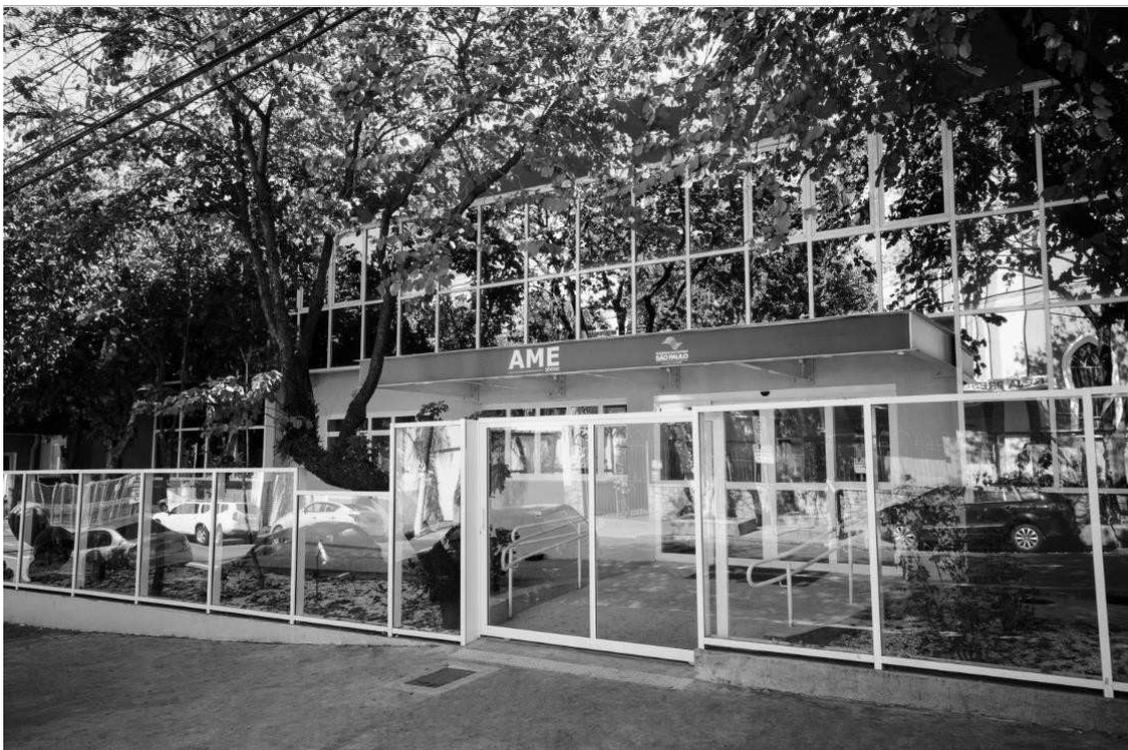


Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste



Relatório de Atividades 2022

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 consequentemente 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 e 2022, 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. 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: 20/12/2025

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; Terapia Ocupacional.

Cirurgia Menor Ambulatorial

Pequenos Procedimentos Dermatológicos.

Cirurgia Maior Ambulatorial: Procedimentos Oftalmológicos.

Serviço de Apoio Diagnóstico

- ✓ Audiometria;
- ✓ Dioptria;
- ✓ Eletroneuromiografia;
- ✓ Eletrocardiograma;
- ✓ Fundo de Olho;
- ✓ Holter;
- ✓ Mapa;
- ✓ Nasofibroscopia;
- ✓ 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).

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>
<u>Certificação de conformidade das instalações elétricas</u>	<u>2022</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).



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:

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

- Gerenciamento de Riscos;
- Implantação e implementação de ROPs;
- Farmacovigilância;
- Gerenciamento de Tecnologias;
- Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde;
- Prevenção e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS);
- Biossegurança;
- 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 em 2022:

- ✓ Semana da Atividade Física e Semana Mundial da Saúde;
- ✓ Orientação sobre Câncer Bucal;
- ✓ Semana do Combate à Violência à Pessoa Idosa;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas;
- ✓ Arraiá dos Ritmos;
- ✓ Palestra Virtual: “Será que é Alzheimer, doutor?”
- ✓ Semana do Meio Ambiente
- ✓ Sipatma
- ✓ Entrega de presentes para o dia das Mães
- ✓ Entrega de presentes para o dia dos Pais
- ✓ Grupos sobre "O que é Alzheimer?"

