

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DR. ROBERTO TAVARES VILANOVA – AME PARIQUERA-AÇU

2022



isgsaude.org



[/isgsaude](https://www.facebook.com/isgsaude)



[/company/institutosocratesguanaes](https://www.linkedin.com/company/institutosocratesguanaes)



[@isgsaude](https://www.instagram.com/isgsaude)



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

AME

Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo PARIQUERA-AÇU

OSS GESTORA



Sumário

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL AME PARIQUERA	4
1.1 Missão – Visão - Valores.....	5
1.2 Características e áreas de atuação	5
2. O PAPEL DO AME PARIQUERA NA REGIÃO E SUA ABRANGÊNCIA.....	6
2.1 Perspectiva de atendimento	7
2.2 Estrutura Física	7
3. MODELO DE GESTÃO ISG.....	7
4. CONTRATAÇÃO DE PESSOAS	8
5. NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (NIR).....	8
6. GESTÃO DA QUALIDADE.....	8
6.1 Comissões- indicadores.....	9
6.1.1 Núcleo De Segurança Do Paciente	9
6.1.2 Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS)	10
6.1.3 Comissão Integrada De Humanização	11
6.2 Gestão De Riscos	11
6.2.1 Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde	12
6.2.2 Notificação de Incidentes.....	12
6.3 Educação Permanente.....	13
7. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	13

8. SUPRIMENTOS.....	14
9. ENGENHARIA	14
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	14
11. COMUNICAÇÃO	15
12. INDICADORES E METAS	15
12.1 Desempenho Assistencial – Metas Quantitativas	15
12.2 Desempenho Assistencial – Metas Qualitativas	18
12.2.1 Perda Primária - Consulta Médica	18
12.2.2 Taxa De Absenteísmo - Consulta Médica	19
12.2.3 Taxa De Cancelamento de Cirurgias	19
12.2.4 Índice de retorno – consultas médicas	19
12.2.5 Registro de alta global	19
12.2.6 Comissão De Revisão De Prontuários.....	20
12.2.7 - Indicadores valorados - Matriciamento, PH e Qualidade na Informação.....	20
13. GESTÃO FINANCEIRA	21
13.1. Demonstrativo – Fluxo De Caixa	22
14. ATIVIDADES REALIZADAS	23
15. CONCLUSÃO	23

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL AME PARIQUERA

AME – AMBULATORIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – Um modelo idealizado pelo então Secretário de Saúde de São Paulo, Dr. Luiz Roberto Barradas Barata, no ano de 2007, que surgiu com a necessidade de um serviço intermediário entre as unidades básicas de saúde e os hospitais, eliminando os gargalos enfrentados pelos municípios quanto às necessidades de consultas médicas e diagnóstico especializados.

O Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Roberto Tavares Vilanova - AME Pariquera-Açu, foi inaugurado em 04 de julho de 2014, com a proposta de agilizar o processo diagnóstico e o tratamento de usuários residentes em 15 municípios do Vale do Ribeira, sendo eles: Barra do Turvo, Cajati, Cananéia, Eldorado, Iguape, Ilha Comprida, Iporanga, Itariri, Jacupiranga, Juquiá, Miracatu, Pariquera-Açu, Pedro de Toledo, Registro e Sete Barras.

O AME Pariquera-Açu, iniciou os seus atendimentos sob gerenciamento da OS Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico-Social (CBSC) até 2019, após esta data o ambulatório passou a ser gerido pelo Instituto Socrates Guanaes - ISG, que permanece até a presente momento.

O modelo de gestão adotado para os processos internos do ambulatório é baseado na proposta idealizada pelo Governo do Estado de São Paulo, através da Secretaria de Saúde, que consiste no atendimento aos usuários, afim de promover o diagnóstico precoce e orientação terapêutica frente aos problemas de saúde, garantindo o diagnóstico preciso baseados no conceito de resolubilidade.

Para garantia do objetivo idealizado à estruturação do serviço, decorreu contemplando um alto nível de qualidade, empregando recursos humanos, tecnológicos, serviços de apoio, gestão administrativa e um serviço de atendimento dedicado ao usuário SUS, de forma customizada para o modelo. Dentro deste contexto, o Instituto Socrates Guanes - ISG, com sua expertise, em parceria com o Governo do Estado, vem desenvolvendo resultados significativos na gestão do AME, os quais serão apresentados neste relatório.

O presente relatório tem o propósito de descrever as principais ações e atividades em saúde desenvolvidas pelo Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Roberto Tavares Vilanova - AME Pariquera-Açu, no exercício de 2022, por meio da análise dos indicadores assistenciais e econômico-financeiros.

1.1 Missão – Visão - Valores

Promover e assegurar assistência especializada, contribuindo para a preservação da saúde da população, à luz dos princípios dos Órgãos Reguladores da Saúde e Valores do Instituto Sócrates Guanaes. Tendo como visão a referência no Estado de São Paulo, por meio da qualidade na prestação de serviços de saúde e da Transparência, ética, excelência, humanização e sustentabilidade na gestão dos recursos.

1.2 Características e áreas de atuação

O AME é um Centro Ambulatorial de diagnóstico, tratamento e orientação terapêutica em especialidades médicas, de alta resolubilidade, tendo, como objetivo principal, o apoio às necessidades da Atenção Primária. Objetiva proporcionar atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, através da prestação de um conjunto de serviços que garantam intervenção rápida e eficaz, para promover o diagnóstico precoce e orientação terapêutica frente a problemas de saúde prevalentes.

