

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

2024



Contrato de gestão SPDOC 2422730/2019
(Prorrogado até 30 de abril de 2025)



isgsaude.org



/isgsaude



/company
/institutosócratesguanaes



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

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

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 Guanaes - 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 2024, por meio da análise dos indicadores assistenciais e econômico-financeiros.

1.3. ÁREAS DE ATUAÇÃO

O AME Pariquera-Açu atuou no ano de 2024 nas **Especialidades médicas** de anestesiologia, cardiologia, Cirurgia Vascular, dermatologia, Gastroenterologia, mastologia, pneumologia, neurologia, neurologia pediátrica, oftalmologia, oftalmologia retino, otorrinolaringologia, urologia e endocrinologia. Nas **Especialidades não médicas** atuou junto a enfermagem, fonoaudiologia, psicologia, nutrição e serviço social.

Serviço de apoio diagnóstico: Análises clínicas e anatômico, audiometria, Bera, avaliação urodinâmica, colonoscopia, cistoscopia, urofluxometria, densitometria, ecocardiografia, eletroencefalograma, eletrocardiograma, endoscopia, espirometria, exames oftalmológicos, Holter, imitanciometria, logaudiometria, mamografia, Mapa, Nasofibrolaringoscopia, Raio X, Raio X contrastado, retossigmoidoscopia, teste ergométrico, tomografia, tomografia de coerência óptica, ultrassonografia de doppler venoso/arterial, Biópsia de Próstata, Biópsia de mama, tratamento medicamentoso da Retina, tratamento esclerosante não estético de varizes, procedimentos dermatológicos.

Cirurgias ambulatoriais:

Biópsia de próstata, biópsia de mama, biópsia de bexiga, cirurgia de catarata, Pterígio.

Pequenos procedimentos: 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 de intravítreo, 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: No exercício de 2024, o Programa de Concessão de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) oferecido pelo AME Pariquera-Açu, prosseguiu com os atendimentos com base no Projeto OUVIR, com 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 incluídos 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-AÇU 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.

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 e 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 área administrativa que dá a retaguarda para melhor qualificação nas respostas das solicitações de vagas e encaminhamentos. O setor tem acesso às vagas através do sistema CROSS / SIRES.

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 na unidade 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 estruturado para garantia 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 Técnica, Administrativa e de Enfermagem. No exercício de 2024, a enfermeiro responsável 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 PA são fundamentadas na Política de Humanização, na valorização das pessoas, na promoção da saúde e na busca constante pela qualidade na assistência.

Conforme diretrizes da 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 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 importante como 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 realizada no ano de 2024 internamente. 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 periódica das instalações prediais e mobiliárias da instituição, o funcionamento de equipamentos médico-hospitalares, orientação e participação da manutenção preventiva e corretiva dos mesmos, realizando um planejamento tecnológico anual, planejamento de compra programada, elaboração de 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 de serviços descritos em contratos externos de manutenção dos equipamentos médicos, planejamento e aplicação de treinamento relacionados às boas práticas no uso de equipamentos, controle das peças, ferramentas e acessórios da unidade, 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, Realiza o atendimento de ordens de serviços da engenharia clínica e realiza a manutenção corretiva em equipamentos médicos, realização de processos de compras e serviços, efetuando orçamentos e justificativas técnicas e requisição de materiais, monitora limpeza e conservação de equipamentos e instrumentos de trabalho e Zela 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 utilizados para chamadas de senhas e 02 minis CPU's utilizados para acuidade visual.

O sistema informatizado também conta com 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;

No 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 – 2024

Consultas Médicas

	1º semestre			2º semestre			Total		
	Cont	Real	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	15.120	16.190	7,08	15.120	15.348	1,51	30.240	31.538	4,29
Interconsultas	2.160	2.453	13,56	2.160	3.775	74,77	4.320	6.228	44,1
Consultas Subseqüentes	15.120	15.366	1,63	15.120	20.815	37,67	30.240	36.181	19,65
Total							64.800	73.947	14,12

A unidade iniciou o ano de 2024 com a pactuação de 5.400 consultas mês, distribuídas entre primeiras consultas, interconsultas e consultas subseqüentes, tendo encerrado o exercício com 14,12% acima do pactuado considerando projeto interno de redução de fila realizada no ultimo semestre.

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	1º semestre			2º semestre			Total		
	Cont	Real	%	Cont	Real	%	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	2.280	3.639	59,61	2.280	3.936	72,63	4.560	7.575	66,12
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	240	548	128,33	240	475	97,92	480	1.023	113,13
Total							5.040	8.598	70,60

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

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

	1º semestre			2º semestre			Total		
	Cont	Real	%	Cont	Real	%	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	720	754	4,72	720	2.071	187,64	1.440	2.825	96,18

	1º semestre			2º semestre			Total		
	Cont	Real	%	Cont	Real	%	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	2.550	2.792	9,49	2.550	3.651	43,18	5.100	6.443	26,33

As cirurgias ambulatoriais maiores e menores (CMA e cma) tiveram como metas definidas no exercício de 2024 totalmente cumpridas conforme contrato de gestão, tendo sido realizado acima de 100% considerando Projeto interno de redução de fila realizado no segundo semestre do exercício.