- ✓ Grupos sobre "Sinais de AVC"
- ✓ Grupos sobre "Direitos Sociais"
- ✓ Grupos sobre "Hipertensão"
- ✓ Grupos sobre "Diabetes Tipo 02"
- ✓ Atividades de Yoga
- ✓ Atividades de Teatro
- ✓ Atividades de Dança de Salão
- ✓ Semana do Idoso, Outubro Prateado, com atividades como: Memória Saudável, Inclusão Digital, Costura, Ensaio Fotográfico, Jogos Cognitivos, Baile Anos 60, Tai Chi, Dança do Ventre, Dança de Salão, Massagem, Dança Sênior, Rodas de Conversa sobre Intergeneracionalidade, Cortes de Cabelo e Grupos Musicais.
- ✓ Grupos sobre HAS
- ✓ Grupos sobre "Sais de Ervas"
- ✓ Grupos sobre "Covid-19"
- ✓ Grupos sobre "Educação em Dor"
- ✓ Grupos de Dançaterapia
- ✓ Grupos sobre "Atividade Física"
- ✓ Janeiro Branco
- ✓ Coral Musical
- ✓ Coral de Natal
- ✓ Grupos sobre "Orientações sobre a Depressão"
- ✓ Grupos sobre "Insônia"
- ✓ Confeção de Máscaras de Carnaval
- ✓ Desfile de Máscaras de Carnaval
- ✓ Grupos sobre "Disfagia"
- ✓ Grupos de Zumba
- ✓ Grupos de Tie-Dye
- ✓ Desfiles de camisetas customizadas Tie-Dye
- ✓ Caminhada com os pacientes da Educação Física
- ✓ Grupos sobre "Higienização das Mãos"
- ✓ Grupos sobre reutilização de materiais alternativos para atividades físicas
- ✓ Grupos sobre "Como conversar a Insulina"
- ✓ Bingo
- ✓ Grupos sobre "Cuidados com o Refluxo"
- ✓ Grupos sobre "Conscientização sobre a violência contra a pessoa idosa"
- ✓ "Arraiá AMEIO" com atividades como: Acerta lata, Pescaria, Jogos Cognitivos e Dança caipira.
- ✓ Sessões de cinema para celebrar o dia dos avós
- ✓ Rodas de conversa, filmes exibidos durante o evento Dia dos Avós
- ✓ Grupos sobre "Diversidade Sexual e de Gênero"
- ✓ Grupos sobre "Uso Seguro de Medicamentos"
- ✓ Baile de Primavera
- ✓ Setembro Lilás
- ✓ Setembro Amarelo
- ✓ Grupos sobre "Saúde do Cérebro"
- ✓ 1º Workshop para estímulo cognitivo e motos em pessoas idosas
- ✓ Palestras de Conceito Positivo de Saúde
- ✓ Semana da Consciência Negra
- ✓ Outubro Rosa
- ✓ Novembro Azul
- ✓ Dezembro Laranja
- ✓ Grupos sobre "Cuidados com os Pés"

