

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

2023



Contrato de gestão SPDOC 2422730/2019



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

MISSÃO.....	5
VISÃO.....	5
VALORES	5
1.2. CARACTERÍSTICAS.....	5
1.3. ÁREAS DE ATUAÇÃO	5
2. O PAPEL DO AME PARIQUERA NA REGIÃO	7
2.1 ABRANGÊNCIA.....	7
2.2 PERSPECTIVA DE ATENDIMENTO.....	7
2.3 ESTRUTURA FÍSICA.....	8
3. MODELO DE GESTÃO ISG.....	8
4. RECURSOS MUMANOS – GESTÃO DE PESSOAS	9
4.1 CONTRATAÇÃO DE PESSOAS.....	9
4.2 CONTRATAÇÃO DO CORPO CLÍNICO	9
5. NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (NIR).....	10
6. GESTÃO DA QUALIDADE.....	10
6.1.1 NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE	11
6.1.2 COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA A SAÚDE (CCIRAS).....	12
6.1.3 COMISSÃO INTEGRADA DE HUMANIZAÇÃO	12
6.2 GESTÃO DE RISCOS	12
6.2.1 GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE	13

6.2.2 NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES	13
6.3 EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	13
7. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	13
8. SUPRIMENTOS.....	14
9. ENGENHARIA	14
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	15
11. COMUNICAÇÃO	16
12 - METAS.....	17
12.1 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUANTITATIVAS.....	17
12.2 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUALITATIVAS	18
12.2 PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA.....	19
12.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO - CONSULTA MÉDICA.....	19
12.4 TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIAS.....	20
12.5 ÍNDICE DE RETORNO – CONSULTAS MÉDICAS.....	20
12.6 REGISTRO DE ALTA GLOBAL	20
12.6 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS.....	21
12.7 MATRICIAMENTO , POLITICA DE HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE INFORMAÇÃO 21	
13. GESTÃO FINANCEIRA	22
14. ATIVIDADES REALIZADAS.....	23
15. CONCLUSÃO.....	25

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.

MISSÃO

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 oferecendo *“Saúde digna e eficiente à nossa gente que precisa e merece”*.

VISÃO

Ser referência no Estado de São Paulo, por meio da qualidade na prestação de serviços de saúde e da excelência e transparência na gestão dos recursos.

VALORES

Transparência, ética, excelência, humanização e sustentabilidade.

1.2. CARACTERÍSTICAS

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.

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 2023**, por meio da análise dos indicadores assistenciais e econômico-financeiros.

1.3. ÁREAS DE ATUAÇÃO

O AME Pariquera-Açu atuou no ano de 2023 nas seguintes áreas:

Especialidades médicas: anestesiologia, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, mastologia, neurologia, neurologia pediátrica, oftalmologia, ortopedia, otorrinolaringologia, pneumologia e urologia.

Especialidades não médicas: enfermagem, fonoaudiologia, psicologia, nutrição e serviço social.

Serviço de apoio diagnóstico: audiometria, avaliação urodinâmica, biomicroscopia, biometria ultrassônica, biópsia de próstata, campimetria, cistoscopia, clister opaco, colonoscopia, core biopsia de mama, curva diária de pressão ocular, desintometria óssea, ecocardiograma, eletrocardiograma, eletroencefalograma, endoscopia, escanometria, espirometria, fundoscopia, imitanciometria, holter 24hs, logoaudiometria, mamografia, mapa 24hs, mapeamento de retina, nasofibrosocopia, 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.

Cirurgias ambulatoriais: biópsia de próstata, biópsia de bexiga, cirurgia de catarata, core biópsia de mama.

Pequenos procedimentos: biópsia de pele e partes moles, biopsia 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 de bevacizumabe, 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.

Protetização auditiva: Em 13 de fevereiro de 2023, o Programa de Concessão de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) oferecido pelo AME Pariquera-açu, retomou os seus atendimentos com base no Projeto OUVIR, que tem o objetivo de garantir o melhor aproveitamento da audição residual da pessoa com deficiência auditiva realizando o processo de triagem, consultas e exames audiológicos, seleção, adaptação e concessão de AASI.

