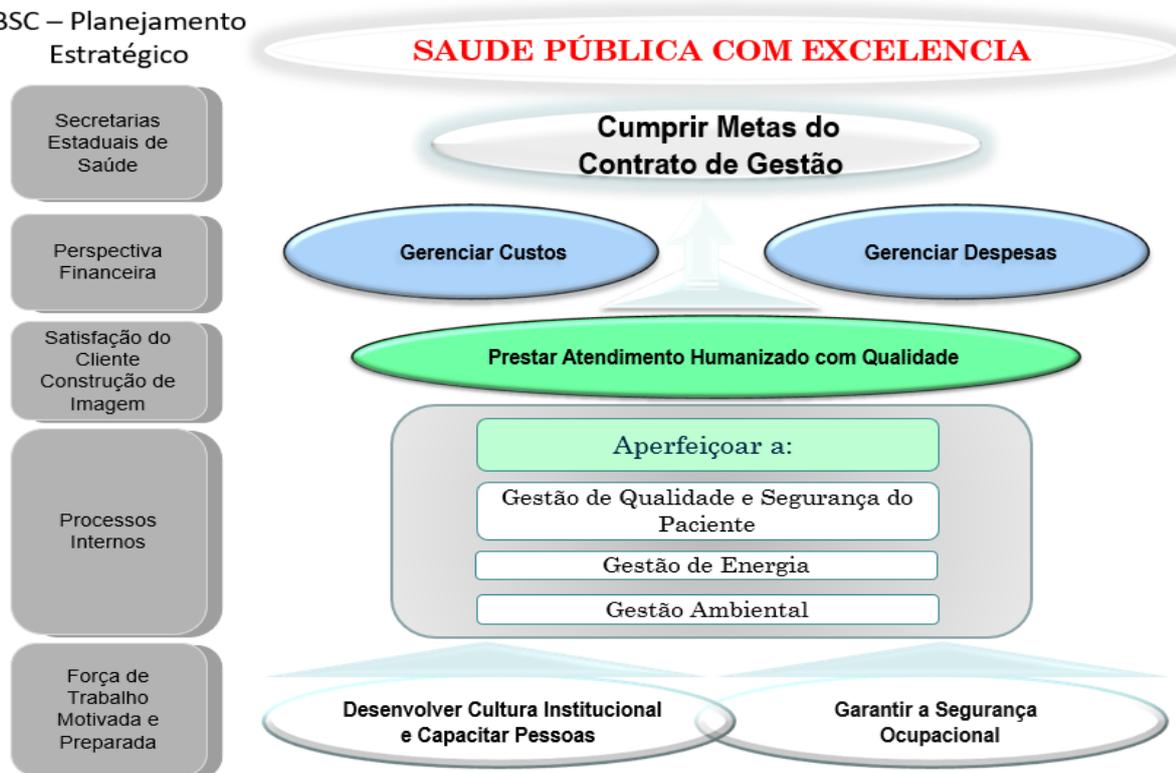
4- Área de Abrangência:

O AME Mogi das Cruzes é referência para a região do Alto Tietê, que possui uma população de 3,0 milhões de pessoas, sendo 70% - (2,1 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.

BSC – Planejamento Estratégico



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 despendidos 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 e 01 de agosto de 2022.

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, após avaliação da 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, certificado válido por 03 anos.

A manutenção do certificado ONA nível III- acreditado com excelência ocorreu no mês de julho de 2022, 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;

a) 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. As ações são realizadas anualmente pensando na sustentabilidade da instituição no âmbito ambiental, financeiro e saúde.

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 diversos trabalhos voltados a área assistencial no Congresso da Quali Hosp, que ocorreram no mês de abril;

No ano de 2022, 24CBCENF-CONGRESSO BRASILEIRO DOS CONSELHOS DE ENFERMAGEM, que ocorreu nos dias 12,13 e 14 de setembro de 2022, no Estado de Fortaleza, Ceará, foi apresentado o trabalho: **MODELO ASSISTENCIAL INOVADOR PARA ESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DIANTE AO CENÁRIO DE PANDEMIA**. Autores: Ana Carolina de Assis, Lidiane Sobral, Gabriela Maia, Roberta Kelly.

No ano de 2023, **MODELO ASSISTENCIAL MULTIPROFISSIONAL DE CUIDADO INTEGRAL NO PROCESSO DIAGNÓSTICO E DESFECHO CLÍNICO DO CANCER DE MAMA**. Autores: Ana Carolina de Assis, Lidiane Sobral, Gabriela Maia, Roberta Kelly. Apresentação: QualiHosp 2023 TEMA: "O QUE SERÁ DOS SISTEMAS E SERVIÇOS DE SAÚDE NA ERA DIGITAL", 08/09/2023 a 20/09/2023, São Paulo, SP.

Nos anos de 2022 e 2023, a instituição recebeu o Certificado de Clima Organizacional, uma parceria realizada com a FIA Employee Experience – FEEx, como reconhecimento do esforço das lideranças, RH e demais profissionais em construir um ambiente de trabalho agradável e que favorece a construção de um time mais unido, de uma atmosfera de trabalho mais harmoniosa e de uma organização mais produtiva.

b) 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 aprendido, 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.

PNH- 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 tem auxiliado 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:

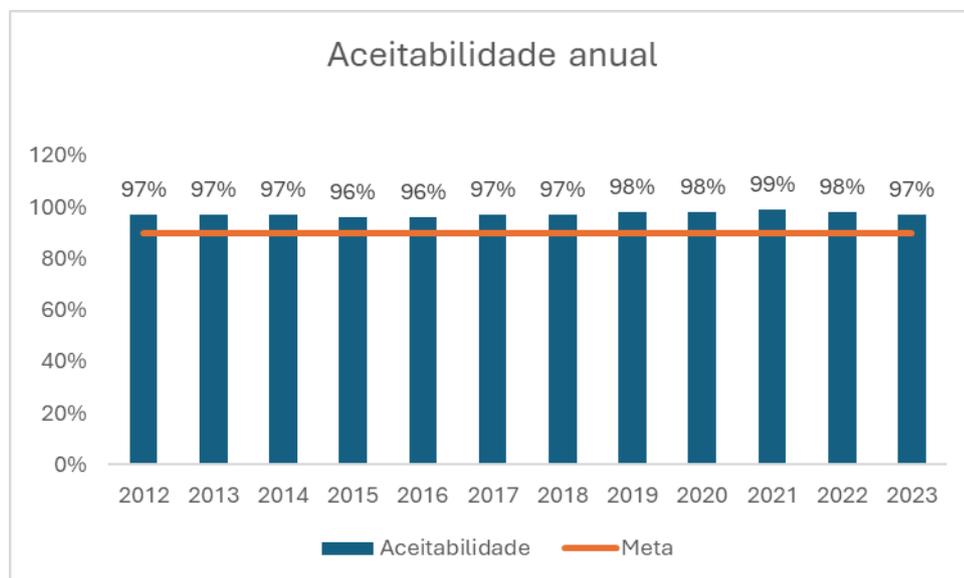
- ✓ Acompanhamento formalizado pela Direção e Comissão de Humanização;
- ✓ Classificação de Risco Cirúrgico;
- ✓ Programas educativos para os pacientes com palestras de conscientização;
- ✓ Política de Cuidado Centrado no paciente, acompanhamento dos pacientes inseridos na linha de cuidados assistencial 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 das Linhas de Cuidado;
- ✓ Matriciamento com os Municípios;
- ✓ Palestras com instituições para disseminação de direitos e conscientização para a não discriminação nos diversos temas: sexualidade, religião, gênero, cor e raças, trabalhando o não preconceito com a população.