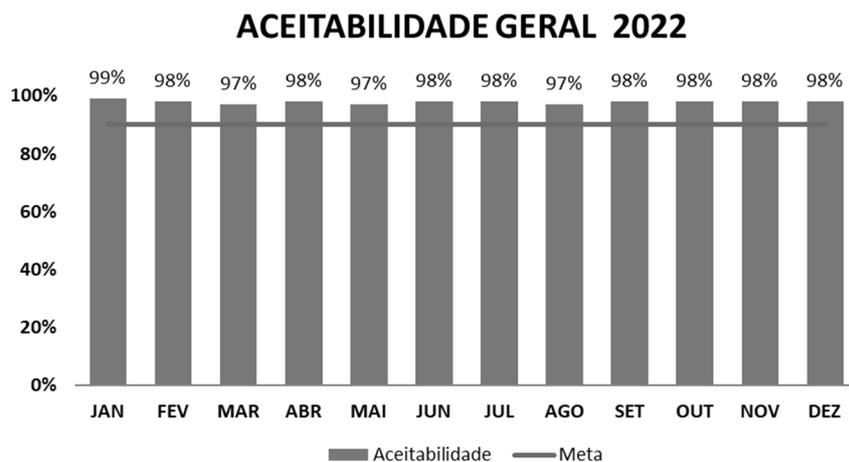
Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.)

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.

Em 2022 a aceitabilidade média do ambulatório foi 98%, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Desde 2020 foi implantado na Instituição o NPS - O Net Promoter Score, ou NPS®, que é uma metodologia criada por Fred Reichheld nos EUA em 2003, com o objetivo de realizar a mensuração do Grau de Lealdade dos Consumidores de qualquer tipo de empresa. Encerramos o ano de 2022 com uma média de 83,5% no índice com mínima de 76,3% e máxima e 92,9%. Conforme consta em tabela abaixo, a unidade se manteve na zona de Excelência (NPS entre 75 e 100). É um índice extremamente difícil de ser alcançado e estar neste nível faz das empresas referências em seus mercados de atuação.

Net Promoter Score - NPS

Fonte do dado: *Tabulador de pesquisas*

Mês	NPS	Classificação
JAN	80,0%	Excelência
FEV	84,1%	Excelência
MAR	81,8%	Excelência
ABR	82,2%	Excelência
MAI	80,6%	Excelência
JUN	83,5%	Excelência
JUL	85,9%	Excelência
AGO	81,2%	Excelência
SET	92,9%	Excelência
OUT	76,3%	Excelência
NOV	90,0%	Excelência
DEZ	92,9%	Excelência

Pergunta Pesquisa de Satisfação:

Em uma escala de 0 a 10, qual seria a probabilidade de

— você recomendar o
Ambulatório a um amigo ou familiar?

NPS entre 75 e 100 – Excelência: extremamente difícil de ser alcançado, estar neste nível faz das empresas referências em seus mercados. Além de ser para poucos, se manter aqui é um grande desafio

NPS entre 50 e 74 – Qualidade: extremamente difícil de ser alcançado, estar neste nível faz das empresas referências em seus mercados. Além de ser para poucos, se manter aqui é um grande desafio.

NPS entre 0 e 49 – Aperfeiçoamento: o nível razoável exige grandes cuidados da empresa. Aqui o trabalho de imagem deve ser prioridade, já que as chances de modificar o eNPS são maiores.

NPS entre -100 e -1 – Crítico: ter um NPS entre -1 e -100 é um grande problema para a empresa, pois a insatisfação do cliente se dissemina entre amigos e familiares. Tomar uma ação emergencial é extremamente importante para reverter esse quadro.

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 nº.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

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;
- ✓ Inventário de Gases de Efeito Estufa;
- ✓ 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 papéis 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 nos anos de 2021 e 2022, como:

- ✓ Campanha de lavagem das mãos;
- ✓ 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 2022 ainda sentia o reflexo da Pandemia de COVID19, em janeiro observamos uma nova onda da COVID 19.

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 2022. Tendo em vista este cenário, 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 (Instruções 02/2016do TCE/SP Art. 117 Inc. VII)

a) Relatório de Execução do Contrato de Gestão – 2022

AME IDOSO OESTE						
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2022						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL 2022	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta médica	20.400	17.840	19.650	18.300	40.050	36.140
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	25.200	21.521	23.200	23.894	48.400	45.415
Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	2.046	1.877	2.191	1.978	4.237	3.855
Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	120	108	220	197	340	305
Atendimento Odontológico	570	541	695	668	1.265	1.209
SADT Externo	4.332	3.782	3.992	3.843	8.324	7.625
Consultas Médicas por Telemedicina (acompanhamento)	300	424	300	0	600	424
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos por Telemedicina (acompanhamento)	720	1.884	720	593	1.440	2.477