SADT Externo

tot	1º semestre			2º semestre			TOTAL		
							Cont.	Real.	%
Ecocardiografia	240	293	22,08%	240	262	9,17%	480	555	15,63
Ultrassonografia com Doppler	96	111	15,63%	96	99	3,13%	192	210	9,38
Ultra-Sonografia	336	404	20,24%	336	361	7,44%	672	765	13,84
Endoscopia Digestiva Alta	252	233	-7,54%	252	260	3,17%	504	493	-2,18
Colonoscopia	0	50	0,00%	0	31	0,00%	0	81	0,00
Endoscopia	252	283	12,30%	252	291	15,48%	504	574	13,89
Diagnóstico em Cardiologia (Exceto Cateterismo Cardíaco)	852	855	0,35%	852	887	4,11%	1.704	1.742	2,23
Diagnóstico em Neurologia	96	113	17,71%	96	106	10,42%	192	219	14,06
Diagnóstico em Otorrinolaringologia/Fonoaudiologia	60	96	60,00%	60	126	110,00%	120	222	85,00
Diagnóstico em Pneumologia	96	108	12,50%	96	101	5,21%	192	209	8,85
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.104	1.172	6,16%	1.104	1.220	10,51%	2.208	2.392	8,33
Total							3.384	3.731	10,25

Metas de SADT cumpridas acima do contratualizado.

Todos os indicadores quantitativos previstos no Contrato de foram cumpridos no exercício de 2024

12.2. DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUALITATIVAS

12.2.1 - CUSTOS - Custo Unitario dos Serviços Médicos - Exames

Janeiro a Junho - 1º Semestre

Consultas Médicas	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$	Custo Unit c/ Exames R\$
Média	32.400	34.009	125,91	239,72

Consultas Não Médicas	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$	Custo Unit c/ Exames R\$
Média	2.520	4.187	115,35	124,5

Cirurgia Ambulatorial (CMA + cma)	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$	Custo Unit c/ Exames R\$
Por hora - R\$	3.270	3.546	4.138,18	4.503,26
Por Quantidade - R\$	3.270	3.546	856,56	931,29

SADT - Externo	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$
Média	1.692	1.859	251,23

CUSTOS - Custo Unitario dos Serviços Médicos - Exames

Julho a Dezembro - 2º Semestre

Consultas Médicas	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$	Custo Unit c/ Exames R\$
Média	32.400	39.938	148,09	274,79

Consultas Não Médicas	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$	Custo Unit c/ Exames R\$
Média	2.520	4.411	132,72	171,91

Cirurgia Ambulatorial (CMA + cma)	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$	Custo Unit c/ Exames R\$
Por hora - R\$	3.270	3.546	4116,99	4896,46
Por Quantidade - R\$	3.270	3.546	776,65	922,73

SADT - Externo	Meta Contratada	Volume Realizado	Custo Unit s/ Exames R\$
Média	1.692	1.872	284,74

12.3 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL - INDICADORES

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
- Qualidade na Informação

12.3.1 PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

2024 - Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º 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.

12.3.2- TAXA DE ABSENTEÍSMO - CONSULTA MÉDICA

2024 - Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Absenteísmo Consulta Médica	12%	13%	12%	12%

Com o apoio da equipe de Call Center e do matriciamento no alcance dos pacientes orientando a todos sobre os protocolos estabelecido na unidade.

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

- 1- 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.
- 2- O setor de call center do AME realiza a confirmação das consultas, exames e procedimentos, dois dias antes da data marcada, via sistema Tactium.
- 3- O setor de agendamento e o matriciamento 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 2024 com o índice abaixo de 15% de absenteísmo.

12.3.3- TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIAS

2024 - Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Taxa de Cancelamento de Cirurgia	5%	5%	5%	5%

Avaliando o cancelamento das cirurgias ocorridas no exercício de 2024, Os índices apresentados estão atrelados principalmente pela ausência do paciente ou condições clínicas apresentadas pelo usuário momentos antes da cirurgia ficando no exercício a média percentual de 5%, vale lembrar que no terceiro e quarto trimestre a Unidade executou projeto interno de Redução de fila Cirúrgica.

12.3.4- ÍNDICE DE RETORNO – CONSULTAS MÉDICAS

2024 - Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Índice de Retorno - Consultas Médicas	93%	74%	106%	112%

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 está voltada as estratégias adotadas durante o ano, sendo relacionada as necessidades dos pacientes e o 3º e 4º trimestre com o aumento de projeto interno de redução de fila.