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 exigem 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 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 ouvir 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 2022, a partir de agosto de iniciamos o STA-Serviço de Terapia Antineoplásica, com a realização de terapias medicamentosas de quimioterapia e hormonioterapia de pacientes oncológicos encaminhados pelo UNACON- Hospital das Clínicas Luzia de Pinho Melo, reduzindo o tempo de espera destes pacientes para início do tratamento.

Durante o ano de 2023, aprimoramos o atendimento no STA, atendendo e acolhendo os pacientes nas terapias, junto a equipe multiprofissional.

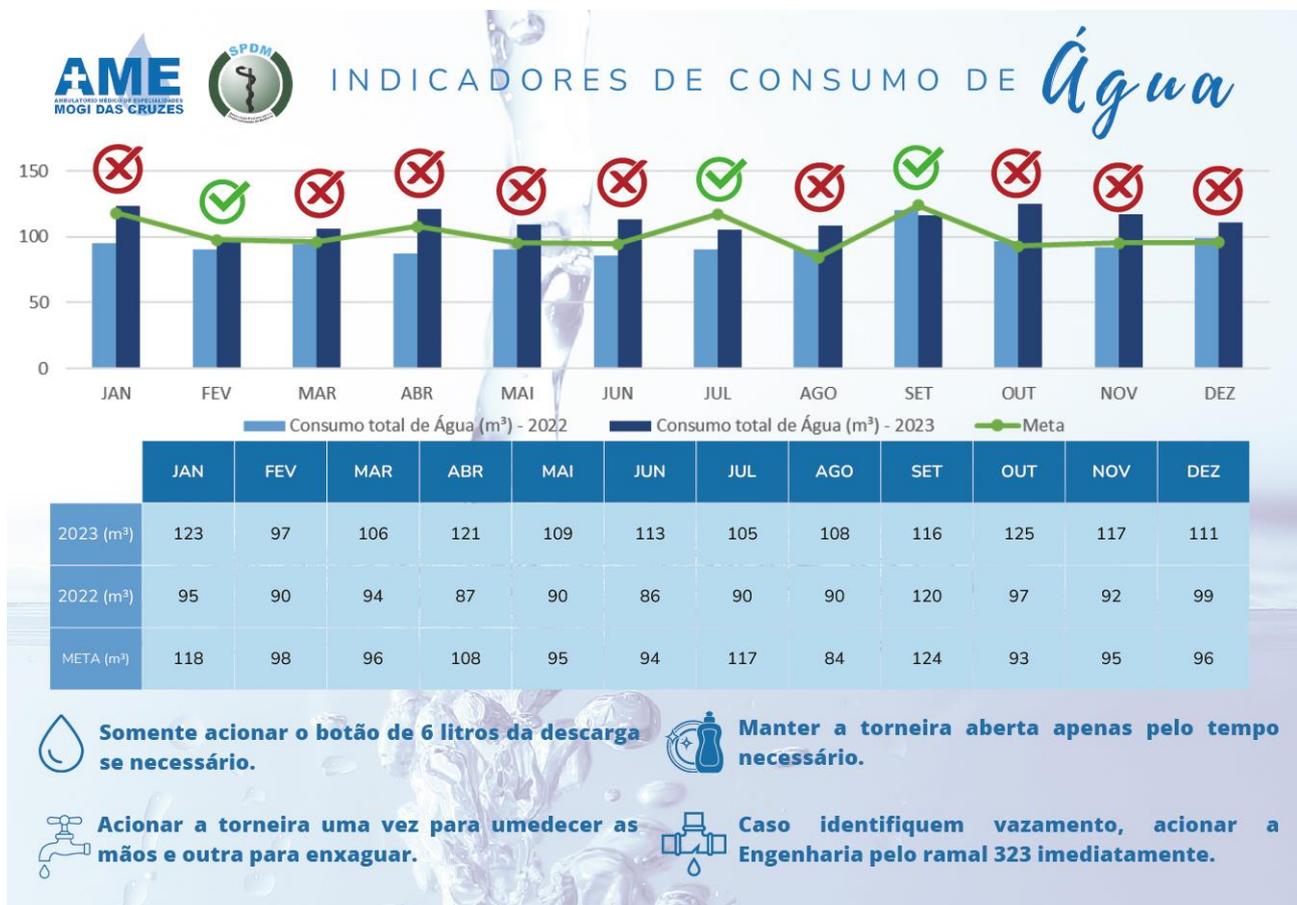
Iniciamos a obra para reforma do setor, finalizando o ano com 4.412 atendimentos/sessões de quimioterapia e 1.190 aplicações de hormonioterapia. Continuamos trabalhando com o objetivo de diagnóstico de pacientes nas diversas especialidades, trazendo resolução e reduzindo o tempo de espera no tratamento dos usuários.

c) Gestão Ambiental e Responsabilidade Social

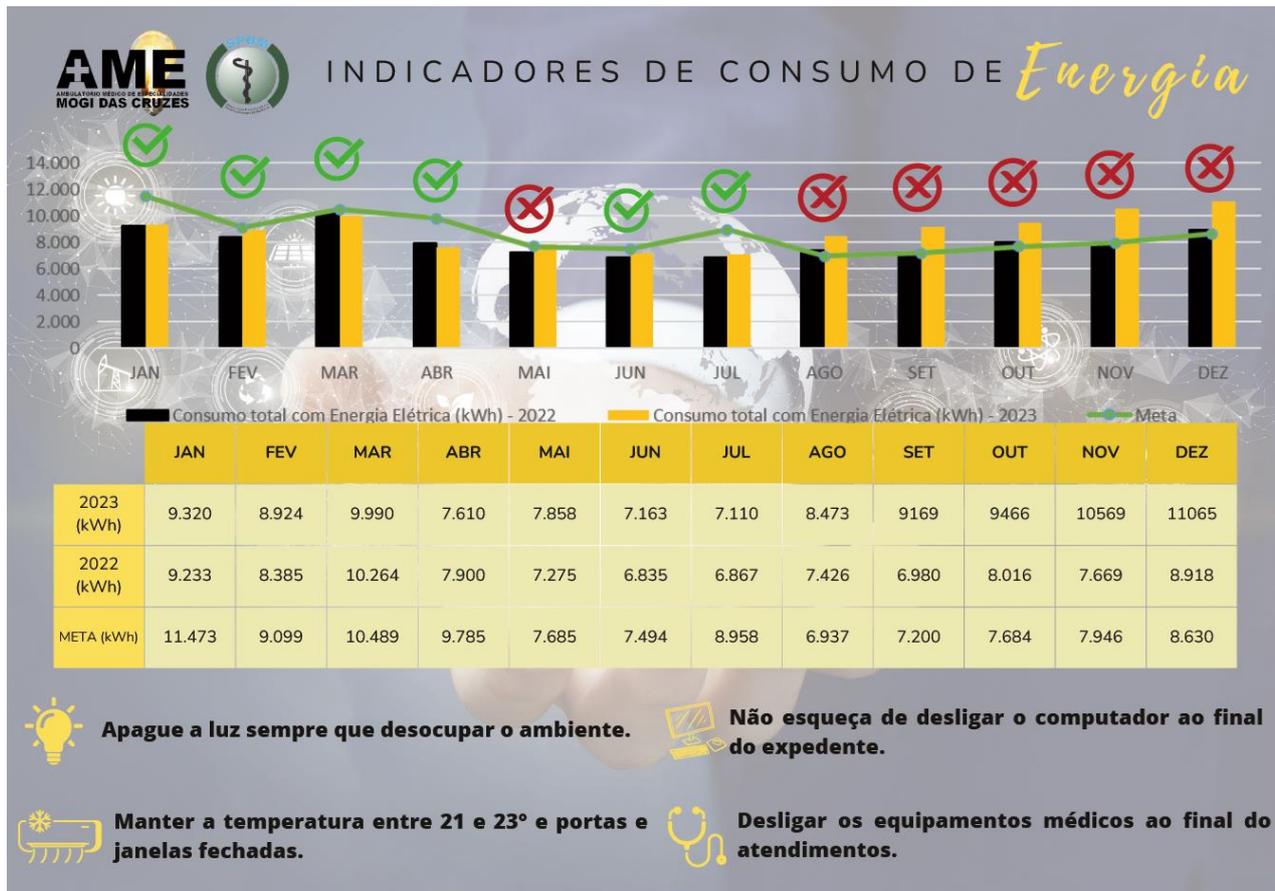
Atuante desde o início das atividades do AME Mogi das Cruzes, a comissão de gestão de resíduos propõe ações preventivas como garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo do ambulatório.