A unidade atua através das **Especialidades médicas** de anestesiologia, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, mastologia, neurologia, neurologia pediátrica, oftalmologia, ortopedia, otorrinolaringologia, pneumologia, vascular e urologia e nas **Especialidades não médicas** junto a enfermagem, fonoaudiologia, psicologia, nutrição e serviço social, possui ainda **Serviços de apoio diagnóstico** em audiometria, avaliação urodinâmica, biomicroscopia, biometria ultrassônica, biópsia de próstata, campimetria, cistoscopia, clister opaco, colonoscopia, core biópsia de mama, curva diária de pressão ocular, desintometria óssea, ecocardiograma, eletrocardiograma, eletroencefalograma, eletroneuromiografia, endoscopia, escanometria, escleroterapia com espuma, espirometria, fundoscopia, imitanciometria, holter 24hs, logaudiometria, mamografia, mapa 24hs, mapeamento de retina, nasofibrosopia, otoneurológico, PAAF, paquimetria, potencial evocado auditivo, potencial de acuidade visual, raios-x com e sem contraste, retinografia colorida, retossigmoidoscopia, teste ergométrico, tomografia com e sem contraste, tonometria, uretrocistografia, urofluxometria, urografia, ultrassonografia, e ultrassonografia com doppler. Realiza **Cirurgias ambulatoriais** como biópsia de próstata, biópsia de bexiga, cirurgia de catarata, core biópsia de mama e **Pequenos procedimentos** de biópsia de pele e partes moles, biópsia dos tecidos moles da boca, cauterização química de pequenas lesões, desbastamento de calosidade, eletrocoagulação de lesão cutânea, excisão de lesão e/ou sutura de ferimento, fulguração química, injeção intravítreo de antiangiogênico, retirada de corpo estranho do ouvido/nariz, retirada de pólipos do tubo digestivo, retirada de corpo estranho/pólipo do reto/sigmoide, tratamento cirúrgico de pterígio e reconstrução de fórnix conjuntival.

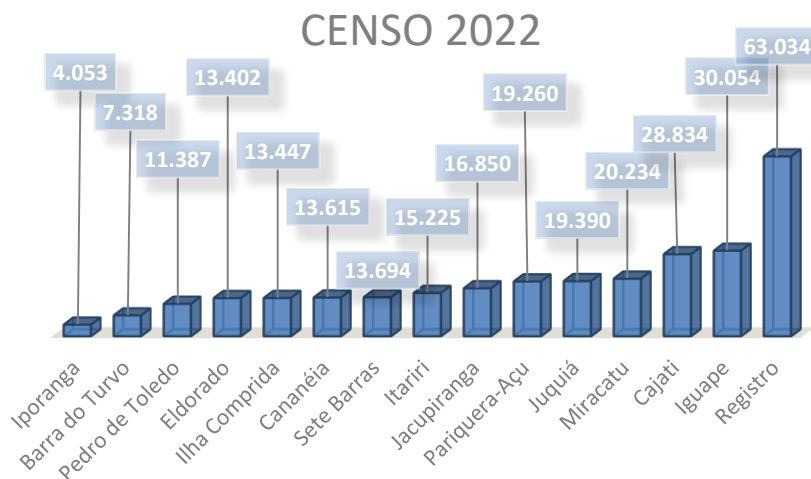
2. O PAPEL DO AME PARIQUERA NA REGIÃO E SUA ABRANGÊNCIA

O AME tem o objetivo de atender a demanda por especialidades médicas e exames especializados dos municípios referenciados e fazer parte da hierarquização do Sistema Único de Saúde (SUS), integrando a Rede de Assistência à Saúde (RAS). As especialidades atendidas e os municípios referenciados são definidos pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, representado pelo Departamento Regional de Saúde – DRS XII e Colegiado dos municípios de abrangência e as atividades contratadas, formalizadas por meio do Contrato de Gestão, atendendo exclusivamente usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e do Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual (IAMSPE), residentes nos 15 municípios do Vale do Ribeira que compõem a área de abrangência do Departamento Regional de Saúde.

Fonte: Gestão Regional e Redes



A população abrangida, conforme estimativa populacional do Censo Demográfico IBGE no ano de 2022 foi de 289.797, apresentando um aumento de quase 5 mil habitantes comparado ao último ano.



2.1 *Perspectiva de atendimento*

A perspectiva de atendimento do AME é acolher os pacientes encaminhados pela rede básica para atendimento especializado. Em casos clínicos, após diagnóstico e orientação terapêutica, o paciente retornará para sua unidade de origem da Rede de Atenção Básica (contrarreferência) ou, conforme necessidade, o AME fará a referência do paciente à outros equipamentos de saúde, através das Centrais Reguladoras. Em se tratando de casos de pequenos procedimentos cirúrgicos são passíveis de resolução na Unidade e os casos cirúrgicos de maior complexidade são contrarreferenciados aos hospitais da área de abrangência, também através das Centrais Reguladoras, conforme referências cedidas pelo Departamento Regional de Saúde – DRS XII.

2.2 *Estrutura Física*

O AME Pariquera-Açu está instalado em prédio estadual, cujos lotes de área urbana estão situados na Rua dos Expedicionários, n.º 155 - Centro - Pariquera-Açu/SP, são de propriedade da Fazenda do Estado de São Paulo. Cabe ressaltar que a unidade divide a instalação física com outra unidade pública de saúde, a Unidade de Reabilitação Lucy Montoro - Pariquera-Açu, ainda, em composição a nossa instalação, estão os serviços de Imagem administrado pelo SEDI II e posto de coleta administrado pelo CEAC Norte AFIP, ambos, prestam suporte aos diagnósticos dos usuários desta unidade.

O referido terreno possui 12.136,93m² de extensão, sendo que destes 4.863,12m² são de área construída, entre o prédio principal e anexos, que comporta estacionamento para 84 veículos e 20 motocicletas; 19 Consultórios; 22 salas de exames; 1 Laboratório com 2 boxes de coleta de exames laboratoriais; 1 Centro de diagnóstico por imagem com 6 salas de exames; 5 Salas de espera; 1 Centro cirúrgico composto por: 2 salas cirúrgicas, 1 sala de procedimentos, 1 posto de enfermagem e 6 RPAs; 1 C.M.E.; 1 Sala de desinfecção química; 1 Rouparia; 1 Sala para atendimento de serviço social e 1 para S.A.U.; 1 Copa; 1 Farmácia para dispensação interna; 2 Vestiários para colaboradores; Banheiros adaptados e acessíveis; Banheiros para usuários e acompanhantes; Expurgos e DML e Área administrativa e de apoio técnico operacional.

