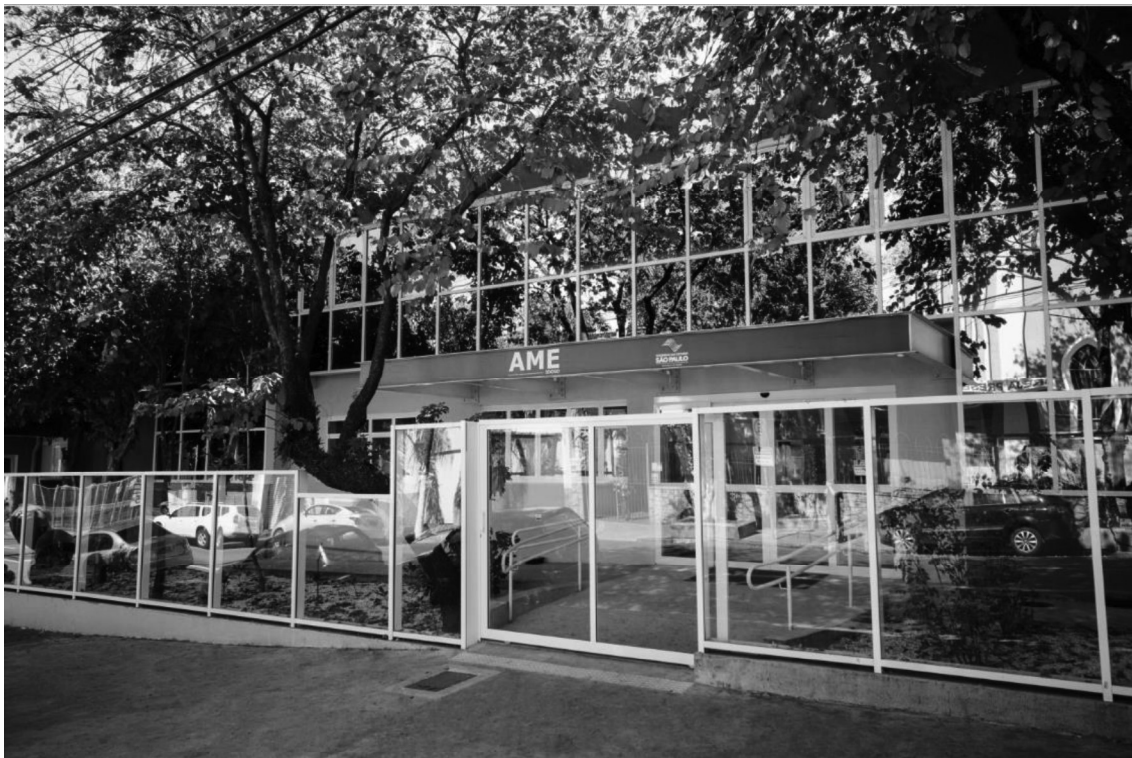


Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste



Relatório de Atividades

Março a Dezembro 2021

01. Identidade Organizacional

MISSÃO

“Prestar assistência à saúde dos idosos, com orientações de conduta e diagnóstico especializado, de acordo com os princípios do SUS, qualidade, resolubilidade e comprometimento socioambiental, visando o contínuo aprimoramento do atendimento e das pessoas.”

VISÃO

“Ser reconhecido como uma instituição de excelência na assistência à saúde da pessoa idosa, através de alto nível técnico e acolhimento humanizado.”

VALORES

- Ética,
- Compromisso socioambiental,
- Respeito e solidariedade nas relações interpessoais,
- Equidade,
- Respeito pelo patrimônio público.

02. Histórico

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste (AMEIO) é uma unidade voltada para o atendimento multidisciplinar diferenciado para a população idosa. Este projeto foi criado pelo decreto nº 61.019 de 24 de dezembro de 2014 e retificado pelo decreto nº 62.209 de 06 de outubro de 2016, onde foi alterada a denominação da unidade.

Inaugurado em 17 de junho de 2016, por meio do Contrato de Gestão firmado em 01 de março de 2016, entre a Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo e a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), visa prestar um atendimento global, direcionado para a promoção de saúde e prevenção de doenças, buscando manter o maior grau de autonomia possível, de equilíbrio funcional (físico,

emocional e social) e conseqüentemente qualidade de vida da população idosa referenciada.

A SPDM é uma Associação civil sem fins lucrativos, de natureza filantrópica, reconhecida de utilidade pública federal, estadual e no município. A diretriz primordial da SPDM é sua inserção no sistema de saúde direcionada ao tratamento, prevenção de doenças e à promoção da saúde primária, secundária e terciária, estreitando laços com a comunidade local e reafirmando seu compromisso social de atender a todos, sem discriminação. Além de contribuir de forma efetiva para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde do Brasil, visando principalmente garantir a universalidade e as oportunidades de acesso à saúde, necessárias ao desenvolvimento humano e social do cidadão.