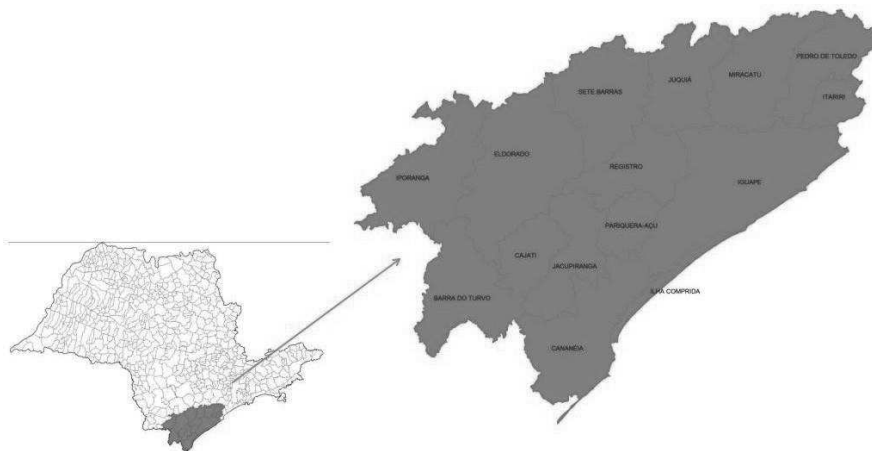
Os pacientes inclusos no projeto são aqueles que em algum momento, por demanda interna do AME foram encaminhados para Protetização Auditiva e estão em fila de espera, esses pacientes estão sendo convocados para o processo de triagem deste serviço, passando por consultas com Serviço Social, Psicologia, Fonoaudiologia e havendo a necessidade no serviço de Otorrinolaringologia.

2. O PAPEL DO AME PARIQUERA NA REGIÃO

O AME tem o objetivo de atender a demanda reprimida 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.

2.1 ABRANGÊNCIA

O AME de Pariquera-Açu atende 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 XII.



Fonte: Gestão Regional e Redes

2.2 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 a outros equipamentos de saúde, através das Centrais Reguladoras.

Os casos de pequenos procedimentos cirúrgicos são passíveis de resolução na Unidade. Os casos cirúrgicos de maior porte são contrarreferenciados aos hospitais da área de abrangência, também através das Centrais Reguladoras.

2.3 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.

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 88 veículos e 32 motocicletas; 19 Consultórios; 22 salas de exames; 1 Laboratório com 2 boxes de coleta de exames laboratoriais, cuja OSS é AFIP; 1 Centro de diagnóstico por imagem com 6 salas de exames, cuja OSS é SECONCI SP; 5 Salas de espera; 1 Centro cirúrgico composto por: 2 salas cirúrgicas, 1 sala de procedimentos, 1 posto de enfermagem e 6 RPA's; 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; 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 ao chegar na nova unidade 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 para as ações a serem realizadas através do Contrato de Gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde 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. RECURSOS HUMANOS – GESTÃO DE PESSOAS

Recursos Humanos (RH) é sabidamente o maior custo da unidade de saúde. O AME atua nos modelos de contratações 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, assim, o ISG dispõe de equipe local, na unidade, tendo implantado diversos indicadores, normas e políticas, treinamentos ao setor Gestão de Pessoas.

4.1 CONTRATAÇÃO 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).

4.2 CONTRATAÇÃO DO CORPO CLÍNICO

O corpo clínico médico 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 da 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 a gerência focada 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 seguintes premissas:

- Educação e treinamento: executados para todos os colaboradores da instituição, baseados em indicadores assistenciais e na estratégia institucional;
- Auditoria clínica: busca ativa realizada em prontuários de pacientes com foco nos processos e protocolos institucionais;
- Transparência e responsabilidade: exposição dos resultados das metas estratégicas e discussão para melhorias; Publicações no portal finanças e site institucional.
- Gerenciamento de risco: Desenvolvimento de cultura da segurança do paciente, tendo como base as boas práticas de segurança.

- Humanização: execução de ações baseadas nos princípios da política nacional de humanização do SUS.
- Gestão de Documentos: 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.

O Plano de Segurança do Paciente 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.

No AME Pariquera-Açu, o Plano de Segurança do Paciente foi estruturado com base nas Seis Metas Internacionais da Organização Mundial de Saúde (OMS), seguindo os parâmetros ambulatoriais de Identificar os pacientes corretamente; Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais; Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância; Assegurar cirurgia com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos e Reduzir o risco de lesão aos pacientes decorrentes de queda.