3. **MODELO DE GESTÃO ISG**

A gestão do ISG é marcada pela realização de diagnóstico situacional das diferentes áreas para avaliar desde a situação inicial e a evolução do processo de implantação, envolvendo as áreas de gestão de pessoas, suprimentos, TI, patrimônio, engenharia clínica, estrutura física, como também os recursos disponíveis para servir como base de comparação nas ações a serem realizadas através do Contrato de Gestão firmado com a SES de São Paulo.

Com o objetivo de fazer da unidade uma referência em gestão de saúde e atendimento no Estado de São Paulo, propomos filosofias de trabalho utilizadas com sucesso em outras unidades hospitalares geridas pelo Instituto Sócrates Guanaes em diversos estados do Brasil.

4. CONTRATAÇÃO DE PESSOAS

Recursos Humanos (RH) é sabidamente o maior custo da unidade de saúde. Representa em torno de 55% a 70% do orçamento, a depender da complexidade da unidade, considerando contratações no modelo CLT e PJ. Ao entrar em uma nova gestão, o ISG entende que a Gestão de Pessoas é o fator primordial para atingir os resultados esperados. Além de pessoas, todos os processos de gerenciamento que envolvem os colaboradores são tratados de forma cuidadosa implantando indicadores, normas e políticas, treinamentos ao setor Gestão de Pessoas. Os processos seletivos do ISG são conduzidos por uma equipe própria e formada por profissionais das unidades que administra, envolvendo os setores de Gestão de Pessoas e a Comunicação, garantindo eficiência e transparência na condução dos resultados e divulgação (no site e nas Redes Sociais do Instituto). A contratação do Corpo Clínico representa, em percentual, o maior valor dispendido em RH entre as diversas categorias profissionais que atuam em uma unidade de saúde, devido ao seu quantitativo e valor de remuneração. Assim sendo, uma criteriosa seleção e gestão dos reais recursos necessários, de acordo com a demanda e para uma boa produtividade, é mandatória e essencial para a eficiência desejada.

5. NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (NIR)

O NIR é formado por 2 (dois) auxiliares de atendimento, em regime de horário administrativo de 40 horas semanais, subordinados a supervisão administrativa que oferece a retaguarda para melhor qualificação nas respostas das solicitações de vagas e encaminhamentos. O setor tem acesso às vagas através do sistema CROSS.

6. GESTÃO DA QUALIDADE

Gestão da Qualidade é o setor focado na melhoria contínua em busca de excelência nos processos e na qualidade da assistência. O compromisso do ISG com a qualidade da assistência prestada é demonstrado em Planejamento Estratégico elaborado, no qual uma das metas planejadas é o alcance de certificações de qualidade.

O ISG demonstra seu compromisso com a gestão desde o início das atividades no Ambulatório Médico de Especialidades de Pariquera-Açu, desenvolvendo ações por meio de normativas, protocolos e processos padronizados.

A estrutura da gestão dos processos é pautada na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e a garantia de elevados padrões de atendimento, criando um ambiente de excelência de cuidados clínicos. As ações são direcionadas a partir das das premissas de Educação e treinamento, executados para todos os colaboradores da instituição, baseados em indicadores assistenciais e na estratégia institucional; Auditoria clínica, que realiza busca ativa em prontuários de pacientes com foco nos processos e protocolos institucionais, Transparência e responsabilidade que expõe os resultados das metas estratégicas e realiza Publicações no portal finanças e site institucional. O Gerenciamento de risco Desenvolvendo a cultura de segurança do paciente, tendo como base as boas práticas de segurança, a Humanização executando ações baseadas nos princípios da política nacional de humanização do SUS e a Gestão de Documentos que prioriza a Padronização e controle dos documentos.

6.1 Comissões- indicadores

6.1.1 Núcleo De Segurança Do Paciente

O Núcleo de Segurança do Paciente foi instituído no final do ano de 2013 de acordo com a RESOLUÇÃO - RDC Nº 36, de 25 de julho de 2013, e é responsável pela elaboração e garantia da execução do Plano de Segurança do Paciente Institucional, realizando reuniões mensais ordinárias, e/ou extraordinárias de acordo com as demandas da unidade. É o documento que define as diretrizes para a melhoria da cultura de segurança do paciente, bem como as ações planejadas para a implementação desse Plano sendo de suma importância para o AME Pariquera-Açu, pois avalia e compara os níveis dos riscos, determinando o que, quando, e onde uma ocorrência poderá acontecer para análise e aplicação das ações preventivas.

No AME Pariquera-Açu, o Plano de Segurança do Paciente foi estruturado com base nas Seis Metas Internacionais da Organização Mundial de Saúde (OMS).

O NSP, no ano de 2022, obteve melhoria dos indicadores da qualidade, com foco na promoção da cultura de segurança do paciente, introduzindo o processo de notificações de não conformidades e eventos adversos entre os colaboradores e visando promover cultura justa e melhoria de processos baseados em evidências de fluxos não conformes.

O núcleo também avançou em sua gestão de documentos, realizando a publicação do Plano de Segurança do Paciente, plano de manutenção preventiva, cronogramas e relatórios que permitiram aos membros a comparação eficaz entre as metas programadas e as ações concretizadas durante o ano.

Destacando-se por fim a atuação e envolvimento dos membros nas capacitações e treinamentos promovidos durante o ano, que permitiram envolver todos os colaboradores e aumentar a visão da importância da segurança do paciente como uma forma de segurança também ao colaborador.