Desde sua inauguração, o AME Idoso Oeste segue prestando serviço assistencial com qualidade, contribuindo para o atendimento da população idosa, possibilitando agilidade no diagnóstico das doenças, atuando para o melhor prognóstico e satisfação dos usuários do SUS.

A Pandemia COVID-19 que teve seu início em 2020 e se manteve em 2021, afetou de forma drástica todos os setores de serviço, em especial a área da saúde, que precisou alterar toda sua estrutura e forma de atendimento rapidamente. No caso do AME Idoso Oeste, que atende pacientes acima de 60 anos, os impactos da pandemia foram ainda maiores, tendo em vista este ser o público com maior mortalidade e a vacinação ter sido iniciada apenas em fevereiro 2021. Mediante este enorme desafio, a gestão da SPDM implantou novos protocolos, modalidade de atendimento através de telemedicina, realizou treinamentos e conscientizações, além de lidar com as incertezas e dificuldades dessa crise mundial.

03. Características

Estrutura

O AME Idoso Oeste possui uma área total de 2.488,53m² de área construída, dividido em dois pavimentos, 01 (um) térreo e 01 (um) andar, interligados por 02 (dois) elevadores e escadas, para melhor acessibilidade dos usuários.

O prédio é composto por consultórios médicos e consultórios não médicos, salas para a realização de exames de diagnóstico, sala cirúrgica para procedimentos de cirurgia ambulatorial, sala de emergência, sala para coleta de exames laboratoriais, sala de reabilitação de fisioterapia, sala de eventos, auditório, entre outros ambientes para a assistência. A unidade é ampla e possui a estrutura necessária para prestar assistência interdisciplinar de qualidade ao idoso, conforme descritivo abaixo:

Térreo		Anexo	
Quant.	Ambiente	Quant.	Ambiente
1	Consultórios de Oftalmologia	1	Recepção
1	Consultório de Otorrinolaringologia	1	Fisioterapia
1	Consultório de Urologia	1	Educação Física
1	Consultório de Ginecologia	1	Almoxarifado
5	Consultórios Compartilhados	1	Sala de serviços gerais
2	Consultórios de Enfermagem	1	Copa
1	Sala de Emergência	1	Toilette de colaboradores
1	Sala de Inaloterapia e Triagem	1º Pavimento	
1	Serviço Social	Quant.	Ambiente
1	S.A.U.	1	Odontologia
1	CME	4	Consultórios Compartilhados
1	Recepção Principal	1	Terapia Ocupacional
1	UCA - Unidade Cirúrgica Ambulatorial	1	Fonoaudiologia
1	Coleta de exames laboratoriais	1	Farmácia
1	Sala de ECG / MAPA / Holter	1	Auditório
1	Sala Administrativa	1	Sala de eventos
1	Ultrassonografia	1	Audiometria
1	Raio X	4	Salas de Diretoria
1	SAME	8	Salas Administrativas
1	Recepção de Apoio	1	Recepção
1	Jardim Interno	1	Copa

O objetivo da atenção aos idosos prestada pelo AMEIO é direcionada para preservação da capacidade funcional dos idosos, mantendo-os ativos na comunidade e gozando da maior independência possível. Buscamos desenvolver um trabalho interdisciplinar que facilite a abordagem integral dos problemas que causam impacto sobre a qualidade de vida dos idosos, e assim contribuir para o aumento do grau de autonomia dessa população.

Informações da Unidade

SPDM-Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste – AMEIO

CNPJ: 61.699.567/0055-85

Endereço: Rua Roma, 466 – Lapa - São Paulo/SP – CEP: 05050-090

Licença de Funcionamento

Nº CMVS: 355030801-864-003700-1-0

Data de validade: 28/09/2021

Protocolo de Renovação: 6018.2021/0068833-4

04. Perfil de Atendimento**Especialidades médicas**

Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Geriatria, Ginecologia, Neurologia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia, Reumatologia, Urologia.

Especialidades não médicas

Assistência Social, Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Cirurgia Menor Ambulatorial

Pequenos Procedimentos Dermatológicos.

Serviço de Apoio Diagnóstico

Audiometria, Dioptria, Eletroneuromiografia, Eletrocardiograma, Fundo de Olho, Holter, Mapa, Nasofibrosopia, Odontológico, Pressão Intraocular, Raio-X Simples, Ultrassonografia Simples de Articulação e com Doppler.

Obs.: Conforme diretriz da SES, o serviço é disponibilizado para usuários acima de 18 anos, agendados através do sistema CROSS.