O NSP, vem sendo frequentemente estruturando para garantir dos métodos baseados na segurança do paciente e para assegurar o cumprimento dessas metas, o núcleo do ambulatório médico de especialidade, decorre realizando ações previstas em seu planejamento anual com preceitos desenvolvidos em nível não hospitalar.

6.1.2 COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA A 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 sendo validado pela Diretoria Médica, Administrativa e de Enfermagem. No ano de 2023, o enfermeiro do controle de infecção atuou diretamente com a diretoria, criando uma gestão compartilhada assim desenvolvendo conceitos e planos de contingenciamento.

6.1.3 COMISSÃO INTEGRADA DE HUMANIZAÇÃO

O ISG dispõe de compromisso de humanização no relacionamento com os pacientes, colaboradores e gestores. Busca 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, discussões estas realizadas com o apoio da articuladora de Humanização, reuniões ordinárias para confecção e análises dos programas de acordo com o plano anual com apoio e validação da DRS XII e da articuladora da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

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 associados aos perigos 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, de forma a garantir 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.

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.

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.

7. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, 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. Ao analisarmos os resultados em termos de aceitabilidade dos serviços ambulatoriais, verificamos que o ambulatório, mesmo com suas características de elevado volume de atendimentos, mantém níveis de aceitabilidade que expressam a qualidade dos serviços prestados e, sobretudo, melhorias contínuas. Além disso, o ISG controla a Satisfação do Cliente estrategicamente delimitando metas para avaliação dos serviços ($\geq 90\%$) e para retorno frente às queixas aos usuários (10 dias), com acompanhamento da Alta Gestão.

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.

Na unidade AME Pariquera-Açu há na definição de rotinas a Validação Técnica de Documentos com a finalidade de analisar a documentação legal da empresa, validação de produtos para inclusão no rol de itens padronizados e ainda a captação de novos fornecedores com a finalidade de colaborar com o processo de compras.

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, tendo como principais atividades a Inspeção periodicamente das instalações prediais e mobiliárias da instituição, o funcionamento de equipamentos médico-hospitalares, orientação e participação da manutenção preventiva e corretiva dos mesmos; Realização do planejamento tecnológico anual; Planejamento de compra programada; Elaboração dos programas de calibrações, validações térmicas, manutenções preventivas e corretivas

para os equipamentos médicos; Gerenciamento de instalações e desativações de equipamentos médicos e de apoio; Acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços descritos em contratos externos de manutenção dos equipamentos médicos; Elaboração e acompanhamento da escala de trabalho e plantões dos colaboradores e distribuição das tarefas a serem executadas; Planejamento e aplicação de treinamento relacionados às boas práticas no uso de equipamentos; Controle do estoque de equipamentos, peças, ferramentas e acessórios; Gerenciamento dos gases medicinais; Acompanhamento e gerenciamento da saída e retorno de equipamentos, acessórios, peças e ferramentas em manutenção externa; Realização de manutenção preventiva nos equipamentos médico-hospitalares conforme cronograma pré-definido; Realização de atendimento de ordens de serviços da engenharia clínica e realização da manutenção corretiva em equipamentos médicos; Verificação da qualidade dos serviços efetuados pelos técnicos de manutenção; Realização de processos de compras e serviços, efetuando orçamentos e justificativas técnicas e requisição de materiais; Monitoramento da limpeza e a conservação de equipamentos e instrumentos de trabalho e Zelar por dados confidenciais;

10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

No ambulatório, os consultórios, salas de exames, além do centro cirúrgico, são informatizados e preparados para a utilização do prontuário eletrônico. A estrutura padronizada permite uma melhor sistematização e uniformidade dos processos e gerenciamentos das informações da unidade.

Os profissionais médicos e multidisciplinares têm acesso eletrônico aos laudos de exames laboratoriais e de imagem, sem precisar que os mesmos sejam impressos e entregues ao usuário, proporcionando maior agilidade no processo de atendimento, assim como a redução do número de impressões.

Atua integralmente com sistema - MV, garantindo seu funcionamento na administração e na assistência, proporcionando integração entre todos os setores da unidade.

Atualmente, a Unidade conta com 109 estações de trabalho (*desktops e notebooks*), 02 totens de senhas e 05 minis CPU's também utilizadas para chamadas de senha 02 minis CPU's utilizadas para acuidade visual.