12.3.5 - REGISTRO DE ALTA GLOBAL

2024 - Resultados AME PARIQUERA - ISG				
ITEM	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Registro de Alta Global	89%	74%	83%	91%

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.

12.3.6 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.

12.3.7 - MATRICIAMENTO , POLITICA DE HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE INFORMAÇÃO

Objetivos:

MATRICIAMENTO -

Tem como objetico contrubuir para a qualificação da assistencia a saude e desenvolvimento da atenção basica. Indicador integralmente no exercicio de 2024.

POLITICA DE HUMANIZAÇÃO -

Tem como objetico fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuario como ferramenta de gestão.

QUALIDADE DE INFORMAÇÃO –

Tem como objetivo a melhoria na avaliação de desempenho sendo fundamental as informações inserida nos sistemas de acompanhamento (Gestao em saude) e agendamento (SIRESP) sejam precisas e de qualidade.

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

No ano de 2024, a atuação da equipe foi efetivamente realizada com visitas técnicas, apoio de equipe multidisciplinar e com suporte da DRS XII.

Encerramos o exercicio com realização de matriciamento em especialidades de forma virtual, com a participação de equipes médicas e de enfermagem dos municípios do Vale do Ribeira.

13. GESTÃO FINANCEIRA

13.1 - Fluxo de Caixa

	Total ano de 2024
	Valor
Saldo do Mês Anterior (12/23)	5.973.728,26
RECEITAS	-
Repasse Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de Aditamento	15.609.946,00
Repasse Termo Aditamento - Custeio	1.258.269,18
Repasse Termo Aditamento - Investimento	381.000,00
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	0
SUS / AIH	0
SUS / Ambulatório	0
Receitas Financeiras	524.825,24
Fonte Suplementar	0
Estornos / Reembolso de Despesas	9.711,07
Outras Receitas	46.819,01
Total de Receitas	17.830.570,50
DESPESAS	-
Pessoal (CLT)	9.188.683,09
Ordenados	4.263.884,31
Benefícios	1.099.495,82
Horas Extras	0
Encargos Sociais	2.899.379,45
Rescisões com Encargos	110.896,14
13º	357.218,23
Férias	445.547,60
Outras Despesas com Pessoal	12.261,54
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	0
Ressarcimento - Complemento Piso Enfermagem	0
Serviços Terceirizados	8.705.013,18
Assistenciais	7.352.789,98
Pessoa Jurídica	7.352.789,98
Pessoa Física	0
Administrativos	1.352.223,20
Materiais	1.603.387,35
Materiais e Medicamentos	849.387,07
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	500.545,20
Materiais de Consumo	253.455,08
Ações Judiciais	46.819,01
Trabalhistas	46.819,01
Cíveis	0
Outras Ações Judiciais	0
Utilidade Pública	625.663,95
Tributárias	2.038,28
Financeiras	7.712,68
Manutenção Predial	237.320,99
Investimentos	381.000,00
Ressarcimento por Rateio	542.616,00
Outras Despesas	21.668,79
Total de Despesas	21.361.923,32
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	-3.531.352,82
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	2.442.375,44

Não houve repasse no mês de setembro de 2024 em decorrência de saldo financeiro na unidade.

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.



Os recursos financeiros que sustentaram as atividades do AME Pariquera- Açú no ano de 2024, mesmo sendo suprimido o repasse decorrente do mês de setembro de 2024, as demais parcelas 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 anterior foi a eficaz gestão do ISG, buscando sempre fazer mais com menos, e assim beneficiar a população como foi realizado o projeto interno de redução geral de filas no último semestre de 2024.

14. ATIVIDADES REALIZADAS

No exercício de 2024, 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 iniciou o exercício com definições de administração no formato de Gestão Compartilhada definindo oficinas de aprimoramento, educação permanente para as equipes de saúde e junto ao setor de qualidade com objetivo de melhor acolhimento ao usuário e projeto interno de pesquisa de satisfação do usuário. O envolvimento nas campanhas globais foi um compromisso da Unidade. O Janeiro Branco, que visa alertar para cuidados com a saúde mental foi abordado através de palestra e um espaço de bem estar ao colaborador destacando que a rotina do cuidado deve ser contínua. O mês de março foi realizado ações programadas pensando na importância da valorização da mulher e o "cuidar de quem cuida", seguindo com campanhas de agosto lilas, setembro amarelo e ainda outubro Rosa com ações de cuidado para as colaboradoras com a promoção de quatro encontros de práticas de bem-estar e aulas de yoga, valendo destacar a relevância em valorizar tanto a saúde física quanto emocional das colaboradoras da unidade, a ação contribuiu para a conscientização sobre a prevenção do câncer de mama, proporcionando o acesso direto ao exame de mamografia e encerrou as campanhas no exercício de 2024 realizando rodas de conversa, com foco principal nos hábitos saudáveis e na prevenção do câncer de próstata, em alusão à campanha Novembro Azul.