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 através da 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 nos equipamentos médicos;
- ✓ Conscientização para o correto descarte dos resíduos;
- ✓ Plano de ação para redução de resíduos infectantes;
- ✓ Campanha para arrecadação de garrafas plástica para reciclagem;
- ✓ Reciclagem do papel liner;
- ✓ Conscientização dos colaboradores e usuários para a utilização dos recursos naturais;



Consolidado 2023 – Devido ao atendimento do STA- Serviço de Terapia Antineoplásica, tivemos diversos fatores que aumentaram consideravelmente o consumo de água na unidade em 19,54% comparado ao ano de 2022, por ser uma área crítica e com necessidade de limpeza em tempo integral, o número de pacientes e acompanhantes neste setor houve aumento de 8,15% de usuários atendidos na instituição. Aumento de consumo de água devido a obra de reforma durante os meses de outubro a dezembro de 2023, com picos de aumento de consumo nos meses de maior prevalência de calor, sendo nos meses de setembro a dezembro com registros de 36,5°C até 37,7°C de máximas.



Consolidado 2023 – Aumento no consumo em relação ao ano de 2022 de 11,43%, devido ao atendimento do STA- Serviço de Terapia Antineoplásica, tivemos diversos fatores que aumentaram consideravelmente o consumo de energia comparado ao ano de 2022, além da instalação de 02 novos equipamentos de climatização de alta potência para atender esta área crítica e com necessidade de climatização para manutenção da estabilidade dos medicamentos.

O número de pacientes e acompanhantes neste ano teve aumento de 8,15% de usuários na instituição. Aumento de consumo devido a obra de reforma durante os meses de outubro a dezembro de 2023, com picos de aumento de consumo nos meses de maior prevalência de calor, sendo nos meses de setembro a dezembro com registros de 36,5°C até 37,7°C de máximas, para atender a climatização das salas.

d) Gestão de Pessoas

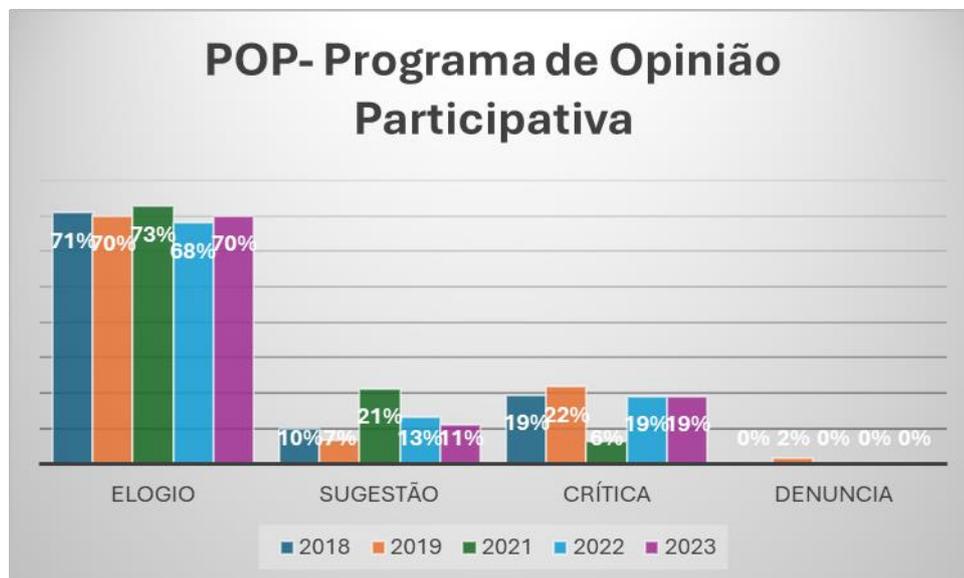
A SPDM se dedica à informação e à atualização de seus colaboradores com a realização de cursos, palestras e eventos educativos sobre os mais diversos temas de interesse.

- ✓ Conscientização da Lei Anti Corrupção e manual de conformidade administrativa;
- ✓ Treinamento de ROPs – Práticas Operacionais de Segurança;
- ✓ Capacitação em LGPD Lei nº 13.709/2018;
- ✓ Participação de ações para conscientização da diversidade;
- ✓ Treinamento desenvolvido para liderança e equipe operacional;
- ✓ Conscientização de ações para sustentabilidade institucional;

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, o que resulta em crescimento interno.

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, etc.



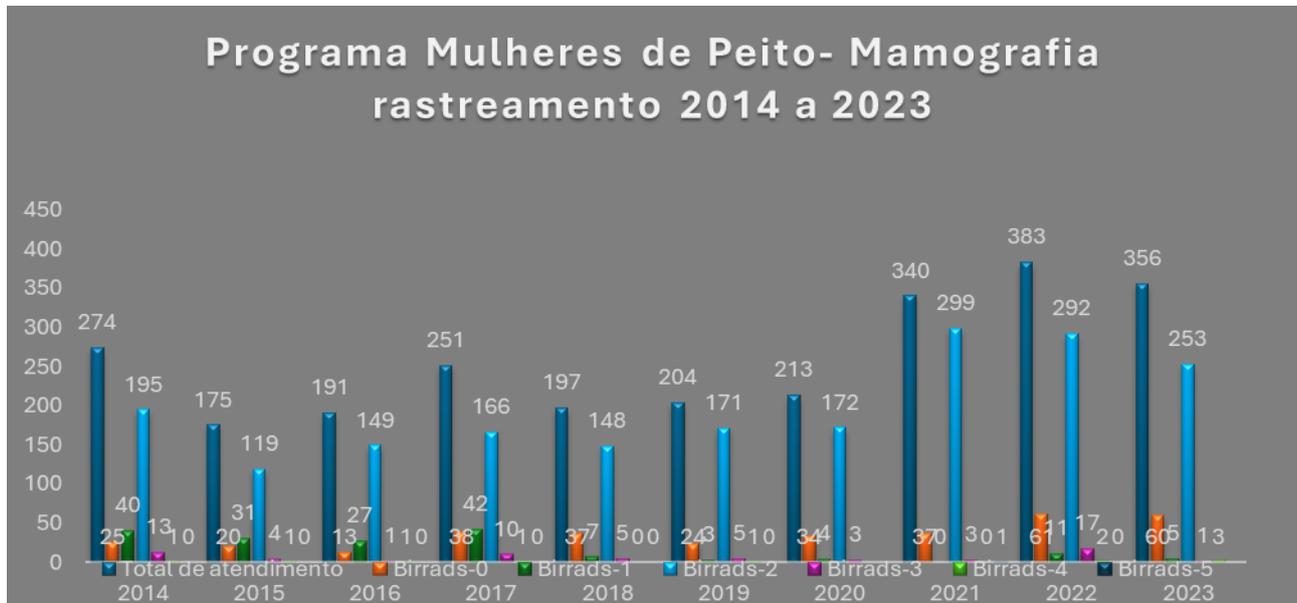
e) Programas Assistenciais de Prevenção da Saúde:

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.