6.1.2 Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS)

O plano de ações de prevenção e controle de infecção relacionada à assistência à saúde (IRAS) do AME é elaborado anualmente pela equipe da Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS), em caráter multidisciplinar, levando em conta o mapeamento de riscos, as atividades e processos, a participação ativa dos setores assistenciais e gerenciais. É validado pela Diretoria Médica, Administrativa e de Enfermagem.

O ano de 2022, manteve o plano de contingenciamento, visando adaptar a unidade ao aumento da demanda no número de consultas, exames e procedimentos, sem diminuir a segurança do colaborador e do paciente.

Destacam-se ações de verificação de situação vacinal e reforço nas medidas de prevenção de contato e de vias respiratórias, visando diminuir a taxa de incidência de COVID-19 e prevenir contra o novo surto do vírus Monkeypox.

Também obtém destaque o monitoramento mensal realizado dos procedimentos oftalmológicos e biópsia de próstata, com revisão de prontuários no sistema MV e preenchimento de quadros de monitoramento, verificando as consultas de retorno após os procedimentos e busca ativa fonada após 90 dias de cirurgia de catarata realizada, com intuito de garantir a busca por infecções pós cirúrgicas.

O envolvimento de outros setores junto à atuação da CCIRAS proporcionou a realização de um número maior de treinamentos e capacitações, como campanha para higienização das mãos, palestras sobre o descarte correto de materiais, diálogos diários de segurança voltados à biossegurança dos colaboradores, campanha de adorno zero e treinamentos baseados nas situações pontuadas eventualmente durante o ano vigente.

6.1.3 Comissão Integrada De Humanização

O ISG dispõe de compromisso de humanização no relacionamento com os pacientes, colaboradores e gestores. Buscando desenvolvimento de uma assistência digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas.

As ações já realizadas pelo AME são fundamentadas na Política Estadual de Humanização (PEH) – Humaniza SUS, na valorização das pessoas, na promoção da saúde e na busca constante pela qualidade na assistência.

Conforme diretrizes postas pela SES, desenvolvemos as atividades descritas no “nosso PIH” – Plano Institucional de Humanização com indicadores do SAU/Ouvidoria, meta qualitativa e coordenação do CIH, onde realizamos o monitoramento e análise da qualidade dos serviços através da manifestação do usuário e pesquisa de satisfação, levantados pela CIH como diretriz orientadora aos gestores e equipe para implementar melhorias nos serviços aos usuários.

Destacam-se ações de monitoramento e suporte aos pacientes para acesso ao transporte municipal, atendidas pelo Serviço Social e SAU, encaminhando não conformidades aos municípios quando pertinente, visando diminuir tempo de espera de aguardo de transporte ao município, ou a falta do mesmo, nesses casos foram realizadas intervenções compartilhadas com a enfermeira de Apoio Matricial, assim como, com a rede municipal. A ação foi estruturada em documento, e encaminhado ao Projeto Práticas Exitosas.

Em 2022, houve avanço na realização dos planos terapêuticos singulares (PTS), que permitiram realizar ações à pacientes que necessitaram de envolvimento de equipe multidisciplinar. As ações foram internificadas por meio de visitas domiciliares e envolvimento da equipe de atenção básica através de reuniões virtuais ou presenciais com a equipe AME, o que permitiu um atendimento mais humanizado, equitativo, com olhar holístico e individual, englobando questões sociais, psicológicas, alimentares, fisiológicas, familiares, financeiras, ambientais, entre outros fatores.

6.2 Gestão De Riscos

O Gerenciamento de Risco na área da saúde é a aplicação sistêmica e contínua de políticas, procedimentos, condutas e recursos na identificação e avaliação de perigos, no controle e prevenção da ocorrência de riscos identificados e na investigação de incidentes que afetam a segurança do paciente, a saúde humana, a integridade profissional, o meio ambiente e a imagem institucional.

A Política de Gestão de Riscos implantada na unidade vem sendo revisada periodicamente, garantindo a utilização de melhores práticas em relação à cultura de segurança do paciente.

Tem por objetivo formalizar diretrizes para o estabelecimento e implantação de metodologia, que visa prevenir riscos e danos aos pacientes proporcionando assistência segura e de qualidade. Sendo assim, a aplicação de melhores práticas no âmbito do gerenciamento de risco pode se concretizar como uma estratégia fortalecedora para o processo de Gestão da Qualidade.

Por meio do setor de Qualidade realizamos avaliação dos produtos médicos hospitalares visando qualidade, rotinas e processos. As não conformidades são notificadas quando necessário.

Acompanhamos as notificações relacionadas à Tecnovigilância, visando buscar uma resposta construtiva para sanar as deficiências e realizamos treinamentos buscando melhorias nos processos, incentivando e orientando a equipe a realizar a análise crítica das ocorrências, não conformidades e eventos, por meio de DDS, pelo setor de qualidade.

Algumas ações constantes também permitem a análise e verificação de riscos como o preenchimento mensal de planilha com os dados assistenciais da unidade que demonstra quadros como a incidência de quedas de pacientes, número de notificações compulsórias, número de cancelamentos de exames de endoscopia e colonoscopia, taxa de atendimento de enfermagem, índice de treinamento de colaboradores, índice de absentismo de colaboradores de enfermagem, taxas de acidentes de trabalho, taxa de infecções cirúrgicas, incidência de sujidades em materiais da CME e taxa de intercorrências da unidade. Assim como a avaliação e análise de processos internos e organizacional pela Diretoria e a realização de estratégias, indicadores e ferramentas para evolução no processo e gestão de documentos nas unidades.

6.2.1 Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

O AME possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos, fazendo a gestão dos processos de segregação do resíduo, transporte e acondicionamento interno até a coleta externa e destinação final, conforme descrito em seu manual (PGRSS).