05. Área de Abrangência

Em São Paulo, 1.337.372 pessoas têm mais de 60 anos, o que representa 11,9% de sua população. No Estado de São Paulo, esta participação é de 11,6%. No grupo de 60 a 69 anos, existem 7 homens para cada dez mulheres residindo no município, enquanto entre aqueles com mais de 80 anos essa relação é de 5 para 10. No Estado, esses valores são, respectivamente, 8 e 6 para 10.

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste vinculado ao Departamento Regional de Saúde I (DRS-I), é referência para a região Oeste (Butantã e Lapa/Pinheiros), que possui uma população de 220.659 com idade igual ou maior que 60 anos. Teve sua área de abrangência ampliada progressivamente devido à perda primária alta. Hoje atendemos na cidade de São Paulo as Regiões: Oeste, Norte (Perus e Pirituba) com população acima de 60 anos de 142.504 e Centro com população acima de 60 anos de 90.225; atendemos também os municípios da rota Bandeirantes a saber: Barueri, Carapicuíba, Cotia, Jandira, Itapevi, Osasco, Pirapora de Bom Jesus e Santana de Parnaíba (Rota Bandeirantes com população acima de 60 anos de 256.887).

Considerando que a população total atendida na unidade de março a dezembro no ano de 2021 foi de: 83.522*

*Consultas médicas (com telemedicina acompanhamento), consultas não-médicas (com telemedicina acompanhamento), atendimento odontológico, cirurgia menor ambulatorial, SADT externo, SADT interno (Diagnóstico por Radiologia, Diagnóstico por Ultrassonografia e Métodos Diagnósticos em Especialidades) e atendimento em grupo (oficinas).

Fontes:

- Portal da Prefeitura de São Paulo – <http://tabnet.saude.prefeitura.sp.gov.br/cgi/tabcgi.exe?secretarias/saude/TABNET/POP/pop.def>

06. Modelo de Gestão

A SPDM propõe o mesmo modelo assistencial exitoso, baseado na governança clínica da Organização Mundial de Saúde que se utiliza de quatro aspectos importantes para resultado da qualidade: desempenho profissional, a otimização de recursos, a gestão de risco e satisfação dos pacientes quanto aos serviços prestados. A preocupação

com a segurança do paciente é esteio do modelo assistencial que se explicitada na organização da gestão de risco.

Nos últimos anos, a instituição vem envidando esforços para aprimoramento das ações na área de compliance e integridade, destacando-se o engajamento e apoio da alta administração, a elaboração de Código de Conduta e Ética, a implantação do Canal Confidencial para recebimento de reclamações e denúncias e a elaboração de políticas institucionais, dentre outras ações.

Outra perspectiva relevante da gestão SPDM é sua preocupação com a construção do sistema de referência e contrarreferência, na promoção e integração das diversas unidades de saúde de uma região. Neste sentido buscamos promover programas para a transferência de conhecimentos em Geriatria e Gerontologia aos profissionais das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Assistência Médica Ambulatorial (AMA) do município de São Paulo, Ambulatórios Médicos de Especialidades (AME's) estaduais e entidades envolvidas no cuidado do idoso.

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste é gerenciado por meio de normas, procedimentos e protocolos padronizados, que agregam segurança, agilidade e eficiência ao atendimento. Os resultados são monitorados por meio de indicadores de qualidade específicos para cada serviço.

07. Resultados

a) Reconhecimento e Premiações

<u>Nome</u>	<u>Ano</u>
Reconhecimento pela conclusão da participação do Desafio a Saúde pelo Clima do Projeto Hospitais Saudáveis	<u>2020/2021</u>
Reconhecimento pela conclusão da participação do Desafio Resíduos do Projeto Hospitais Saudáveis	<u>2020/2021</u>

b) Gestão da Qualidade

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

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

Desta forma o modelo de governança do AMEIO está organizado de forma sistêmica e baseada em três pilares:

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



O AMEIO em conformidade com a Portaria 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente e a RDC 36/2013, criou o Núcleo de Segurança do Paciente que institui as Ações para Segurança do Paciente e adota como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde:

1. Identificar os pacientes corretamente;
2. Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais;

3. Assegurar cirurgia com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto;
4. Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos;
5. Reduzir o risco de lesão aos pacientes decorrentes de quedas, esta é um dos pontos mais relevantes em um ambulatório Médico de idoso.

Como forma de assegurar o cumprimento dessas metas internacionais para a segurança do paciente, no ambulatório AMEIO, o NSP define para compor o PSP, 08 processos e princípios implantados, que serão acompanhados e reavaliados constantemente em reuniões periódicas do Núcleo de Segurança do Paciente.

1. Gerenciamento de Riscos;
2. Implantação e implementação de ROPs;
3. Farmacovigilância;
4. Gerenciamento de Tecnologias;
5. Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde;
6. Prevenção e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS);
7. Biossegurança;
8. Educação Permanente.