O sistema informatizado também conta com 5 equipamentos ativos com funções de servidores:

- Servidor HP 01 – Neste servidor temos 02 servidores virtualizados, sendo Servidor de Arquivos e AD01 / Fonoaudiologia Protetização
- Servidor HP 02 – Neste servidor temos 03 servidores virtualizados, sendo Servidor Vpn Sismama e AD02 / Banco de Dados PR Sistemas / Call Center.
- Servidor HP 03 – Servidor Linux Debian Backup
- Servidor Dell – Servidor de Firewall e Internet;
- Storage HP – Central de armazenamento de Dados;

Sistema MV são armazenados no banco de dados em Cloud, permitindo realizar com rapidez levantamentos para estudo de informações, agilizando o processo de Gestão e Administração. Os dados do antigo Sistema PR - Prontuário Eletrônico são armazenados no banco de dados, permitindo realizar com consultas dos prontuários.

A seção de Tecnologia da Informação mantém íntegras as informações, por meio da realização de *backup* diário no servidor de dados.

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.

Atua 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 – METAS

12.1 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUANTITATIVAS

Quadros de Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – 2023

Consultas Médicas

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	25.200	24.333	-3,44
Interconsultas	3.600	7.117	97,69
Consultas Subseqüentes	25.200	24.530	-2,66
Total	54.000	55.980	3,67

A unidade iniciou o ano de 2023 com a pactuação de 4.500 consultas mês, distribuídas entre primeiras consultas, interconsultas e consultas subsequentes, tendo encerrado o exercício com 3,67% a mais que o pactuado.

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	4.080	6.117	49,93
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	480	763	58,96
Total	4.560	6.880	50,88

O quadro de Consultas não médicas encerrou o exercício com o percentual de 50,83% acima da meta considerando ser realizado por colaboradores CLT.

Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA) Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)

	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	1.320	1.585	20,08
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	5.016	4.994	-0,44
Total	5.016	4.994	-0,44

As cirurgias ambulatoriais maiores e menores (CMA e cma) tiveram como metas definidas no exercício de 2023 o quantitativo mensal de 110 e 418 respectivamente, com o cumprimento total previsto em contrato de gestão de no mínimo 95% das metas estipuladas.

SADT Externo

	Real.	%
Ecocardiografia	581	7,59
Ultrassonografia com Doppler	156	160,00
Ultra-Sonografia	737	22,83
Endoscopia Digestiva Alta	391	-18,54
Colonoscopia	99	0,00
Endoscopia	490	2,08
Diagnóstico em Cardiologia (Exceto Cateterismo Cardíaco)	1.500	4,17
Diagnóstico em Neurologia	179	-58,56
Diagnóstico em Otorrinolaringologia/Fonoaudiologia	238	4,39
Diagnóstico em Pneumologia	132	120,00
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.049	-5,14
Total	3.276	1,11

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

Podemos registrar que para os indicadores quantitativos nos quadros supracitados, a Unidade AME Pariquera-Açu no exercício de 2023, não apresentou dificuldades para a produtividade de acordo com as linhas do contrato de gestão.

12.2 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUALITATIVAS

Como premissa, o AME cumpre o **Pré-Requisito** das metas da parte variável do contrato. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de gestão – WEB.

- **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 PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Perda Primária	< 5%	< 5%	< 5%	< 5%

Resultado de intensos trabalhos realizados com estratégias direta ao Núcleo de Regulação da DRS XII, a Unidade AME PA não possui índices relevantes.

12.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO - CONSULTA MÉDICA

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

Apoio fundamental da equipe de Call Center no alcance dos pacientes orientando a todos sobre os protocolos estabelecido na unidade.

A unidade realiza algumas ações para melhorar o percentual deste indicador, a saber:

- Ao ser agendado tanto para consulta ou exames, o paciente recebe a filipeta de marcação com dia e hora agendado para sua consulta/exame/cirurgia com orientações da equipe de agendamento, sanando possíveis dúvidas nesta ocasião.
- O setor de call center do AME realiza a confirmação das consultas, exames e procedimentos, dois dias antes da data marcada, via sistema Tactium.
- O setor de agendamento mantém comunicação com as centrais reguladoras dos municípios, a fim de informar o absenteísmo nas consultas e exames.

Estas ações têm o objetivo de reduzir o absenteísmo e, desta forma, contribuir para a integralidade da assistência além de propiciar o ajuste da oferta assistencial disponível às necessidades do cliente em saúde.

A Unidade AME Pariquera-Açu manteve-se no exercício de 2023 com o índice abaixo de 15% de absenteísmo.