6.2.2 Notificação de Incidentes

Os incidentes ocorridos no ambulatório são notificados ao setor de Qualidade por meio de formulário próprio, disponível no servidor eletrônico - ISG - Pasta Qualidade compartilhada. Qualquer profissional pode notificar um incidente. A classificação da Notificação e o devido encaminhamento são realizados por profissional da Qualidade. Buscamos melhoria no processo,

incentivando e orientando a equipe a realizar a análise crítica das ocorrências, não conformidades e eventos, a fim de contribuir para a segurança do paciente e, minimizar e mitigar o risco de danos.

As Notificações são encaminhadas aos setores de qualidade que são responsáveis por avaliar o ocorrido e, se necessário, convocar equipe envolvida no processo para análise de causa do problema e planejamento de ações para a melhoria. As ferramentas de gestão utilizadas nesta etapa do processo são: Brainstorming, Diagrama de Ishikawa (causa e efeito) e Plano de Ação.

Esta cultura vem sendo desenvolvida dentro do ambulatório afim de estruturar melhorias nos processos institucionais.

6.3 Educação Permanente

A política de Educação Permanente dos colaboradores tem por objetivo disseminar a cultura de segurança do paciente, garantindo que todos compreendam o funcionamento do ambulatório, as práticas de segurança e qualidade existentes e, ainda, solidifiquem a cooperação interdisciplinar e multiprofissional necessárias para a gestão por processos.

No ano de 2022, mesmo mediante continuidade da pandemia de COVID-19, porém com a diminuição das restrições no Estado de São Paulo, a atuação da equipe foi realizada através de DDS (diálogos diários de segurança), disseminando as informações em pequenos grupos, e também com ações por meio de palestras e rodas de conversas, abrangendo temas referentes as atualizações da pandemia, surto de Monkeypox e doenças sazonais (influenza). Também foram realizadas ações direcionadas as demandas do núcleo de segurança dos paciente, segurança do trabalho e qualidade (rotinas de não conformidades).

7. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Serviço de Atendimento ao Usuário exerce papel fundamental na reorganização dos processos da unidade e tem sido um instrumento para acompanhar e mensurar a qualidade dos serviços da instituição nos diversos segmentos profissionais, buscando mensalmente avaliar a opinião do usuário através de pesquisa de satisfação.

Destaca-se a participação nos treinamentos por WEB conferência do sistema ouvidor SES, com participações mensais da responsável pelo serviço de atendimento ao usuário – SAU da unidade.

No ano de 2022, a satisfação dos usuários referente aos serviços prestados na unidade de acordo com as entrevistas registradas no PSAT 2, se mantiveram na média de 99%.

Neste período, realizamos 51.286 atendimentos referentes a consultas, em que foram registradas 63 queixas – isso corresponde a 0,12% do total de atendimentos prestados pela unidade. As queixas foram devidamente investigadas, com o prazo médio de 7 dias para retorno das manifestações.

Para proporcionar maior flexibilidade e comodidade aos nossos usuários, disponibilizamos diversas formas de atendimento, sendo eles presencial, via telefone, e-mail e através da pesquisa de satisfação.

Salientamos ainda que, a equipe do S.A.U também é responsável por apoiar a gestão no cumprimento das metas do contrato de gestão no que tange à efetividade diária de entrevistas e inserção de dados no site da Ouvidoria SUS, atuações estas de relevância e que apoiam o planejamento estratégico e disseminação da importância de cada um no processo assistencial, com responsabilidades interdisciplinares.

8. SUPRIMENTOS

Visando promover a segurança e melhoria dos processos gerenciais, assistenciais e a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, o ISG define diretrizes e mecanismos que norteiam e viabilizam os processos da cadeia de suprimentos, conta com o regulamento de compras institucional, com o intuito de garantir a qualificação e avaliação dos fornecedores, bem como a qualidade dos produtos adquiridos.

9. ENGENHARIA

A engenharia clínica atua no planejamento, organização e supervisão dos processos envolvidos na execução e manutenção de serviços de conservação dos equipamentos e instalações, contribuindo para a segurança dos pacientes, qualidade dos atendimentos, e para manter as metas e certificados da instituição.

10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

No ambulatório, todos os consultórios, salas de exames, além do centro cirúrgico, são totalmente informatizados e preparados para a utilização do prontuário eletrônico.

Este recurso oferece inúmeras vantagens em relação ao modelo em papel, como acesso veloz, armazenamento de dados, disponibilidade remota, uso simultâneo e a legibilidade absoluta. A sua estrutura padronizada permite uma melhor sistematização e uniformidade dos processos e gerenciamentos das informações da unidade.

Atualmente, a Unidade conta com 109 estações de trabalho (desktops e notebooks), 02 totens de senhas e 07 minis CPU's também utilizadas para sistema de senha.

11. COMUNICAÇÃO

A Comunicação atua de forma estratégica junto aos seus principais públicos, identificando oportunidades, gerindo e se antecipando a pontos críticos a serem revertidos, de forma a construir e manter uma imagem positiva do ISG e do AME, disseminar missão, visão e valores, difundir conhecimento e informação e, especificamente junto ao seu público interno, contribuir para a manutenção do bom clima organizacional, acelerando mudanças de cultura, compartilhando e celebrando conquistas, atuando com ações de endomarketing, divulgação das principais notícias e divulgação dos processos seletivos (convocação e resultados), dando total transparência às contratações realizadas pelo Instituto.

12. INDICADORES E METAS

Além do Manual de Indicadores para parte variável do Contrato de Gestão, a unidade presta devidamente contas à Secretarias de Estado da Saúde, à Secretaria da Fazenda do Estado e ao Tribunal de Contas do Estado sobre atividades desenvolvidas, com dados estatísticos, dados assistenciais, relatórios de fluxo de caixa, demonstrativo contábil operacional, apresentação das composições de custos, movimentação de compras, serviços contratados, dentro dos prazos adequados às solicitações.