Desde sua inauguração, a busca da excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente na gestão do Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste.

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

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

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

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

O ambulatório possui protocolos de assistência implantados e revisados, sempre em sintonia com as melhores práticas assistenciais existentes.

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

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

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

Política Nacional de Humanização

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

Destacamos algumas práticas de Humanização e cuidado centrado no paciente, do AME Idoso Oeste:

- ✓ Acompanhamento formalizado pela Direção e Comissão de Humanização;
- ✓ Programas educativos para os pacientes idosos com palestras de conscientização;
- ✓ Programas de educação continuada para a rede referenciada (CRSO, CRSC, CRSN, e rota bandeirantes)

- ✓ Política de Cuidado Centrado no paciente, acompanhamento dos pacientes inseridos na linha de cuidados assistencial com diagnóstico positivo;
- ✓ Política de consentimento informado estabelecida;
- ✓ Programa de qualidade de vida para os colaboradores;
- ✓ Ferramenta de gestão participativa para os colaboradores; POP - Programa de Opinião Participativa;
- ✓ Educação em saúde para os trabalhadores;
- ✓ Gestão dos protocolos de referência e contrarreferência;
- ✓ Gestão da Linha de Cuidado;
- ✓ Realizamos ações de confraternização e educacionais com os idosos em diversas datas comemorativas: Carnaval, Dia das Mães, Dia dos Avós, Dia dos Pais, Festa Junina, Natal e Dia do Idoso em outubro – além de diversas atividades recreativas durante a semana, dia internacional da mulher, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dia Mundial da Diabetes, Semana da Prevenção de Quedas, Semana do Alzheimer Dezembro Laranja entre outros.

Atividades desenvolvidas no AME Idoso Oeste de Março a Dezembro/2021:

- ✓ Evento Mulher x Envelhecimento;
- ✓ Orientações de prevenção a COVID-19 realizadas pela equipe de enfermagem, com o apoio de informativos nos murais, banners e nos televisores das recepções de espera;
- ✓ Semana da Atividade Física e Semana Mundial da Saúde;
- ✓ Orientação sobre a Hipertensão;
- ✓ Orientação sobre Câncer Bucal;
- ✓ Semana da Conscientização da Doença de Parkinson;
- ✓ Orientação Nutricional – Sal de Ervas;
- ✓ Palestra - Hipertensão Arterial;
- ✓ Orientação sobre o Uso Racional de Medicamentos;
- ✓ Semana do Combate à Violência à Pessoa Idosa;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas;
- ✓ Orientações sobre as Hepatites Virais;
- ✓ Arraiá dos Ritmos;

- ✓ Dançaterapia;
- ✓ Palestra Virtual: “Será que é Alzheimer, doutor?”;
- ✓ Direitos Sociais;
- ✓ Palestra - Incontinência Urinária;
- ✓ Orientação sobre depressão;
- ✓ Orientação sobre a importância da Atividade Física;
- ✓ Orientação sobre a Insônia;
- ✓ Aula de Yoga;
- ✓ Aula de Zumba;
- ✓ Outubro Rosa, Novembro Azul, Dezembro Laranja e Natal

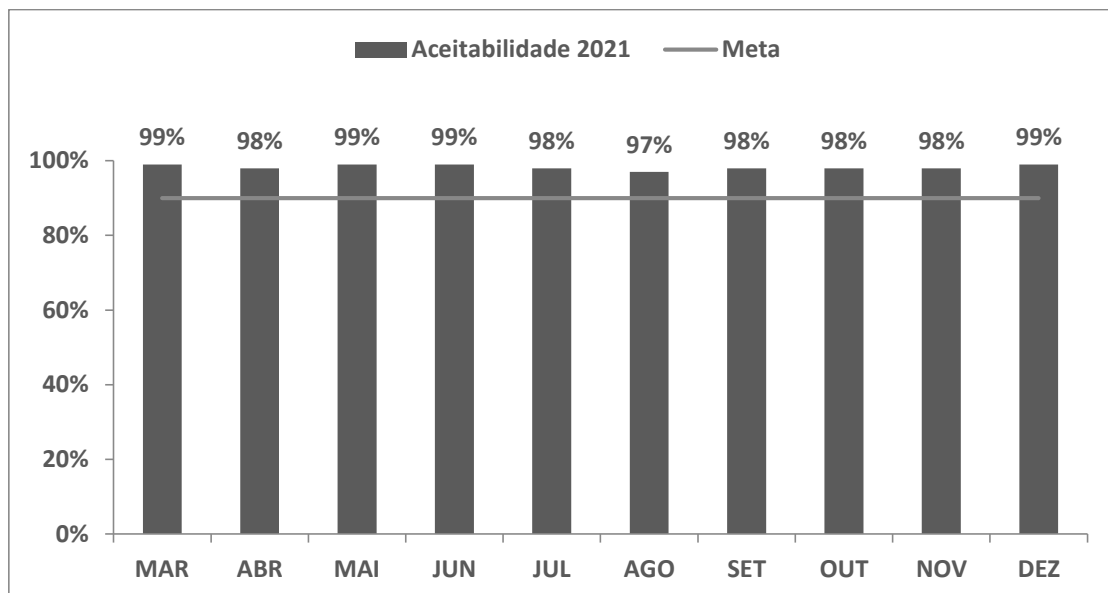
Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.)