12.4 TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIAS

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Taxa de Cancelamento de Cirurgia	4%	3%	5%	3%

Avaliando o cancelamento das cirurgias ocorridas no exercício de 2023, Os índices apresentados estão atrelados principalmente pela ausência do paciente ou condições clínicas apresentadas pelo usuário momentos antes da cirurgia ficando no exercício n a média abaixo do percentual de 5%.

12.5 ÍNDICE DE RETORNO – CONSULTAS MÉDICAS

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Índice de Retorno - Consultas Médicas	98%	85%	84%	94%

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

A variação no percentual deste índice esta voltada as estratégias adotadas durante o ano, sendo relacionada as necessidades dos pacientes.

12.6 REGISTRO DE ALTA GLOBAL

Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Registro de Alta Global	99%	89%	84%	90%

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 tendo a Unidade encerrado o exercício com percentual previsto em contrato.

12.6 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

A atuação desta comissão esta voltada a melhoria contínua da qualidade de informação do registro em prontuário da assistência, com frequência mensal é avaliado entre 2 e 3% do total de todas as consultas medicas realizadas no mês.

As evidencias desta comissão são geradas e pautadas em planilha, com envio mensal a CGCSS e mantem o registro mensal no portal Site Gestão Saude.

12.7 MATRICIAMENTO , POLITICA DE HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE INFORMAÇÃO

12.7.1 Objetivos:

12.7.1.1 - MATRICIAMENTO - Tem como objetivo contribuir para a qualificação da assistência a saúde e desenvolvimento da atenção básica. Indicador integralmente no exercício de 2023.

12.7.1.2 – POLITICA DE HUMANIZAÇÃO - Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

12.7.1.3 – QUALIDADE DE INFORMAÇÃO - Tem como objetivo a melhoria na avaliação de desempenho sendo fundamental as informações inserida nos sistemas de acompanhamento (Gestão em saúde) e agendamento (SIRESP) sejam precisas e de qualidade.

Para o projeto de Matriciamento, o AME dispõe de uma equipe formada por profissional médico, enfermeiro responsável pelo Projeto e assistente social como suporte técnico.

No ano de 2023, a atuação da equipe foi efetivamente realizada com visitas técnicas, apoio de equipe multidisciplinar e com suporte da DRS XII.

Encerramos o exercício com o registro de matriciamento nas especialidades de Cardiologia e Otorrinolaringologia, ambos realizados de forma virtual, com a participação de equipes médicas e de enfermagem dos municípios do Vale do Ribeira.

13. GESTÃO FINANCEIRA

Demonstrativo Fluxo de Caixa 2023	Total 2023
Saldo de dezembro de 2022	6.624.560,12
RECEITAS	-
Repasso Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de	14.892.141,00
Repasso Termo Aditamento - Custeio	189.042,00
Receitas Financeiras	691.436,61
Estornos / Reembolso de Despesas	11.251,13
Outras Receitas	30,00
Total de Receitas	15.783.900,74
DESPESAS	-
Pessoal (CLT)	7.096.531,83
Ordenados	3.329.793,85
Benefícios	796.065,79
Horas Extras	-
Encargos Sociais	2.162.650,87
Rescisões com Encargos	139.994,51
13º	306.164,22
Férias	359.551,90
Outras Despesas com Pessoal	2.310,69
Serviços Terceirizados	6.888.993,63
Assistenciais	5.717.894,08
Pessoa Jurídica	5.707.214,08
Pessoa Física	10.680,00
Administrativos	1.171.099,55
Materiais	1.198.950,98
Materiais e Medicamentos	858.734,37
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	105.450,00
Materiais de Consumo	234.766,61
Ações Judiciais	11.832,91
Trabalhistas	9.866,54
Cíveis	1.966,37
Utilidade Pública	584.548,67
Tributárias	2.196,25
Financeiras	7.464,50
Manutenção Predial	111.017,16
Ressarcimento por Rateio	526.640,57
Outras Despesas	6.556,10
Total de Despesas	16.434.732,60
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	- 650.831,86
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	5.973.728,26

Não houve repasse no mes de fevereiro de 2023 em decorrência de saldo financeiro na unidade.

Os recursos financeiros que sustentaram as atividades do AME Pariquera-Açu no ano de 2023, 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 foi a gestão do ISG, buscando sempre fazer mais com menos, no ano de 2024 esse superavit irá beneficiar a população com a retomada dos projetos já planejados.