356 pacientes mulheres realizaram mamografias no ano de 2023, conforme protocolo da unidade, pacientes com alteração nos exames são acolhidos na linha de cuidados assistencial de Mastologia para investigação diagnóstica, tivemos 01 paciente que confirmou diagnóstico de câncer e foi encaminhada para tratamento em hospital de referência.

A equipe da Linha de cuidados ambulatorial realiza o acompanhamento de todos os pacientes inseridos no protocolo de cuidados da linha de mama, os pacientes que confirmaram o diagnóstico de câncer foram inseridos para tratamento em hospital de referência no prazo de 17 dias, com 100% de efetividade no protocolo de diagnóstico destes pacientes.

Grande parte dos pacientes diagnosticados são do Município de Mogi das Cruzes, seguido pela cidade de Suzano, com média de faixa etária de 61 anos.

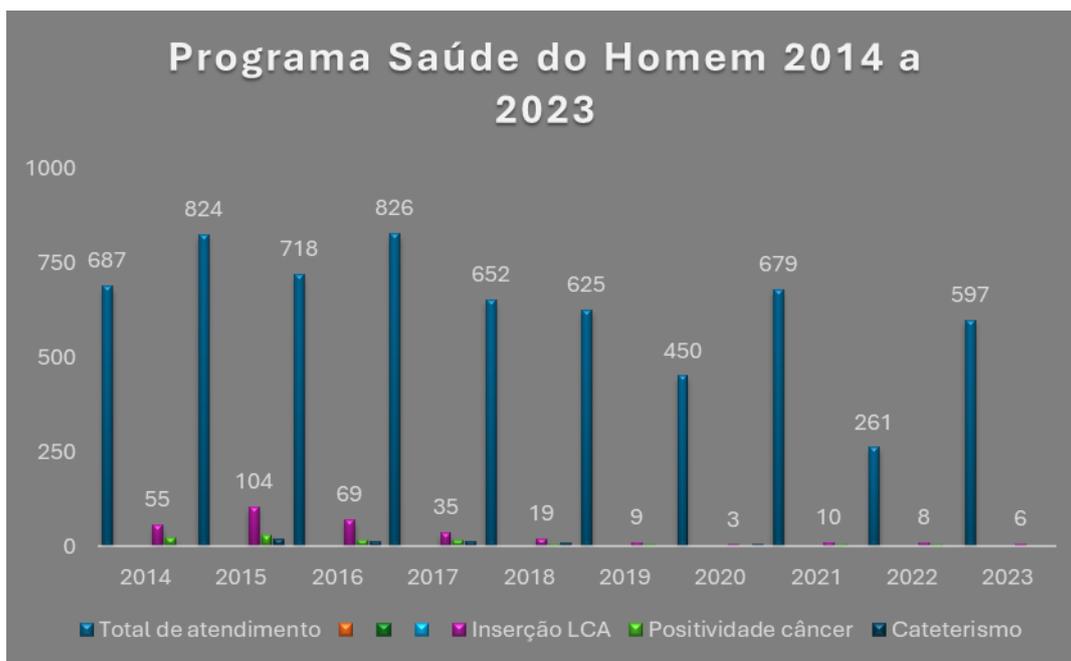


Programa de prevenção a Saúde do Homem "Filho que ama leva o Pai no AME"; realizado em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado, iniciado em maio de 2014.

597 pacientes homens da região do Alto Tietê foram atendidos no ano de 2023, com realização de exames de análises clínicas e eletrocardiograma, pacientes que apresentaram PSA alterado foram inseridos na linha de cuidados, 03 pacientes apresentaram positividade para câncer e 04 deles foi encaminhado para realização de procedimento de cateterismo.

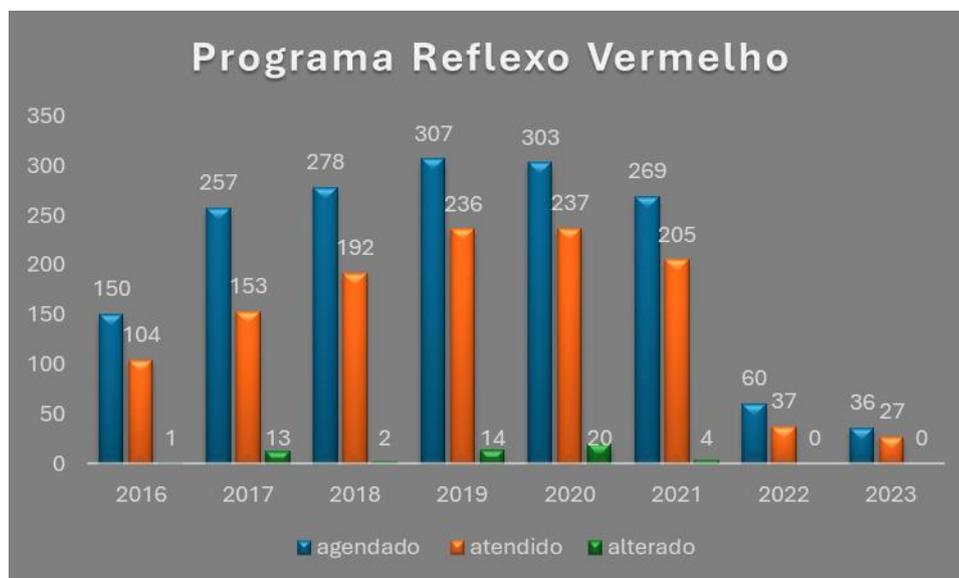
A equipe da Linha de cuidados ambulatorial realiza o acompanhamento de todos os pacientes inseridos no protocolo de cuidados da linha de próstata, os pacientes que confirmaram o diagnóstico de câncer foram inseridos para tratamento em hospital de referência, geralmente são encaminhados para o HCLPM no prazo de 57 dias, com 97% de efetividade no protocolo de diagnóstico destes pacientes.

Grande parte dos pacientes diagnosticados são do Município de Mogi das Cruzes, seguido pela cidade de Suzano, com média de faixa etária de 67 anos.



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 2023 tivemos 36 recém-nascidos agendados, destes 27 foram atendidos no programa e não tivemos confirmação de 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 Município do paciente, garantindo que este paciente seja assistido no prazo do protocolo. Os pacientes que apresentarem resultado alterado, 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 39% de pacientes de alta na primeira consulta e 22% saíram de alta até 90 dias, continuamos a monitorar o número de pacientes na alta ambulatorial, notificando o DRS-1, Departamento de regulação de Saúde, para que possamos encaminhar os pacientes com diagnóstico para devido tratamento.