Houve a participação na 2ª Oficina de Regionalização da Saúde - Macrorregional Baixada Santista/Registro SP, que reuniu gestores e profissionais de saúde do Vale do Ribeira e Baixada Santista, assim como gestores e profissionais da SES. A unidade realizou o PIH/2024, que garantiu a manutenção e aprimoramento das ações já consolidadas e a implementação de novas práticas na Unidade. Destacamos uma visita técnica junto ao AME BARRETOS da enfermeira responsável por Matriciamento para compartilhamento de processos e fluxos da área considerando tratar de uma unidade referência na pasta.

No exercício, após a retomada do 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 cumprimos um atendimento humanizado para aqueles que puderam receber o aparelho auditivo fazendo a diferença na vida de vários pacientes.

Foram realizadas discussões de casos internos e com a rede, visita domiciliar e elaboração dos PTSs,

com objetivo de maior qualidade na transição do cuidado. A visita domiciliar também teve um papel importante na unidade, a experiência da visita compartilhada com a rede possibilita a troca de habilidades e construção de novas estratégias de cuidado, movimentando ambas as equipes e certamente com benefícios ao usuário. Ainda no contexto do cuidado ampliado e centrado no paciente, foram realizadas as atividades de grupo com os pacientes triados pela nutrição (diabéticos e obesos), sendo este um grande desafio para equipe, visto a logística territorial e as vulnerabilidades sociais e emocionais, fatores esses que incidem no absenteísmo.

Buscando cuidar da ambiência e acolhimento foi implantado um novo modelo de pesquisa de satisfação, sendo verificado uma maior qualidade na análise dos resultados com ações em tempo real e potencialização do espaço para escuta do usuário através das manifestações, percebendo-se um aumento na busca por apoio, onde através da acolhida é possível cuidar do usuário. Através das manifestações dando voz as necessidades implantamos nesse período o fraldário, assim como a instalação de pisos táteis, para os pacientes idosos, com mobilidade reduzida e deficientes visuais. O Instituto Sócrates Guanaes - ISG realizou o Programa de Desenvolvimento de Lideranças – PDL ação esta que mobilizou e impulsionou as lideranças tendo como objetivo maior o aprimoramento profissional que deve ser permanente e priorizado em todas as esferas profissionais.

A unidade participou do 1º Fórum de Experiências Exitosas na constituição de redes regionais de atenção à saúde com apresentação em banner, do trabalho desenvolvido na unidade com o tema “Compartilhamento do cuidado na produção de redes de saúde” que teve como objetivo a execução de ações compartilhadas com a região, fomentando a integração e diálogo entre os diferentes serviços, a construção do vínculo com os envolvidos desses serviços e com investimento em apoio matricial, bem como envolver profissionais no processo de educação social. Mantendo as ações de fortalecimento e apoio à saúde na região passou a integrar como membro o Grupo condutor da Pessoa com Deficiência, atuando junto a rede na análise de ações para a região nos encontros bimestrais e aprovou junto a DRS XII e Câmara Técnica o Projeto dia D de cardiologia para os municípios da região, com foco no Matriciamento do cuidado, além do projeto piloto com um município para redução das taxas de absenteísmo.

O AME PA iniciou o projeto interno de redução de fila de espera, projeto esse que teve como objetivo principal a redução das filas de espera para consultas, exames e procedimentos médicos na nossa região, registrou **demarco zero em 21 de junho 2024**. Novas estratégias foram implementadas para atender a demanda e manter o padrão de qualidade conforme a entrega que o AME PA realiza, tendo sido incluído a abertura da unidade aos sábados, ampliação no quadro médico e na equipe administrativa para suprir a alta demanda. Realizou um planejamento cuidadoso para atender um número expressivo de pacientes que resultou em uma significativa diminuição das filas. Os resultados foram positivos, podendo ser observado uma redução de 69% nas filas de espera para os exames/procedimentos e 26% nas filas internas de consultas, proporcionando um acesso mais ágil e humanizado aos pacientes da nossa região.

15. CONCLUSÃO

A unidade AME PA, realizou nos últimos 12 meses um planejamento bem estruturado e um controle financeiro eficaz 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 e ainda nosso compromisso de parceria proativa e produtiva, com a SES- SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população do Vale do Ribeira.

O modelo de Gestão ISG, sua transparência e resultados positivos obtidos no ano de 2024, solidifica cada vez mais a parceria com a Secretaria de Estado da Saúde e assim podendo continuar a oferecer *“saúde digna e eficiente à nossa gente que precisa e merece.*



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)