Observamos uma grande mudança na rotina das unidades que são referenciadas para nossa unidade: houve sistema de saúde municipal um aumento na oferta de atendimento médico e não médico nas UBS, dos serviços municipais de reabilitação multidisciplinar (novos CER) e dos serviços de odontologia na rede municipal (tivemos uma perda primária de 70% no primeiro semestre de 2022); a maior parte das UBS são gerenciadas por OSS, logo também trabalham com maior oferta e buscando cumprimento de metas; a crise financeira atual com aumento do desemprego e diminuição de renda, afetam a chegada dos pacientes na unidade, principalmente daqueles que dependem de terceiros; a mudança da idade de gratuidade nas passagens de ônibus de 60 para 65 anos, a partir de 2021; o medo que os nossos pacientes têm do COVID 19, que fez com que tivéssemos picos de aumento de absenteísmo em dois picos importantes de piora da pandemia: janeiro e fevereiro de 2022 (variante OMICRON+ Influenza); e maio e junho de 2022 com o aumento da transmissão e mortalidade pelo COVID 19, estes foram motivos que levaram a repactuação de metas e solicitação para avaliação anual e não semestral das metas.

Readequar as demais ofertas conforme as alterações dos itens acima para o 2º semestre. Ao longo do segundo semestre, ofertamos sempre consultas e exames a mais com esse intuito do cumprimento das metas. Porém não conseguimos cumprir a meta de Cirurgia Ambulatorial Maior, por apenas 1 procedimento, apesar dos esforços que fizemos durante o segundo semestre. À medida repusemos nosso quadro de oftalmologistas, privilegiamos profissionais com especialização em plástica ocular para tentar garantir uma oferta constante (atualmente, 80% dos nossos profissionais fazem cirurgia de plástica ocular). Uma profissional nossa, no mês de dezembro, ficou afastada perdendo um dia cirúrgico por suspeita de covid, o que acarretou a perda de 5 procedimentos (o que nos garantiria o cumprimento da meta). Ofertamos um total de 337 vagas de cirurgia maior, agendamos um total de 245 procedimentos sendo realizados 192. Infelizmente a maior parte do absenteísmo ocorreu nos meses de novembro e dezembro. Abrimos 7 agendas cirúrgicas extras de procedimento com o intuito de tentar cumprir essa meta no segundo semestre (utilizamos férias de outros profissionais, uma vez que a ocupação de nosso centro cirúrgico é de 100%). Por este motivo solicitamos a não penalização da unidade devido a perda da meta por um procedimento.

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 - 2022		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO	11.445.420,00	-
RECEITAS FINANCEIRAS	192.254,76	-
OUTRAS RECEITAS	6.726,35	-
TOTAL DE RECEITAS	11.644.401,11	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESAS COM PESSOAL	7.760.588,34	-
SERVIÇOS DE TERCEIROS	2.410.573,46	-
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	463.277,00	-
OUTRAS DESPESAS	485.968,11	-
TOTAL DE DESPESAS	11.120.406,91	-

Para o ano de 2022, no novo Termo de Aditamento ao Contrato de Gestão SPDOC nº 1808981/2020, houve incremento de repasse, bem como adequação das metas.

c) Custo unitário por meta atendida

Centro Cirúrgico [1. Especialidades / Produção]

	Mês	Qtde.
Dermatologia	Janeiro	246
	Fevereiro	299
	Março	426
	Abril	268
	Maio	361
	Junho	277
	Julho	305
	Agosto	353
	Setembro	273
	Outubro	272
	Novembro	339
	Dezembro	360
	Média	315
Oftalmologia	Janeiro	0
	Fevereiro	0
	Março	0
	Abril	20
	Maio	53
	Junho	35
	Julho	13
	Agosto	20
	Setembro	36
	Outubro	38
	Novembro	48
	Dezembro	64
	Média	27