Continuamos a trabalhar junto com as redes das 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 de diversas especialidades, 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- Recursos Financeiros recebidos no ano de 2023 através do Contrato de Gestão

Repasse financeiros envolvidos no exercício, considerando custeio para gestão das atividades no Ambulatório Médico de Especialidades de Mogi das Cruzes e execução do projeto de reforma para o STA-Serviço de Terapia Antineoplásica:

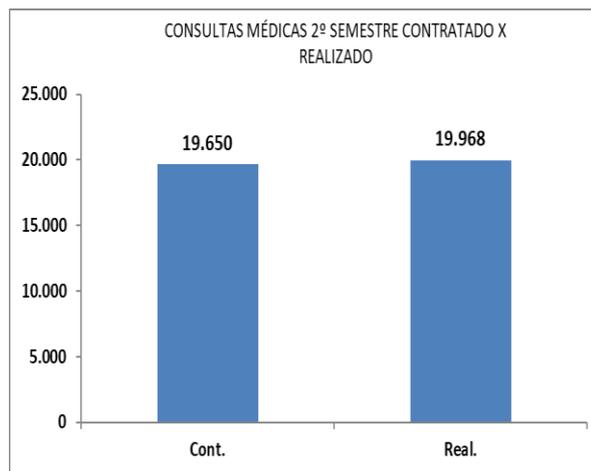
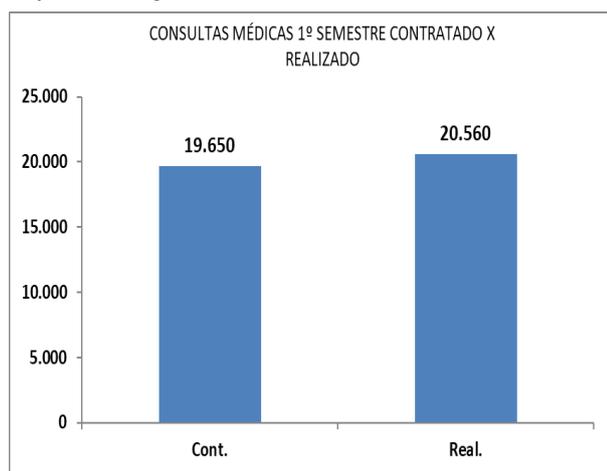
N. Documento	Natureza do Recurso	Valor Total dos Recursos em 2023
Contrato de Gestão Nº: SES-PRC - 2021/ 20208	Custeio – Verba Estadual	
Nº: SES-PRC - 2021/ 20208 - Termo Aditivo 01/2023 – Custeio	Custeio – Verba Estadual	14.317.968,00
Nº: SES-PRC - 2021/ 20208 - Termo Aditivo 02/2023 – Desconto	Custeio – Verba Estadual	(37.800,00)
Nº: SES-PRC - 2021/ 20208 - Termo Aditivo 03/2023 – Alteração	Custeio – Verba Estadual	
Nº: SES-PRC - 2021/ 20208 - Termo Aditivo 04/2023 – Custeio	Custeio - Verba Estadual	100.000,00
Nº: SES-PRC - 2021/ 20208 - Termo Aditivo 05/2023 – Custeio	Custeio – Verba Estadual	973.600,42
Nº: SES-PRC - 2021/ 20208 - Termo Aditivo 06/2023 – Custeio	Custeio – Verba Estadual	150.000,00
Total		15.503.768,42

8- Execução Técnica e Orçamentária – Contrato de Gestão

a) Comparativo específico das metas propostas com os resultados alcançados no período de janeiro a dezembro de 2023.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2023									
Linha de Contratação	1º Semestre			2º Semestre			TOTAL 2023		
	Contratado	Realizado	%	Contratado	Realizado	%	Contratado	Realizado	%
Consulta médica	19.650	20.560	4,63%	19.650	19.968	1,62%	39.300	40.528	3,12%
Primeiras Consultas Rede	9.516	10.857	14,09%	9.516	10.581	11,19%	19.032	21.438	12,64%
Interconsultas	3.000	2.960	-1,33%	3.000	2.610	-13,00%	6.000	5.570	-7,17%
Consultas Subseqüentes	7.134	6.743	-5,48%	7.134	6.777	-5,00%	14.268	13.520	-5,24%
Atendimento não médico	18.600	19.236	3,42%	18.600	17.748	-4,58%	37.200	36.984	-0,58%
Consultas Não Médicas	9.000	9.225	2,50%	9.000	7.802	-13,31%	18.000	17.027	-5,41%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	9.600	10.011	4,28%	9.600	9.946	3,60%	19.200	19.957	3,94%
Atividade Cirúrgica CMA	660	666	0,91%	660	675	2,27%	1.320	1.341	1,59%
Cirurgias ambulatoriais CMA	660	666	0,91%	660	675	2,27%	1.320	1.341	1,59%
Atividade Cirúrgica CMA	960	1.015	5,73%	960	986	2,71%	1.920	2.001	4,22%
Cirurgias ambulatoriais cma	960	1.015	5,73%	960	986	2,71%	1.920	2.001	4,22%
SADT Externo	7.446	8.407	12,91%	7.446	7.586	1,88%	14.892	15.993	7,39%
Diagnóstico por Radiologia	2.700	3.184	17,93%	2.700	2.802	3,78%	5.400	5.986	10,85%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	1.836	2064	12,42%	1.836	1659	-9,64%	3.672	3.723	1,39%
Diagnóstico por Endoscopia	192	264	37,50%	192	230	19,79%	384	494	28,65%
Especialidades	2.718	2.895	6,51%	2.718	2.895	6,51%	5.436	5.790	6,51%
TRATAMENTO ESPECIALIZADO - TO	4.032	2.702	-33,23%	4.032	2.900	-27,58%	8.064	5.602	-30,40%
Tratamento onco - Quimioterapia	3.600	2277	-36,75%	3.600	2135	-40,69%	7.200	4.412	-38,72%
Tratamento onco - Hormonioterapia	432	425	-1,62%	432	765	77,08%	864	1.190	37,73%
Consultas Não Médicas por Telem	1.800	1.584	-12,00%	1.800	1.753	-2,61%	3.600	3.337	-7,31%

Considerando que as avaliações de produção assistencial por parte da Secretaria de Estado da Saúde são realizados através da produção semestral em todas as linhas de contratação e a disponibilização das vagas é acompanhada de forma trimestral para cumprimento das metas qualitativas do Contrato de gestão, realizamos o 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:

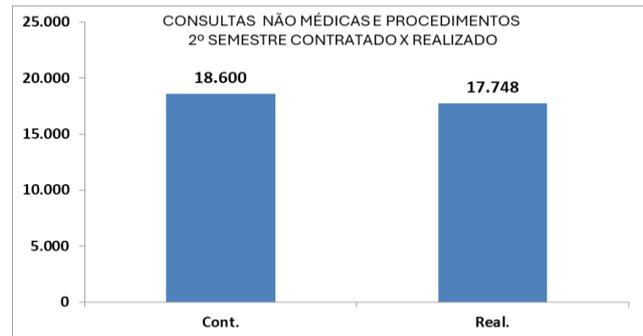
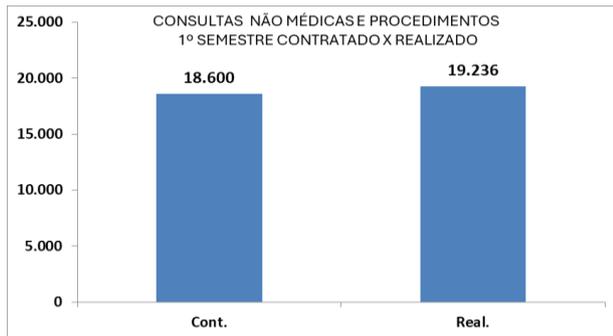


Conforme quadro apresentado acima, foram cumpridas acima de 100% das metas de atendimento de consultas médicas, com maior dificuldade para cumprimento das metas de primeira consulta, considerando que são vagas de pacientes encaminhados pelos Municípios da região, ofertamos 24,93% além da meta contratual para conseguir chegar em 103,12% de metas atendidas.

O absenteísmo de primeira consulta ficou na média 21,80% durante o ano de 2023, além de 2% de desperdício de perda primária, as consultas subsequentes tivemos absenteísmo de 17%, considerando ao final do ano 17% de absenteísmo médio.