O Serviço de Atendimento ao Usuário é um canal de comunicação direto e eficaz que interage fortemente com o ambiente interno e externo da instituição. Os serviços de atendimento ao usuário se aperfeiçoaram, dentro de uma estratégia de valorização do usuário, que não quer somente ser atendido, mas exige soluções. É uma poderosa ferramenta de estreitamento da relação entre a instituição e seus usuários, particularmente tratada como visão do usuário.

- Pesquisa Espontânea: realizada através de questionários que ficam disponíveis, por toda a instituição, em locais de fácil acesso aos clientes, acompanhantes e comunidade. Como resultado desta pesquisa está a “Aceitabilidade” – principal indicador utilizado para analisar e acompanhar seus serviços.
- Entrevista: entrevista realizada pelos colaboradores do SAU junto aos pacientes e/ou acompanhantes. O objetivo é ouvir aqueles que não se utilizam da pesquisa espontânea, melhorando assim o grau das informações sobre os serviços
- Contatos Diretos: acolhimento dos usuários, acompanhantes ou comunidade com o objetivo de ouvi-los e dar solução imediata. Através desta ferramenta é medido o grau de resolubilidade do SAU. Para as situações com maior complexidade e que exigirem o encaminhamento à Alta Administração, o tempo de retorno ao usuário deve ser, no máximo, de 48 horas.

As informações captadas pelos diferentes canais de comunicação são consolidadas, transformadas em indicadores e analisadas em diversos fóruns. As demandas geradas pelas reclamações são avaliadas pelos gestores das áreas, que identificam suas causas e apontam soluções, sendo transformadas em um conjunto definido de ações que devem ser implementadas e ter seu resultado acompanhado. As sugestões recebidas seguem o mesmo fluxo. Todas as ações são acompanhadas pelo SAU e pela Alta Administração da unidade.

De março a dezembro de 2021 a aceitabilidade do ambulatório foi > 97%, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Linha de Cuidado Assistencial

Linhas de Cuidado são protocolos gerenciados de referência e contrarreferência com plano terapêutico. Seu principal objetivo é articular o cuidado desde a atenção primária até o mais complexo nível de atenção, exigindo a interação com os demais sistemas para a garantia da continuidade da assistência e resolução, buscando obter melhores resultados assistenciais no atendimento à pacientes com suspeita de câncer, otimizando o diagnóstico e o tratamento conforme prazo estabelecido na Lei n°. 12.732/12.

Atendimento da Linha de Cuidado:

- Agenda médica gerenciada;
- Monitoramento do percurso do usuário dentro do AME;
- Garantia da continuidade do tratamento;
- Matriciamento de pacientes que necessitam de cuidado em seu domicílio com a rede referenciada em especial a região oeste de São Paulo.

Linhas de Cuidado implantadas no AME:

- Câncer de Próstata;
- Câncer de Pele;
- Pacientes acima dos 90 anos (No segundo semestre de 2021, observamos que muitos idosos desejavam retornar seu atendimento próximo a sua residência em UBS ou NASF, por diversos motivos (piora das condições clínicas, maior dificuldade de locomoção, dificuldades financeiras, entre outros), iniciamos então o matriciamento destes pacientes. Fizemos contato de contra referência com as UBS/ NASF de destino e os acompanhamos até receberem atendimento na Atenção Básica).

c) **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social**

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

Várias ações foram desenvolvidas das quais destacamos:

- Adesão ao uso de copo ecológico para colaboradores, eliminando o uso de copos descartáveis;
- Aquisição de equipamentos que não contenham mercúrio;
- Aquisição de equipamentos de imagem que não necessitam de tratamento de efluentes químicos, reciclagem de prata e filmes radiológicos;
- Reuniões do Plano de Gerenciamento de Resíduos e Comissão de Gestão Ambiental;
- Responsabilidade pela destinação final de todos os tipos de resíduos gerados;

- Semana Interna da SIPATMA com palestras educativas voltadas à sustentabilidade;
- Treinamentos aos colaboradores sobre consumo consciente;
- Utilização de recursos de forma sustentável;
- Uso de Pilhas recarregáveis;
- Treinamento dos Gestores sobre os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde)

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste possui o PGRSS, que é baseado nos princípios de não geração e minimização de resíduos, que apontam e descrevem as ações relativas ao manuseio, armazenamento e disposição final, reduzindo os riscos ao meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente.