Centro Cirúrgico [2. Custo Unitário]

	Mês	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
Por Qtde. - R\$	Janeiro	232,09	243,02	245,11
	Fevereiro	260,13	269,69	279,68
	Março	218,14	225,56	246,13
	Abril	404,85	415,17	448,32
	Maio	221,83	229,17	251,83
	Junho	292,22	302,24	333,29
	Julho	257,49	267,71	299,55
	Agosto	260,52	270,18	302,35
	Setembro	306,64	321,15	354,74
	Outubro	270,76	282,53	315,12
	Novembro	236,24	247,45	278,79
	Dezembro	245,03	254,93	289,7
	Média	267,16	277,4	303,72

Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADTs)

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$
1. Diagnóstico em Laboratório Clínico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Análises Clínicas - CEAC	4.609	8,43	5.782	6,43	4.851	7,93	3.869	11,04	5.811	6,46	5.660	7,04
2. Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anatomia Patológica - CEAC	130	4,33	252	12,24	135	66,39	153	65,84	129	73,86	187	54,42
3. Diagnóstico por Radiologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Radiologia Geral	36	583,96	182	127,08	99	217,5	94	273,82	150	152,21	139	186,83
4. Diagnóstico por Ultrassonografia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ultrassonografia	220	176,81	322	109,4	378	101,9	309	178,98	345	110,44	378	126,71
5. Diagnóstico por Endoscopia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Diagnóstico por Radiologia Intervencionista	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. Diagnóstico por Tomografia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Diagnóstico por Ressonância Magnética	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. Métodos Diagnósticos em Especialidades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eletrocardiografia	290	41,47	272	46,7	353	59,19	279	80,09	268	89,38	313	71,36
Eletroneuromiografia	58	248,43	92	182,97	80	182,3	49	305,48	51	192,52	113	118,6
Exames Fonoaudiologia	100	161,44	153	105,95	171	93,39	140	130,61	161	99,91	164	102,2
Holter / Mapa	67	328	101	255,46	165	185,7	107	320,58	134	206,58	141	237,77
11. Diagnóstico por Medicina Nuclear in Vivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. Tratamentos Clínicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$	Qtde.	Custo Unitário - R\$
1. Diagnóstico em Laboratório Clínico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Análises Clínicas - CEAC	6.357	5,72	6.590	5,49	6.536	5,61	5.949	5,1	6.021	8,29	5.134	9,3
2. Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anatomia Patológica - CEAC	209	49,63	367	33,24	228	46,54	122	87,07	227	54,88	210	71,58
3. Diagnóstico por Radiologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Radiologia Geral	33	660,35	23	571,17	47	264,28	79	157,73	76	347,79	69	190,01
4. Diagnóstico por Ultrassonografia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ultrassonografia	355	111,67	357	137,38	363	143,4	379	144,84	433	179,68	424	149,2
5. Diagnóstico por Endoscopia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Diagnóstico por Radiologia Intervencionista	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. Diagnóstico por Tomografia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Diagnóstico por Ressonância Magnética	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. Métodos Diagnósticos em Especialidades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eletrocardiografia	231	71,48	272	79,87	407	58,65	316	75,1	240	99,93	229	112,06
Eletroneuromiografia	78	228,9	63	281,27	81	165,15	52	314,65	12	1.452,21	134	112,07
Exames Fonoaudiologia	161	121,46	177	117,83	158	118,82	107	157,51	85	214,61	122	169,1
Holter / Mapa	127	249,72	128	239,64	155	187,81	106	262,26	114	248,11	118	371,27
11. Diagnóstico por Medicina Nuclear in Vivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. Tratamentos Clínicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

A. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços

Médicos

	Janeiro			Fevereiro			Março			Abril			Maio			Junho		
	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Cardiologia	72	208	166,86	76	128	146,16	88	219	94,64	59	247	288,96	73	165	129,85	81	255	195,39
Dermatologia	411	305	189,99	514	649	121,61	608	583	95,64	449	425	181,4	581	339	100,73	685	279	85,59
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	144	467,69	97	186	136,53	127	217	124,92
Geriatria	409	1.174	228,48	677	1.912	150,52	674	1.611	118,71	429	1.149	327,39	566	1.486	196,4	663	1.784	201,06
Ginecologia	58	293	253,74	80	314	152,33	68	154	144,53	75	82	311,86	76	440	247,42	43	398	369,11
Neurologia	70	89	147,42	45	36	203,48	141	82	85,53	136	85	152,35	158	124	101,42	108	213	182,8
Oftalmologia	413	64	128,93	443	133	114,86	247	99	147,32	244	283	252,97	462	367	138,09	443	225	134,24
Otorrinolaringologia	416	59	108,45	436	116	99,85	462	89	85,79	483	150	113,27	577	134	77,2	468	153	116,4
Reumatologia	25	165	994,53	86	543	392,24	69	497	120,25	49	438	787,1	50	253	379,25	50	275	311,28
Urologia	614	1.886	107,44	629	1.968	103,19	694	1.847	65,92	715	1.181	111,42	899	2.733	86,48	779	2.150	93,48
Total	2.488	4.242		2.986	5.709		2.051	5.181		2.652	4.184		2.529	6.227		2.447	5.949	
	Julho			Agosto			Setembro			Outubro			Novembro			Dezembro		
	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Cardiologia	18	194	831,71	80	106	123,13	90	158	141,25	69	52	135,33	20	276	607,57	92	88	133,72
Dermatologia	499	269	245,14	587	305	105,24	493	598	114,86	459	311	123,01	356	392	162,93	429	217	137,86
Endocrinologia	106	625	152,72	128	879	159,44	15	855	774,19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geriatria	479	2.370	239,94	549	2.011	197,07	654	2.009	193,28	702	2.123	185,6	648	1.706	234,44	722	1.877	186,68
Ginecologia	58	227	259,57	63	402	276,65	73	215	193,89	81	396	285,45	48	384	390,61	61	75	230,03
Neurologia	125	177	127,09	106	183	145,82	92	151	181,07	66	92	213,82	124	111	134,38	103	162	168,61
Oftalmologia	314	137	168,64	379	194	146,3	274	222	199,95	342	337	154,06	375	83	140,62	281	328	203,55
Otorrinolaringologia	490	117	81,55	622	185	79,8	600	154	83,05	603	272	88,28	517	75	86,03	567	202	90,57
Reumatologia	0	2.232	23.297,23	55	182	190,3	51	185	232,96	66	221	210,67	57	213	339,5	40	278	373,54
Urologia	727	261	68,46	806	2.333	86,44	706	2.287	94,95	654	2.109	94,65	804	2.511	105,87	775	2.199	109,8
Total	2.816	6.609	-	3.375	6.780	-	3.048	6.834	-	3.042	5.913	-	2.949	5.751	-	3.070	5.426	-

B. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Não Médicos

	Janeiro				Fevereiro				Março				Abril				Maio				Junho			
	Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas			
	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Enfermeiro	274	0	0	369,16	300	0	0	346,58	635	0	0	116,73	552	0	0	162,8	1.076	0	0	73,95	1.052	0	0	77,44
Farmacêutico	119	0	0	115,36	93	0	0	127,52	0	0	0	0	0	0	0	0	202	0	0	72,71	126	0	0	173,1
Fisioterapeuta	116	670	0	78,72	171	906	0	59,29	245	1.413	0	50,55	240	1.273	0	64,79	312	1.475	0	45,08	500	1.057	0	55,85
Fonoaudiólogo	15	108	100	236,47	1	155	153	179,09	0	174	171	61,1	0	166	140	179,68	0	418	161	68,45	0	378	164	78,77
Nutricionista	149	0	0	92,49	40	0	0	179,62	0	0	0	0	101	0	0	146,71	222	0	0	67,92	617	0	0	38,6
Psicólogo	13	143	0	82,31	11	130	0	84,91	9	78	0	116,5	10	73	0	92,91	16	19	0	205,05	13	120	0	80,5
Terapeuta Ocupacional	21	182	0	65,34	24	165	0	70,19	38	226	0	58,43	26	209	0	64,98	43	218	0	47,72	74	162	0	51,89
Odontologia / Buco Maxilo	194	0	0	191,71	574	0	0	71,81	1.222	0	0	44,12	996	0	0	53,59	1.375	0	0	45,57	581	0	0	99,21
Outros	13	591	0	31,65	25	670	0	29,01	14	961	0	21,54	22	840	0	28,01	25	1.062	0	17,17	14	1.018	0	23,69
Total	914	1.694	100	-	1.239	2.026	153	-	2.163	2.852	171	-	1.947	2.561	140	-	3.271	3.192	161	-	2.977	2.735	164	-