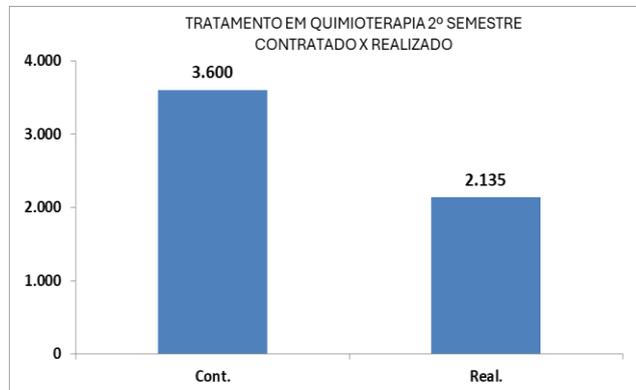
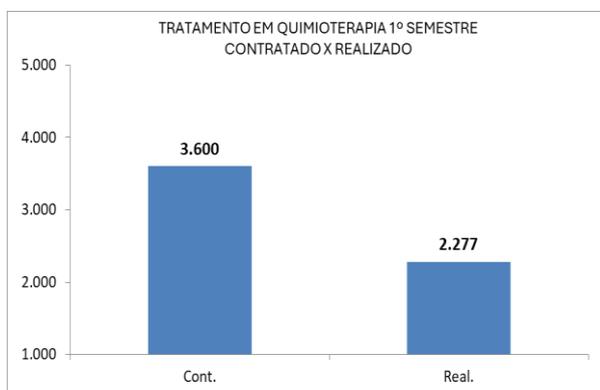
Continuamos a notificar os Municípios que mais contribuíram para o absenteísmo, para que ações sejam tomadas de forma local com o objetivo de reduzir as perdas das vagas ofertadas.

Utilizamos 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 resultado de absenteísmo.



Conforme gráficos apresentados acima, as consultas não médicas e procedimentos de terapia realizamos 99,42% do projetado, considerando a continuidade das terapias de quimioterapia e hormonioterapia, sendo uma atividade mais complexa devido ao quadro dos pacientes recebidos, havendo atendimentos da equipe profissional, considerando: farmacêutico, psicólogo, nutricionista e serviço social. O percentual de absenteísmo total ficou em 12,73%, considerado um resultado positivo para efetividade das sessões e plano terapêutico.

Continuamos o atendimento para acompanhar os pacientes no processo de reabilitação e retorno as atividades cotidianas, verificando as principais dificuldades dos pacientes e agendamento com a equipe multiprofissional para monitoramento constante e reabilitação das sequelas, ao final do plano terapêutico, 67% dos pacientes tem melhora parcial e 32% dos pacientes com melhora total e 99% saem de alta no período de 90 dias, um resultado bastante positivo, reabilitando os pacientes para retorno e convívio com a sociedade.



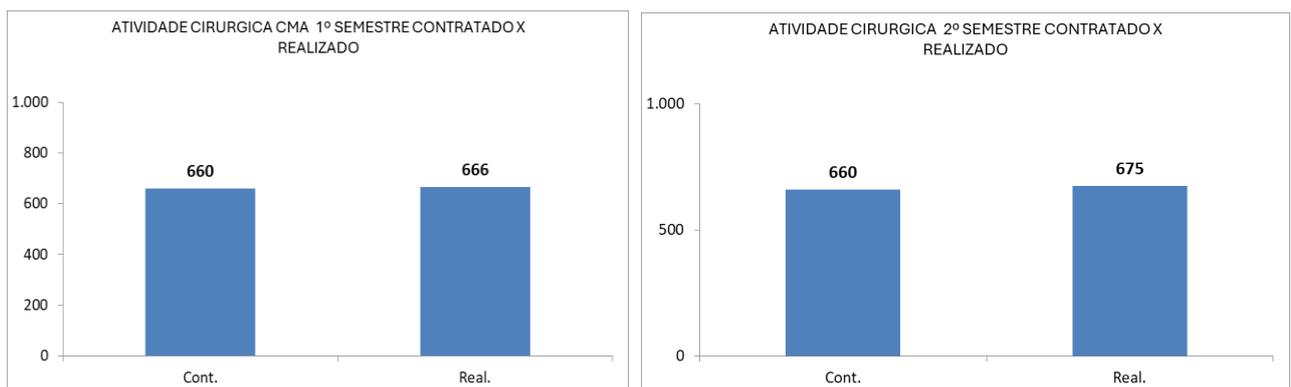
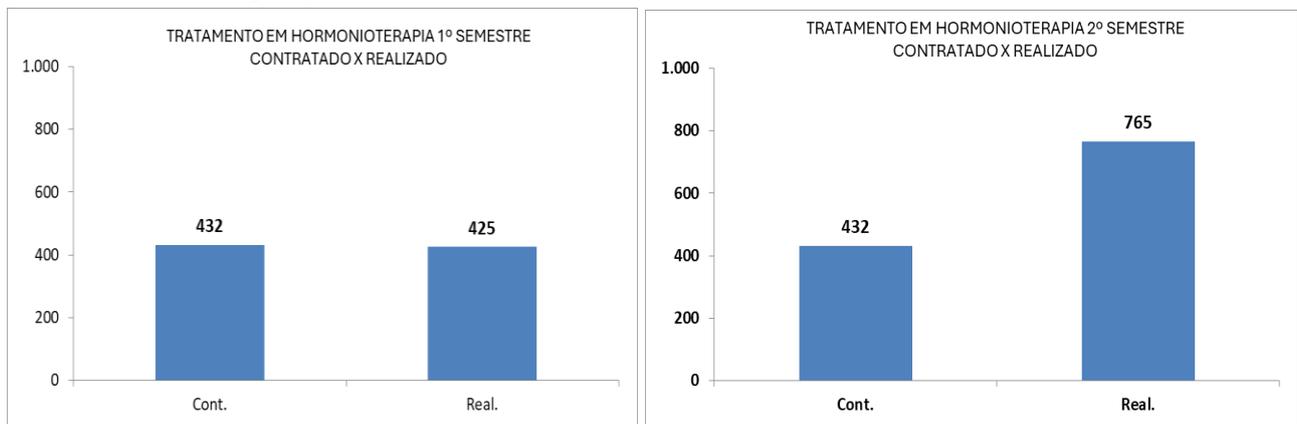
Em parceria com o Hospital das Clínicas Luzia de Pinho Melo, continuamos a realizar as atividades no STA-Serviço de Terapia Antineoplásica, iniciamos os atendimentos como clínica adicional de infusão de quimioterapias e hormonioterapias de pacientes encaminhados pelos oncologistas no

hospital, de acordo com protocolos e critérios para ser atendidos em ambiente ambulatorial, com o objetivo de reduzir o tempo de espera de pacientes diagnosticados com câncer e com indicação de tratamento. Atualmente o tempo de espera está em 07 dias, não havendo pacientes em demanda aguardando o agendamento.

A unidade entrou em processo de reforma, mas continua realizando os atendimentos do STA- Serviço de Terapia Antineoplásica de forma segura e humanizada com a organização de 10 poltronas rotativas, acolhendo os pacientes e familiares com orientações da equipe multiprofissional neste processo delicado trazendo segurança e tranquilidade no tratamento.