12.1 Desempenho Assistencial – Metas Quantitativas

Quadros de Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Primeiro Semestre/2022

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.100	1.808	2.100	1.693	2.100	2.611	2.100	2.509	2.100	2.218	2.100	1.695	12.600	12.534	-0,52
Interconsultas	500	186	500	268	500	326	500	504	500	317	500	284	3.000	1.885	-37,17
Consultas Subseqüentes	1.900	1.497	1.900	2.420	1.900	2.105	1.900	1.504	1.900	2.131	1.900	1.614	11.400	11.271	-1,13
Total	4.500	3.491	4.500	4.381	4.500	5.042	4.500	4.517	4.500	4.666	4.500	3.593	27.000	25.690	-4,85

A unidade iniciou o ano com a pactuação de 4.500 consultas mês, distribuídas entre primeiras
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – PARIQUERA-AÇU – Rua dos Expedicionários, N° 155,
 Centro, Pariquera-Açu, São Paulo – CEP: 11.930-000. Tel.: (13) 3856.9999.

consultas, interconsultas e consultas subsequentes. As campanhas de vacinação trouxeram aos usuários maior segurança para comparecer as consultas fazendo com que a meta estabelecida fosse cumprida sem dificuldades.

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	340	424	340	383	340	449	340	447	340	427	340	419	2.040	2.549	24,95
Procedimentos	40	44	40	0	40	103	40	122	40	0	40	0	240	269	12,08
Total	380	468	380	383	380	552	380	569	380	427	380	419	2.280	2.818	23,6

O quadro de consultas não médicas foi realizado acima da meta

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais	100	103	100	188	100	10	100	147	100	123	100	20	600	591	-1,5
Total	100	103	100	188	100	10	100	147	100	123	100	20	600	591	-1,5

A unidade realiza procedimentos monitorados de Cirurgia de Catarata dentro da especialidade de Oftalmologia, realiza-se também procedimentos voltados ao diagnóstico de cânceres como Biópsia de Prostata e Biópsia de Mama.

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais	380	416	380	394	380	324	380	485	380	302	380	288	2.280	2.209	-3,11
Total	380	416	380	394	380	324	380	485	380	302	380	288	2.280	2.209	-3,11

No ano de 2022 a unidade cumpriu a meta de cirurgias menores sendo o procedimento monitorado na especialidade de Oftalmologia a Injeção Intra Vitreo com produção mensal de 25 procedimentos/mês.

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico em	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Ultra-	50	55	50	58	50	38	50	57	50	54	50	28	300	290	-3,33
Diagnóstico por	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por	40	42	40	37	40	45	40	41	40	43	40	33	240	241	0,42
Diagnóstico por	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Métodos Diagnósticos	180	152	180	156	180	198	180	156	180	208	180	183	1.080	1.053	-2,5
Diagnóstico e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	270	249	270	251	270	281	270	254	270	305	270	244	1.620	1.584	-2,22

Não houve dificuldades no alcance de metas no quadro de SADT Externo, o cronograma das ofertas foram baseadas no dado histórico do absenteísmo.

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.100	1.931	2.100	1.870	2.100	1.744	2.100	1.857	2.100	1.766	2.100	1.669	12.600	10.837	-13,99
Interconsultas	500	454	500	461	500	410	500	510	500	374	500	360	3.000	2.569	-14,37
Consultas Subseqüentes	1.900	2.133	1.900	2.115	1.900	1.992	1.900	2.570	1.900	1.969	1.900	1.411	11.400	12.190	6,93
Total	4.500	4.518	4.500	4.446	4.500	4.146	4.500	4.937	4.500	4.109	4.500	3.440	27.000	25.596	-5,2

A unidade cumpriu a produção do segundo semestre alcançando metas propostas no contrato.

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	340	428	340	500	340	412	340	516	340	437	340	269	2.040	2.562	25,59
Procedimentos	40	123	40	91	40	74	40	9	40	98	40	79	240	474	97,5
Total	380	551	380	591	380	486	380	525	380	535	380	348	2.280	3.036	33,16

A unidade alcançou o percentual de metas na consultas não médicas.

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	100	133	100	146	100	34	100	145	100	127	100	24	600	609	1,5
Total	100	133	100	146	100	34	100	145	100	127	100	24	600	609	1,5

A Produção conforme contrato de Gestão considerando as prioridades nas CMAs.

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	380	400	380	323	380	390	380	457	380	425	380	238	2.280	2.233	-2,06
Total	380	400	380	323	380	390	380	457	380	425	380	238	2.280	2.233	-2,06

Produção realizada no quantitativo conforme contrato de gestão nas cmas.

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico em Laboratório Clínico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Anatomia Patológica e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Radiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	50	58	50	81	50	0	50	51	50	62	50	27	300	279	-7
Diagnóstico por Tomografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Ressonância Magnética	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Medicina Nuclear in	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Endoscopia	40	39	40	39	40	72	40	49	40	55	40	17	240	271	12,92
Diagnóstico por Radiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Métodos Diagnósticos em	180	174	180	252	180	110	180	170	180	184	180	146	1.080	1.036	-4,07
Diagnóstico e Procedimentos Especiais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	270	271	270	372	270	182	270	270	270	301	270	190	1.620	1.586	-2,1

Podemos perceber que nos indicadores quantitativos do segundo semestre, em todos os quadros foram cumpridas as produtividades de acordo com as linhas do contrato de gestão.

No mês de abril a CGCSS apresentou o Projeto Especial "Corujão da Saúde – Oftalmologia onde foi pactuado e cumprido a produção entre os meses de abril a setembro de 2022 de 70 Cirurgias de Catarata mês. As ofertas foram realizadas conforme dados históricos de taxas de absenteísmo .