	Julho				Agosto				Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro			
	Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas				Nº de Consultas Não Médicas			
	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Enfermeiro	476	0	0	153,07	639	0	0	122,12	843	0	0	108,32	807	0	0	93,54	880	0	0	108,14	863	0	0	91,56
Farmacêutico	124	0	0	117,52	156	0	0	98,42	206	0	0	76,13	167	0	0	91,55	87	0	0	179,86	120	0	0	133,73
Fisioterapeuta	335	1.402	0	46,85	257	1.501	0	54,47	291	1.690	0	44,39	321	2.004	0	49,12	247	1.897	0	46,75	208	1.543	0	59,67
Fonoaudiólogo	0	257	161	114,7	0	107	177	250,81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nutricionista	190	0	0	74,19	82	0	0	127,96	42	0	0	129,58	343	0	0	39,72	183	0	0	98,67	175	0	0	87,56
Psicólogo	16	114	0	83,08	6	54	0	86,61	0	0	0	0	63	77	0	71,4	35	69	0	100,1	37	84	0	104,22
Terapeuta Ocupacional	7	34	0	246,14	27	247	0	60,52	28	244	0	52,19	45	214	0	50,28	41	184	0	60,76	42	207	0	58,8
Odontologia / Buco Maxilo	381	0	0	167,06	496	0	0	130,42	1.411	0	0	40,15	1.098	0	0	59,43	1.511	0	0	46,25	1.198	0	0	57,21
Outros	7	386	0	33,29	16	802	0	30,35	2	788	0	27,17	3	230	0	66,69	15	1	0	1.275,64	19	860	0	31,06
Total	1.536	2.193	161	-	1.679	2.711	177	-	2.823	2.722	0	-	2.847	2.525	0	-	2.999	2.151	0	-	2.662	2.694	0	-

D. Demonstração do Custo Unitário as Atividades Sociais

	Janeiro				Fevereiro				Março				Abril				Maio				Junho			
	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$
Atividades Físicas	43	38,33	6	274,71	115	13,94	12	133,6	300	5,25	30	52,48	363	8,94	39	83,23	139	52,79	14	524,11	357	5,11	37	49,27
Outras Atividades	1.517	1,07	153	10,65	1.485	1,07	151	10,53	981	1,58	98	15,85	1.389	2,2	140	21,78	1.465	1,26	151	12,18	1.101	1,64	116	15,54
Total	1.560	-	159	-	1.600	-	163	-	1.281	-	128	-	1.752	-	179	-	1.604	-	165	-	1.458	-	153	-

	Julho				Agosto				Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro			
	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$
Atividades Físicas	207	9,55	27	73,18	0	0	0	0	139	13,88	14	137,78	859	2,13	90	20,3	450	3,99	45	39,99	699	3,36	70	33,6
Outras Atividades	1.315	1,5	134	14,68	1.634	1,49	169	14,43	1.328	1,44	139	13,71	706	4,31	76	40,04	1.007	1,88	104	18,16	758	10,98	78	106,73
Total	1.522	-	161	-	1.634	-	169	-	1.467	-	153	-	1.565	-	166	-	1.457	-	149	-	1.457	-	148	-