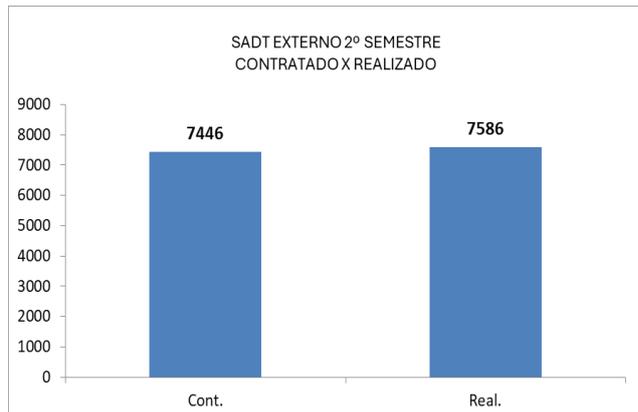
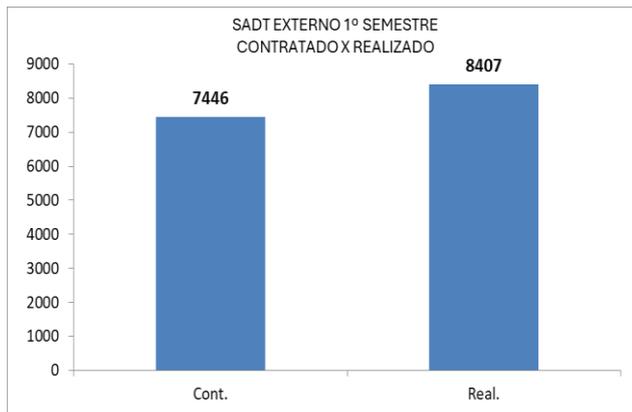
A equipe continua realizando teleatendimento monitorando os pacientes após 48 horas do recebimento da quimioterapia, o número de pacientes em tratamento de quimioterapia não teve aumento, considerando a demanda vinda do Hospital Luzia de Pinho Melo, de pacientes em condições de serem tratados em nível ambulatorial.

Houve aumento do atendimento de hormonioterapia em 137,73%, considerando a demanda de pacientes de urologia que mais necessitam deste tratamento.



A unidade disponibiliza as vagas de procedimentos em diversas especialidades com objetivo de diagnóstico nas diversas patologias, quando verifica que as vagas ficarão ociosas, além de envia esforços para preenchimento, encaminha informação semanalmente para os Municípios e DRS- Departamento de Regulação de Saúde, informando as vagas disponíveis para agendamento.

No grupo de procedimentos considerados de Cirurgia Maior, a meta foi cumprida com 101,59% de realização e os procedimentos considerados de pequenos procedimentos foi cumprido com 104,22% de realização.



As metas de SADT externo foram cumpridas com realização de 107,39% do estipulado no Contrato de Gestão, com aumento nos atendimentos no 1º semestre, ficando além do contratado em 102,52%, houve desperdício primário de até 3,97% das vagas ofertadas e absenteísmo de 21,23% nos agendamentos realizados pelos Municípios da região. Solicitamos alteração na meta de mamografia e densitometria óssea, devido à grande procura na oferta do segundo exame e desperdício na oferta de mamografia, não havendo alteração da meta de atendimento na linha de diagnóstico por radiologia.

Foi possível cumprir as metas em todas as linhas conforme descrito em contrato de gestão, tomando todas as medidas de precaução necessárias, garantindo a segurança no atendimento, protegendo os colaboradores e acolhimento dos usuários da instituição.

Realizamos ações visando reduzir o absenteísmo de consultas e exames, trabalhando junto aos Municípios da região, fazendo contato com os pacientes confirmando as orientações necessárias de preparo para o exame, verificando se ele está em condições clínicas para realização dos exames e procedimentos. Disponibilizamos canal de comunicação através dos endereços eletrônicos, além de contato telefônico direto com a Linha de cuidados assistencial, em caso que necessitam de diagnóstico precoce, por atender os critérios de inclusão na linha:

sau@amemogi.spdm.org.br

Agendamento@amemogi.spdm.org.br

b) Exposição sobre a execução Orçamentária e seus resultados:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - EXERCÍCIO 2023		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Repasses do Contrato de Gestão	15.503.768,42	-
Receitas Financeiras	205.390,89	-
Outras Receitas	9.943,54	-
TOTAL DAS RECEITAS	15.719.102,85	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO

Despesas com Pessoal	9.852.958,13	-
Serviços de Terceiros	4.063.992,32	-
Materiais e Medicamentos	766.033,52	-
Outras Despesas	1.137.302,88	-
TOTAL DAS DESPESAS	15.820.286,85	-

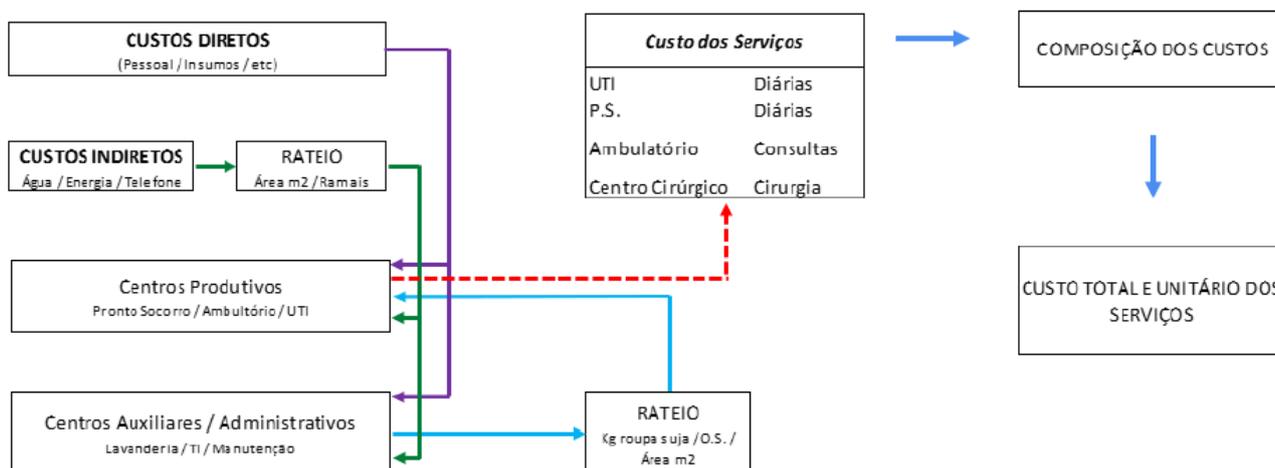
c) Custos dos serviços assistenciais do ambulatório.

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 MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Serv. Médicos	3.420	Diag. por Endoscopia	75
Custo Total (R\$)	588.165,00	Custo Total	9.786,38
Custo Unit. (R\$)	171,98	Custo Unit. (R\$)	131,07
CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS		CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Serv. Não Médicos	3.200	Diag. por Radiologia	588
Custo Total (R\$)	246.193,06	Custo Total	54.757,09
Custo Unit. (R\$)	76,94	Custo Unit. (R\$)	93,18
CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS		CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES	
CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Hosp. Dia - Cir. Ambulatorial	176	Diag. por Ultrassonografia	750
Custo Unit. (R\$)	578,72	Custo Total	78.287,35
Custo Total	101.854,73	Custo Unit. (R\$)	104,42
		Mét. Diag. em Especialidades	982
		Custo Total	133.624,58
		Custo Unit. (R\$)	136,04

d) Indicadores de qualidade

Os indicadores acompanhados pela instituição no que se referem a assistência foram cumpridos integralmente no 1º e 2º semestre do ano de 2023, sendo eles:

- O índice de perda primária anual na média de 2,29%, sendo o início do ano com maior número de vagas desperdiçadas, como ação informamos a DRS-1 sobre a ociosidade de vagas para que sejam aproveitadas por Municípios que não recebem a cota e utilizam vagas de bolsão;
- As taxas de absenteísmo são monitoradas por especialidades, por Município que utilizam as vagas e, ações internas são desencadeadas pela telefonia, para as especialidades com maiores índices de absenteísmo, as agendas são inseridas para contato através da URA ativa;
- Os cancelamentos de cirurgia são de grande parte por falta do paciente e suspensão devido às condições clínicas do próprio paciente que impedem a realização do procedimento;
- A Alta global do ambulatório é monitorada em todas as especialidades, visando o cumprimento do objetivo diagnóstico da unidade, fechamos o ano de 2023 com o percentual de 62% de alta no prazo de 90 dias;
- Realizamos a auditoria de prontuários com a equipe multiprofissional, melhorando cada vez mais a qualidade na informação de atendimento dos usuários;

Os indicadores valorados de Matriciamento, foram cumpridos integralmente com as ações apresentadas abaixo:

- Matriciamento, junto aos Municípios da região, captando os pacientes com critérios de inserção na linha de cuidados para diagnóstico precoce de doenças indicativas de patologias cancerígenas; trabalho em constantes ajustes para auxiliar a demanda existente nas cidades da região do Alto Tietê;
- Política de Humanização, temos a ouvidoria para servir de canal de escuta para as dificuldades, sugestões, elogios e críticas dos usuários, além de pesquisa para saber a satisfação dos mesmos em relação ao atendimento prestado nesta unidade, no ano de 2023 obtivemos a média de 97% de aceitabilidade, havendo sempre a busca por oportunidades de melhorias;
- A qualidade da informação é apresentada a Secretaria de Estado da Saúde, com clareza e transparência, alimentação das informações de assistência dentro dos prazos estipulados no site disponibilizado, entrega de documentos declarando a regularidade da instituição, lançamento dos contratos de prestação de serviços e valores gastos, acompanhamento dos indicadores de metas

assistenciais de oferta de consultas e exames em alinhamento com o site disponibilizado para gestão das vagas, contribuindo sempre para a melhor gestão do recurso público;

- Realização de monitoramento de procedimentos cirúrgicos e verificando se não houve nenhum processo infeccioso nos procedimentos realizados;
- Trabalhamos com certificação de qualidade para garantir a segurança no atendimento dos pacientes, praticando as rotinas de segurança, demonstrando a gestão em cada processo do ambulatório; cumprindo as normas de segurança e legislações vigentes;
- Educação continuada e treinamento constante para garantir que todos os processos sejam seguros e realizados com qualidade.

O orçamento mensal de custeio disponibilizado no ano de 2023, teve um aumento, comparado ao ano de 2022 de 27,88%, considerando a implantação do STA- Serviço de Terapia Antineoplásica a partir de agosto do ano de 2022 e aumento gradativo das atividades.

Houve aporte de custeio para reequilíbrio financeiro, utilizado para pagamento de fornecedores em atraso, consertos de equipamentos médicos e insumos necessários para prestar atendimento com qualidade aos usuários agendados neste ambulatório. Recebemos aporte financeiro para custeio de emenda parlamentar nos meses de agosto e dezembro de 2023, que foram e serão utilizados para manutenção e gestão deste ambulatório. Os custos e despesas foram acrescidos de alta de inflação em 4,62% e dissídio trabalhista em média de 4,16%.

Com o atendimento do STA-Serviço de Terapia Antineoplásica, ampliamos a oferta de sessões de quimioterapia e hormonioterapia, além de disponibilizar atendimento com equipe multiprofissional, que conta atualmente com psicólogo, nutricionista, assistente social, além de farmacêutico para orientação dos pacientes em todo processo de recebimento de quimioterápicos, sendo acompanhado e monitorado as reações adversas através de teleconsultas pela equipe de enfermagem como redução de peso, aspecto nutricional e consequências do tratamento medicamentoso. Como consequência dos atendimentos, houve aumento no consumo de água e energia, foram instalados nos equipamentos de climatização, além de aumento de resíduos químicos gerados posterior a infusão de quimioterápicos, que anteriormente não tínhamos na unidade.

Continuamos a monitorar e gerenciar as vagas ofertadas, trabalhando para redução do absenteísmo de consultas médicas, não médicas e procedimentos: cirurgias maiores e menores, para que desta forma, conseguimos contribuir para reduzir a demanda existente na região, atender conforme o objetivo da instituição, de diagnóstico e alta para contrarreferência, trabalhando constantemente com as rede de atenção através do Matriciamento, referenciando o tratamento para o serviço terciário e os que não necessitam de tratamento são encaminhados a UBS- Unidade Básica de Saúde dos Municípios.

Trabalhamos para cumprir com as metas pactuadas em contrato de gestão, mas ainda não atingimos a capacidade máxima no número de terapias medicamentosas de quimioterapia e hormonioterapia oriundas de indicação de tratamento dos pacientes diagnosticados com câncer do Hospital Luzia de Pinho Melo, que é a referência UNACON.

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 sinalização para melhor orientar os usuários, nas recepções, com poltronas e longarinas disponíveis, local de espera, elevador, demarcação do solo e triagem dos pacientes nos diversos procedimentos realizados na unidade.

As orientações são realizadas através de panfletos e monitores de televisão são disponibilizados nos setores de maior volume de pessoas, conscientizando constantemente os colaboradores e pacientes, na prevenção de doenças através de diagnóstico.

Nota-se que houve um esforço para manutenção do equilíbrio financeiro, trabalhando com o mesmo número de profissionais e prestadores de serviço para atender os pacientes com qualidade, mas com a implantação do STA-Serviço de Terapia Antineoplásica, houve a necessidade de aumento no quadro de profissionais na assistência.

Considerando a obrigatoriedade de aplicação de reajustes coletivos das categorias, além da alta da inflação, que oneram os custos operacionais de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos médicos que são cotados em moeda estrangeira, além do desgaste natural da estrutura predial, que exigem constante manutenção, fizeram com que a instituição apresentasse resultado deficitário ao longo do ano.

Após alinhamento com a Secretaria de Estado da Saúde, que entendeu a necessidade e realidade atual da unidade, recebemos o aporte financeiro para desta forma liquidar com as dívidas com fornecedores adquiridas ao longo do ano, além de pagamentos das obrigações trabalhistas para todos os funcionários que trabalham na instituição.

Recebemos também aporte financeiro de emenda parlamentar que contribuiu para o pagamento de fornecedores e manutenção predial, de equipamentos médicos e ao final do ano, a unidade teve resultado positivo.

A apuração do resultado contábil, se não aplicada a norma, seria composto de Receitas obtidas através do contrato e gestão na ordem de R\$ 15.503.768,42; acrescidos de Outras Receitas no valor de R\$ 206.515,75; e deduzidas das Despesas e Custos Operacionais na ordem de R\$ 15.710.875,23; encerrando o exercício com um resultado deficitário no valor de R\$ 591,06 (quinhentos e noventa e um reais e seis centavos).

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 97% durante o ano de 2023 referente aos serviços prestados nesta unidade.

Apesar do ano de 2023, ter sido um cenário de muitas adaptações para alinhamento do fluxo de trabalho devido a implantação do STA-Serviço de Terapia Antineoplásica, 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 1 de agosto de 2022, e realizamos a manutenção do Certificado com a metodologia internacional Diamante no âmbito do programa de Acreditação Qmentum Internacional IQG recebida no mês de abril de 2021.

O envelhecimento populacional, o aumento da proporção de doenças e indisponibilidade de hospitais de referência para tratamentos cirúrgicos e oncológicos acabam por retardar o tratamento da população usuária do SUS, trabalhamos para reduzir a fila existente de consultas e procedimentos na região, sendo um grande desafio dar mais qualidade de vida aos cidadãos da região do Alto Tietê.

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

Mogi das Cruzes, 20 de fevereiro de 2024.

LUIZ CARLOS VIANA BARBOSA
Diretor Técnico
CRM: 36.048