Quadros de Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Segundo Semestre/2022 – CUSTOS UNITÁRIOS

Consultas	Meta Anual Contratada	Volume Anual Realizado	Custo Unitários s/ Exame R\$-	Custo Unitários c/ Exame R\$-
Médicas	54.000	51.286	83,28	159,59
Não medicas	4.560	5.854	158,21	182,26

Cirurgia Ambulatorial (CMA + cma) sem Catarata	Meta Anual Contratada	Volume Anual Realizado	Custo Unitários s/ Exame R\$-	Custo Unitários c/ Exame R\$-
Por Hora - R\$	5.760	5.642	1436,65	1447,03
Por Qtde. - R\$	5.760	5.642	281,48	283,29

Cirurgia de Catarata	VI Anual Realizado	Custo Unitário
Catarata	1.253	1.086,07

SADT Externo	VI Anual	Custo Unitário
Média	3.170	155,09

12.2 *Desempenho Assistencial – Metas Qualitativas*

Como premissa, o AME cumpre o Pré-Requisito das metas da parte variável do contrato. Este indicador é acompanhado mensalmente com base nos dados apontados no sistema de gestão – WEB sendo Perda Primária – Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo – Consulta Médica, Taxa de Cancelamento de Cirurgia, Índice de Retorno, Alta Global, Comissão de Revisão de Prontuários, Matriciamento, Política de Humanização e Qualidade na Informação.

12.2.1 *Perda Primária - Consulta Médica*

Acompanha o não aproveitamento das ofertas de primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. No ano de 2022 houveram trabalhos em conjunto com a Direção Regional de Saúde – DRS XII objetivando a redução da perda primária.

PERDA PRIMARIA %-2022				
ITEM	1° Tri	2° Trl	3° Tri	4° Tri
PP	<5%	<5%	<5%	<5%

12.2.2 Taxa De Absenteísmo - Consulta Médica

Acompanha a não efetivação das consultas médicas decorrente da ausência do paciente.

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Absenteísmo Consulta Médica	16%	15%	12%	13%

A equipe de Call Center tem um trabalho determinante para a redução contínua dos índices de absenteísmo. A unidade adota ações como agendamento tanto para consulta ou exames, repassando ao paciente a filipeta de marcação com dia e hora para sua consulta/exame/cirurgia, o call center realiza a confirmação das consultas, exames e procedimentos dois dias antes da data marcada, via sistema Tactium e o setor de agendamento mantém comunicação com as centrais reguladoras dos municípios, a fim de informar o absenteísmo nas consultas e exames, medidas essas visando a melhoria do percentual deste indicador.

12.2.3 Taxa De Cancelamento de Cirurgias

Avalia o cancelamento das cirurgias previamente agendadas para realização no AME.

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Taxa de Cancelamento de Cirurgia	6%	6%	4%	4%

Os índices apresentados estão atrelados principalmente pela ausência do paciente ou condições clínicas apresentadas pelo usuário momentos antes da cirurgia.

12.2.4 Índice de retorno – consultas médicas

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas no AME.

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Índice de Retorno - Consultas Médicas	90%	72%	91%	90%

A variação no percentual deste índice está voltada às estratégias adotadas na unidade que possibilitou as adequações no volume de atendimentos nas linhas de consulta, interconsultas e consultas subsequentes.

12.2.5 Registro de alta global

Dentro do modelo de funcionamento do AME, a “alta ambulatorial” corresponde ao encaminhamento do paciente em contrarreferência a outro de serviço de saúde para continuidade da assistência médica em uma determinada especialidade.

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Registro de Alta Global	81%	64%	70%	104%

A melhoria dos índices foi decorrente de um reorientação das especialidades sobre a importância dos índices de alta referenciados no contrato de gestão.

12.2.6 Comissão De Revisão De Prontuários

A atuação desta comissão está voltada à melhoria contínua da qualidade de informação do registro em prontuário da assistência. As evidências desta comissão são geradas e pautadas em planilha, com envio mensal à coordenadoria de gestão de contratos de serviços de saúde e mantêm o registro mensal no portal Site Gestão Saúde.

12.2.7 - Indicadores valorados - Matriciamento, PH e Qualidade na Informação

META	INDICADORES VALORADOS	PARÂMETRO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI
MATRICIAMENTO	Tem como objetivo contribuir para a qualificação da assistência à saúde e desenvolvimento da atenção básica.	Relatório trimestral	SIM	SIM	SIM	SIM
POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO	Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.	Relatório trimestral	SIM	SIM	SIM	SIM
QUALIDADE DE INFORMAÇÃO	Para uma melhor avaliação do desempenho das unidades, é fundamental que as informações inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e agendamento (CROSS) sejam precisas e de qualidade.	Relatório mensal	SIM	SIM	SIM	SIM

Vale ressaltar, dentro dos indicadores valorados o projeto de Matriciamento do AME que dispõe de uma equipe formada por profissional médico, enfermeiro responsável pelo Projeto e assistente social como suporte técnico.

No primeiro trimestre de 2022, iniciou-se as visitas técnicas da equipe de matriciamento (Médica e enfermeira responsáveis) aos municípios para a apresentação do Guia de Encaminhamento ao Ambulatório e monitoramento dos municípios da abrangência deste AME, possibilitando assim a aproximação com os representantes dos municípios e compreensão das particularidades dos municípios assistidos. Além das visitas, iniciou-se o Matriciamento com a especialidade de Pneumologia, com atualizações importantes de nossa especialista sobre DPOC.

No segundo trimestre, foram retomadas visitas domiciliares de equipe multidisciplinar e aperfeiçoamento das discussões de casos, como ação de fomento da grupalidade de coletivos e redes. Realizado novo Matriciamento em Pneumologia com atualizações da especialista após participação em congresso.

No terceiro trimestre, foi realizado Matriciamento com especialista em Dermatologia, com orientações quanto ao encaminhamento de pacientes com alta suspeição de CA de pele e realização de Plano Terapêutico Singular in loco com o município de Cajati.