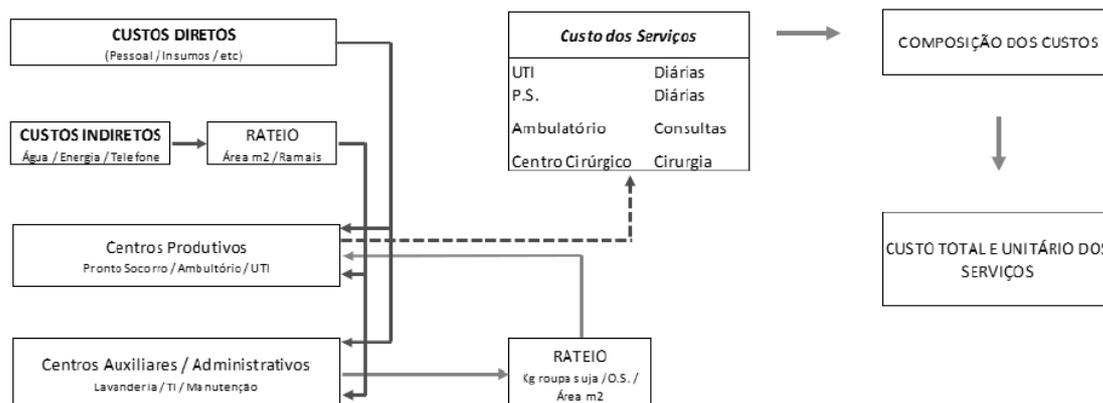
A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (método mais utilizado nas organizações de saúde), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade ambulatorial (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade ambulatorial cujo objetivo é conhecer o custo unitário do serviço, os custos indiretos (atrelados aos centros de custos auxiliares e administrativos, que dão suporte a atividade fim), são alocados através de rateio aos centros produtivos (aqueles em que efetivamente ocorre a produção). À medida que se completa o rateio dos centros de custos auxiliares e administrativos encerra-se, efetivamente, o ciclo dos registros de custos dos serviços.

No sistema de apuração de custos, cada centro de custos passa a constituir um centro de custos, portanto trata-se de uma conta destinada a agrupar todas as parcelas dos elementos de custos que incorrem em cada período (pessoal, materiais, medicamentos, serviços e rateios recebidos).

O custo unitário por serviço (unidades coletoras) é o resultado do custo total dividido pela produção total.

- ✓ O custo total é composto por custo com pessoal, materiais e medicamentos, materiais de consumo geral, serviços e rateios recebidos das unidades auxiliares e administrativas.
- ✓ Produção contempla a quantidade produzida do serviço.

Abaixo, segue exemplificação do fluxo de apuração de custos pelo método de absorção:



Acompanhamos mensalmente no quadro o unitário por linha de contratação (meta estipulada no Contrato de Gestão), onde cada valor representa o quantitativo financeiro desse custo durante o atendimento do paciente nas unidades de diagnóstico. No caso das oficinas no AME IO estamos melhorando a metodologia que não reflete de forma fidedigna os seus custos, levando-se em conta que os tipos de oficinas mudam mês a mês, e são realizados em muitos casos por mais de um profissional seja médico ou não médico é muito difícil definir o rateio nas categorias. Isso ocorre pois realizamos eventos educativos e de convivência segundo o calendário de datas comemorativas definidos por políticas públicas relacionadas à saúde, humanização, segurança do paciente.

Ademais os custos unitários são compostos através da soma dos custos totais e dividido pela produção total referida, cabe-se ressaltar que os materiais utilizados nestas oficinas são oriundos de doação e não estão contemplados.

Sobre os custos apurados nas Cirurgias Maior e Menor observamos que a metodologia tem englobado os dois procedimentos (CMA e cma), sendo que a CMA é necessária mais tempo para realização e mais insumos, desta forma não reflete a realidade dos custos destes procedimentos. Para 2023 adotamos a separação destes procedimentos, assim termos a apuração dos custos adequadamente.

Quanto a Classificação dos exames estes são determinados pelo órgão contratante.

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.

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