O PGRSS contempla os aspectos referentes à minimização na geração de resíduos, como:

- Segregação
- Armazenamento
- Acondicionamento
- Transporte temporário
- Identificação
- Tratamento interno e externo
- Coleta

Resíduo Químico

O Ambulatório tem como consequência a geração de resíduos perigosos, como químicos, em geral. Diante desse cenário, estruturas e processos foram adaptados, para que se tenham recipientes adequados para o descarte e armazenamento, sem risco de vazamento ou exposição ao colaborador e paciente.

Pela importância desses resíduos, o Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste investe em treinamentos aos colaboradores para a forma correta de coletar

desses resíduos, utilizando equipamentos de proteção individual necessários, e tomando conhecimento de como agir em caso de derramamento. A destinação final é a incineração em local licenciado pelo órgão ambiental.

Reaproveitamento de Papel

No ambulatório, entre as ações ambientais praticadas pelos setores faz-se reaproveitamento do papel impresso como rascunho. Papéis que não podem ser reimpressos são transformados em bloco de anotações do setor apenas para uso interno. A destinação final dos papeis é a reciclagem externa.

Reciclagem de papel Liner

Implantação do projeto de coleta seletiva do papel “Liner” (Papel siliconado, parafinado ou resinado. É a base do autoadesivo de etiquetas), que é enviado para reciclagem em empresa especializada.

Coleta Seletiva

É a ação de separar o lixo na fonte geradora de acordo com o tipo de resíduo. No AME, a coleta seletiva é realizada em todos os setores, tendo em suas áreas administrativas lixeiras de resíduos comuns e recicláveis e nos setores de procedimentos invasivos, além desses dois tipos, há também a lixeira de resíduos infectantes.

Cada tipo de resíduo tem seu descarte e sua destinação corretos. A ação de coleta seletiva auxilia na formação de novos conceitos relacionados à preservação do meio ambiente, e essa percepção é vista a partir do momento em que cada colaborador descarta os resíduos gerados em suas lixeiras correspondentes.

Consumo Racional de Água e Energia

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste realiza periodicamente campanhas internas para conscientização dos colaboradores, quanto ao uso de água e energia, trabalha com metas de redução de consumos. Entre outras ações:

- Cumprimento das rotinas de inspeção de ar-condicionado;

- Sinalização e orientação dos usuários sobre a temperatura ideal para uso do ar-condicionado;
- Instalações de torneiras com temporizador;
- Troca programada de lâmpadas da unidade para LED, visando reduzir o consumo de energia;
- Instalação de abraçadeiras plásticas nos cursores nas torneiras para diminuição do tempo de abertura, visando diminuir consumo de águas das torneiras temporizadas;
- Acompanhamento do Sistema de Telemetria para gerenciamento do consumo energético;
- Captação da água de chuva, capacidade de 2.000 litros para uso na rega de plantas, limpeza de pátio e estacionamento;
- Instalação de TAGS nas torneiras e vasos sanitários para identificação e facilitar monitoramento de manutenção;
- Instalação de avisos em todos os interruptores de luz para apagar luz ao sair dos locais;
- Rastreamento e correção de vazamentos.

d) Gestão de Pessoas

➤ **POP- Programa Participação Participativa**

Este programa proporciona um canal direto de comunicação entre o colaborador e a Superintendência das Instituições Afiliadas. O objetivo é receber informações dos colaboradores como sugestões, críticas e elogios. A direção da unidade tem como meta responder a todos os apontamentos do POP, podendo ser divulgado através de: murais, conversa pessoal, reunião em equipe e outros meios.

➤ **Programa De Qualidade de Vida e Saúde para os Colaboradores**

Implantação de programa com objetivo de prevenir, rastrear e diagnosticar precocemente agravo à saúde dos colaboradores da unidade, relacionados ou não com suas atividades laborais, através de palestras, orientações e encaminhamentos dos

problemas identificados, promover o equilíbrio entre trabalhadores, suas atividades e seu ambiente de trabalho.

➤ **Pesquisa de Clima**

Realizada anualmente através de questionário para identificar as opiniões e necessidades dos colaboradores da unidade. O resultado é divulgado através de e-mail, mural e permite que a Gestão realize melhorias, avalie o nível de satisfação e promova a valorização dos colaboradores.