14. ATIVIDADES REALIZADAS

No exercício de 2023, objetivou-se o cumprimento de todas as linhas e metas estabelecidas em contrato de gestão com controle rigoroso para que tudo fosse cumprido de forma eficaz.

A unidade no mês de Janeiro, além do cumprimento das metas previstas participou da campanha “Janeiro Branco”, campanha essa que teve por objetivo chamar a atenção para as questões e necessidades relacionadas à Saúde Mental, realizando roda de conversa mediada por Enfermeira da unidade explanando sobre os impactos que as emoções têm sobre a nossa saúde, exibiu pontos sobre os fundamentos da Medicina Tradicional Chinesa, e ainda apresentou como as emoções afetam cada órgão, como a raiva (Fígado), tristeza (Pulmão), alegria (Coração), medo (Rim) e preocupação (Baço) encerrando a roda com algumas orientações de como equilibrar as emoções e ter uma melhor qualidade de vida.

No decorrer do exercício, já em fechamento de trimestre com todas as metas qualitativas e quantitativas cumpridas, no mês de março, de acordo com proposta apresentada pela SES, a Unidade aderiu ao projeto “Saúde da Mulher” realizando ações no decorrer do mês. A Unidade ainda pensando em incentivar o autocuidado realizou rodas de conversas exclusivamente para as colaboradoras femininas com pautas de Sororidade e desafios da jornada de trabalho e maternidade e ainda palestra com o tema ‘Somos o que comemos’ além de uma palestra motivacional sobre o corpo em movimento.

Não deixou de estar atenta a todas as campanhas evidenciadas em calendario como a "Agosto Lilás" abordando o tema sobre o enfrentamento à violência doméstica contra a mulher, campanha “ Setembro amarelo” como foco principal em abordar a conscientização sobre o suicídio, a campanha “Outubro Rosa” onde o tema abordado foi a importância do autocuidado e novembro azul.

Conforme as diretrizes da SES, a Unidade AME PA elaborou o PIAM - Plano Anual - Plano Institucional de Apoio Matricial e todo monitoramento das ações do Matriciamento realizadas no exercício foram validados pela DRS XII.

Considerando a Portaria GM/MS nº 2.073, de 28 de setembro de 2004, que institui a Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva e em cumprimento as definições junto a Direção Regional de Saúde DRS XII com ciência da SES, nesse exercício foi retomado o serviço de protetização com a implantação do “ Projeto Ouvir “ que possui como objetivo a distribuição de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) com garantias de um melhor aproveitamento da audição residual da pessoa com deficiência auditiva sendo realizado de acordo com as diretrizes estabelecidas pela unidade no âmbito assistencial e econômico, norteadas pela normativa de reabilitação auditiva, limitando-se a desenvolver um serviço de concessão.

A CIH em conjunto com a Gestão da unidade atuou diretamente nas ações de Apoio Matricial, contribuindo com o planejamento estratégico junto a DRS XII, fomentando a discussão sobre a Assistência Farmacêutica, onde fez-se necessário ampliar o debate a nível regional com vista no aprimoramento da padronização de medicamentos.

A Gestão compartilhada da Unidade AME PA acompanhou a Pesquisa de Satisfação do ano observando sempre como um importante instrumento de monitoramento e avaliação dos serviços prestados e obteve resultados satisfatórios.

Em conjunto a Direção Regional de Saúde – DRS XII, realizaram encontros com os setores de Apoio Matricial, NIR, Qualidade, Farmácia, Atendimento, Agendamento e CIH, com objetivo de analisar e aprimorar os processos de trabalho avaliando principalmente o apoio junto aos municípios do Vale do Ribeira onde o AME pode atuar.

A Unidade no último trimestre de 2023 realizou o Projeto “ **Força Tarefa**” que ampliou a capacidade de atendimento passando a atender alguns sábados e tendo um ótimo resultado da ação. Houve redução significativa de CDR interna da unidade. Considerando um planejamento bem estruturado e um controle financeiro efetivo, encerra o exercício de 2023 com a integralidade de metas cumpridas e com um resultado financeiro positivo alcançando assim o objetivo da Unidade que é sempre o melhor atendimento ao paciente e a melhoria da Saúde na Região.

15. CONCLUSÃO

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

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 2023, 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](https://www.linkedin.com/company/institutosocratesguanaes)

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



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