No quarto trimestre, além das atividades operacionais já estabelecidas como rotina (suporte aos municípios e suporte em confirmação de agendas de maior criticidade de absenteísmo), podemos destacar o Matriciamento em Endocrinologia – Manejo de Pacientes diabéticos - e em Gastroenterologia – Principais patologias -, onde os municípios foram reorientados a qualificação de encaminhamento e manejo de pacientes perante as altas do ambulatório.

13. GESTÃO FINANCEIRA

Os recursos financeiros que sustentaram as atividades do AME Pariquera- Açú no ano de 2022, foram repassadas ao Instituto Socrates Guanaes – ISG através da SES/SP conforme acordado em contrato de gestão. A manutenção do custeio permitiu que a unidade desenvolvesse o plano de trabalho conforme planejado e acordado.

O principal fator para o superavit apresentado no exercício foi a gestão do ISG, buscando sempre fazer mais com menos.

13.1. Demonstrativo – Fluxo De Caixa

DEMONSTRATIVO - FLUXO DE CAIXA - 2022	Total
Saldo ano Anterior (2021)	4.220.459,93
RECEITAS	
Repasso Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de Aditamento	16.041.120,00
SUS	0
Receitas Financeiras	509.932,33
Receitas Acessórias	0
Doações - Recursos Financeiros	0
Demais Receitas	10
Total de Receitas	16.551.062,33
DESPESAS	-
Pessoal (CLT)	6.326.644,33
Ordenados	3.079.583,70
Benefícios	655.000,48
Horas Extras	0
Encargos Sociais	1.881.021,33
Rescisões com Encargos	143.923,18
13º	259.010,24
Férias	305.541,28
Outras Despesas com Pessoal	2.564,12
Serviços Terceirizados	5.967.321,96
Assistenciais	4.914.710,82
Pessoa Jurídica	4.914.710,82
Pessoa Física	0
Administrativos	1.052.611,14
Materiais	828.301,93
Materiais e Medicamentos	603.449,97
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	0
Materiais de Consumo	224.851,96
Ações Judiciais	15.303,55
Trabalhistas	0
Cíveis	15.303,55
Outras Ações Judiciais	0
Utilidade Pública	484.682,37
Tributárias	38,27
Financeiras	5.846,90
Manutenção Predial	143.664,72
Investimentos	0
Ressarcimento por Rateio	372.500,14
Outras Despesas	2.657,97
Total de Despesas	14.146.962,14
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	2.404.100,19
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	6.624.560,12

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – PARIQUERA-AÇU – Rua dos Expedicionários, N.º 155,
Centro, Pariquera-Açu, São Paulo – CEP: 11.930-000. Tel.: (13) 3856.9999.



14. ATIVIDADES REALIZADAS

Após a assinatura, em 01/01/2020, do Contrato de Gestão entre o Estado de São Paulo e a OSS – Instituto Sócrates Guanaes - ISG, para o gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos no Ambulatório Médico de Especialidades - AME de Pariquera-Açu, a equipe do Instituto se dedicou a manter e ajustar as especialidades já atuantes, bem como a formação de uma equipe de matriciamento para atuar na interface com o DRS XII dando suporte assistencial e técnico-pedagógico, construindo protocolos clínicos e regulatórios junto aos municípios de abrangência de atendimento.

No início do ano de 2022, a unidade retomou com agilidade o proposto pelo TA 01/2022, com o cumprimento de todas as linhas e metas estabelecidas realizando as campanhas na Unidade da primeira dose da triplice viral (sarampo, caxumba e rubéola), vacina para influenza e realizou a quarta dose da vacina contra COVID-19 em todos os colaboradores diretos, médicos, e profissionais terceirizados.

No primeiro trimestre iniciou com a prestação de serviço da especialidade de Cirurgia Vascular, com avaliações cirurgias e tratamento esclerosante, incluímos ainda no calendário a ampliação dos atendimentos em consultas médicas para avaliação pré cirurgica de algumas especialidades como Cirurgia Vascular, Oftalmologia Retina e Avaliação Cirurgica em Urologia, com o intuito de alavancar as filas de espera de cirurgias de pequeno, médio e grande porte nos hospitais referenciados, incluímos também, conforme projeto estadual de alta suspeição, a consulta médica na especialidade de Dermatologia/Plastica Tumor de Pele e o exame de Colonoscopia Alta Suspeição com o objetivo de priorizar pacientes com suspeita de câncer e ainda no quarto trimestre de 2022 iniciamos a inclusão da especialidade de ortopedia no AME Pariquera-Açu.

15. CONCLUSÃO

A análise das informações contidas nesse relatório expressa a consolidação dessa instituição como uma referência no atendimento a rede de saúde SUS tendo sido doze meses de muito trabalho e conquistas por todos os colaboradores que fazem parte do AME.

Os eventos e números aqui sumarizados refletem que, cada vez mais, os investimentos da gestão em avanços na reestruturação física, remodelamento orçamentário, contribuiram para todas as conquistas alcançadas em 2022.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO



Reafirmamos nossa crença no Sistema Único da Saúde, nos preceitos filosóficos da universalidade, integralidade, equidade e no papel do Estado em determinar as políticas de saúde e da fiscalização.

Reafirmamos ainda nosso compromisso de parceria proativa e produtiva, com a SES- SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população que tanto precisa e merece.

O modelo de Gestão ISG, sua transparência e resultados positivos obtidos no ano de 2022, repercutiram diretamente na melhoria da assistência e conseqüentemente na satisfação do usuário cumprindo assim nosso objetivo de cuidar e salvar vidas.





ISG

Instituto
Socrates
Guanaes

isgsaude.org



[/isgsaude](https://www.facebook.com/isgsaude)



[/company
/institutosocratesguanaes](https://www.linkedin.com/company/institutosocratesguanaes)



[@isgsaude](https://www.instagram.com/isgsaude)