➤ **Ações prevenção e promoção de saúde**

Uma das vertentes de atendimento do AMEIO é a disseminação de conhecimento, neste sentido foram ministrados diversos treinamentos para toda a equipe da unidade para que compreendessem as mudanças que acontecem com o envelhecimento e assim atendessem de forma mais assertiva aos nossos clientes:

- Prevenção de Quedas;
- Conscientização sobre o Alzheimer;
- Conscientização sobre o AVC;
- Conscientização sobre Diabetes;
- Conscientização sobre Hipertensão;
- Saúde Mental no Trabalho;
- Segurança do Paciente.

e) **Pandemia COVID-19**

Considerando-se a pandemia ocasionada pelo Novo Coronavírus, a Instituição estabeleceu um conjunto de ações a serem implementadas na unidade, com vistas à redução máxima possível da incidência da infecção causada pelo Novo Coronavírus, de modo a subsidiar gestores e colaboradores do AMEIO para a tomada de medidas técnicas, administrativas e assistenciais.

Desde o início de 2020 a Instituição vinha preparando-se para o enfrentamento da pandemia e ao longo do ano foram realizadas ações que se estenderam no ano de 2021, como:

- Campanha de lavagem das;
- Disponibilização de EPI's;
- Reuniões com a Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS);
- Reforço das práticas de higiene hospitalar em todo ambulatório, e aumento da frequência de limpeza de áreas comuns, relógios de ponto, cadeiras de rodas, maçanetas, corrimãos, impressoras e filtros de água;
- Orientações sobre o uso correto de máscaras, paramentação e desparamentação de EPI's e isolamento domiciliar;
- Treinamentos/Orientações para colaboradores, terceiros e pacientes de temas relacionados ao COVID-19;
- Distribuição de informativos nos murais, elevadores, televisores e confecção de Banners com informações sobre a COVID-19 e modos de prevenção;
- Disposição das cadeiras e longarinas respeitando as orientações de distanciamento social;
- Acompanhamento do indicador Censo COVID-19;
- Controle e acompanhamento de colaboradores afastados por suspeita/confirmação de COVID-19;
- Aferição de temperatura corporal de todos os usuários, terceiros e colaboradores;
- Disponibilização de álcool em gel pump em todos os guichês de atendimento e consultórios;
- Disponibilização de produto com ação desinfetante para higiene de mobiliários e equipamentos;
- Plano para Retorno Pleno dos Serviços Ambulatoriais;

O ano de 2021 foi também fortemente influenciado pela pandemia de COVID-19, em janeiro observamos uma nova onda da COVID 19. Apesar da vacinação ter sido iniciada no país, os idosos foram imunizados partir de fevereiro de 2021, com a primeira dose da vacina.

Desde julho de 2020, observamos que a reabilitação de pacientes que tiveram COVID 19 seria problemática, devido as sequelas físicas e emocionais causadas pela doença e seu impacto na sociedade. Observamos uma piora do quadro cognitivo e clínico dos pacientes, com agravamento das comorbidades o que motivou a manutenção do atendimento presencial em 2021, no período que tivemos a segunda onda do COVID 19. Em 2021 tivemos um aumento na complexidade dos casos encaminhados pelas UBS, e um aumento dos quadros de ansiedade e depressão. Os idosos também pioraram o condicionamento físico, com piora da sua funcionalidade e independência, o que levou a um aumento no risco de quedas.

08. Execução Técnica e Orçamentária - Contratos de Gestão

a) Relatório de Execução do Contrato de Gestão – 2021

AME IDOSO OESTE						
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - MARÇO A DEZEMBRO/2021						
Linha de Contratação	Março a Junho		Julho a Dezembro		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta médica	9.200	9.153	15.600	16.641	24.800	25.794
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	6.500	9.991	13.875	16.297	20.375	26.288
Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	1.240	1.155	1.770	1.697	3.010	2.852
Atendimento Odontológico	240	205	360	348	600	553
SADT Externo	2.908	3.147	4.362	4.266	7.270	7.413

O ano de 2021, foi um ano ainda muito marcado pela pandemia de COVID-19, no primeiro semestre tínhamos a maior parte dos nossos usuários em processo de imunização o que restringia a sua mobilidade e acesso ao atendimento de unidades de

saúde. A segunda onda da pandemia foi ainda mais grave que a primeira onda, onde tivemos no Brasil um elevado número de casos e mortes por COVID-19.

Com o avanço da vacinação nossos usuários tiveram a oportunidade de retornar a seu atendimento de saúde. Observamos que este retorno foi lento, muitos pacientes ainda tinham receio em retomar a rotina antes da pandemia, mesmo mantendo todas as medidas de proteção e prevenção ao COVID 19.

A unidade ainda precisou lidar com muitas incertezas devido à grande ameaça da segunda onda e possibilidade de suspensão dos atendimentos. As consultas por teleatendimento foram diminuindo ao longo do ano, devido à falta de recursos tecnológicos de muitos pacientes e o aumento significativo da procura pelo atendimento presencial.

Todos os esforços foram envidados para o alcance das metas tanto de março a junho, como no segundo semestre. Para a linha de Atendimento Odontológico, ficou estabelecido na avaliação do primeiro semestre que em base na Resolução SS-106 de 17 de setembro de 2020, a unidade cumpriria o proposto para essa linha no período anual, o que foi cumprido.

É realizado o acompanhamento semanal, para controle de metas contratadas e ocupação de vagas ofertadas para rede. No processo de confecção das agendas é sempre avaliada a fila de espera interna pela Direção, prevenindo assim grande espera e promovendo o melhor gerenciamento de vagas.

O Diretor Clínico da Unidade semanalmente (quarta-feira) controla oferta de vagas - vagas agendadas no período de sete dias subsequentes. É enviado um relatório a todas UBS da área de abrangência por e-mail contendo a informação de quantas vagas temos em aberto para agendamento, tentando assim que haja o maior aproveitamento dessas vagas. Este mesmo relatório é enviado por e-mail para as Coordenadorias Regionais de Saúde da área de abrangência. Também realizamos contato telefônico com a CRS Oeste, CRS Centro, CRS Norte com o objetivo de minimizar a perda primária e o absenteísmo.

Para apoio na comunicação dos agendamentos da unidade, o serviço de URA REVERSA é utilizado para 100% dos agendamentos da unidade, desde maio de 2017 foi ampliada a ação deste, passando a ser realizada de forma ativa a confirmação de todas

as agendas de consulta médica da unidade, o que possibilitou a comunicação de voz interna e externa da unidade que traz, como vantagens os serviços de manutenção remota, conforme descrito no fluxo abaixo:



Mensalmente é realizada ação de conscientização sobre o absenteísmo, através de banners informativos localizados nas recepções da unidade, contendo o número de faltas não comunicadas pelos pacientes.

Realizamos reuniões com as CRS que atendemos e avaliamos a fila de espera destas regiões para assim programarmos as ofertas, visando atendimento e minimização de fila de espera.

Indicadores de Qualidade

Foram apresentados a SES todos os indicadores de qualidade, atendendo de forma satisfatória todos os Pré-Requisitos: Perda Primária, Taxa de Absenteísmo, Taxa de Cancelamento Cirurgia, Comissão de Revisão de Prontuários e Índice de Retorno; e os Indicadores: Matriciamento, Política de Humanização (SAU e Pesquisa de Satisfação), Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica e Qualidade na Informação.

b) Relatório de Execução Orçamentária

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - MARÇO E DEZEMBRO 2021		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Repasses do Contrato / Convênio	7.785.760,00	-
Receitas Financeiras e Outras Receitas	60.666,54	-
TOTAL DAS RECEITAS	7.846.426,54	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Despesas com Pessoal	5.715.841,48	-
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	2.325.469,69	66.198,00
TOTAL DAS DESPESAS	8.041.311,17	66.198,00

Apesar do déficit no resultado das receitas e despesas, a Gestão da unidade cumpriu com todas as obrigações.

09. Considerações Finais

O envelhecimento populacional, o aumento da proporção de idosos da população é uma realidade, sendo um grande desafio auxiliar na melhoria da qualidade de vida dos idosos. A gestão do AME Idoso Oeste promove assistência ambulatorial de especialidades, direcionado ao diagnóstico e resolubilidade com eficiência e humanização, atendendo às necessidades terapêuticas de média complexidade, com qualidade conforme demonstrado em pesquisa de satisfação indicando a aceitabilidade geral acima do esperado dos pacientes referente aos serviços prestados no AMEIO.

Ao longo dos anos o AMEIO tem envidado esforços para trabalhar com a máxima eficiência, otimizando da melhor maneira o recurso público e realizando a melhoria contínua para oferecer assistência ao público idoso, conforme princípios do SUS, com elevados níveis de qualidade e compromisso socioambiental, buscando o aprimoramento contínuo do atendimento e desenvolvimento de pessoas. O reconhecimento deste esforço é recebido pela equipe, através do relato da experiência dos usuários, pela descrição de um atendimento humanizado, que traz impacto significativo em suas vidas, pelo resgate de seus direitos de cidadão em serem tratados com empatia, dignidade e respeito.

Apesar dos esforços envidados para ajustes na folha de pagamento e controle de estoque, a Instituição precisou lidar com o grande desafio no aumento da média de reajustes dos acordos coletivos das áreas que atuam na instituição, além da alta inflação na aquisição de materiais e medicamentos, para continuidade dos serviços com qualidade na unidade gerenciada.

A busca da melhoria contínua, satisfação dos clientes internos e colaboradores através da prestação de serviços com qualidade e humanização, faz parte da nossa realidade.

Dra. Adriana Bottoni
Diretora Técnica