

Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste



Relatório de Atividades

2023

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.

Iniciamos o ano de 2023 afetados com a pandemia de COVID-19, muitos grupos vulnerais vacinados e em 05/05/2023 a Organização Mundial de Saúde declarou o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) referente à COVID-19, uma nova realidade com a queda de mortes, o declínio de internações nos hospitais e reflexos da imunização da população ao SARS-CoV2 causador da enfermidade. (donbte: OPAS). É momento de ações importantes no

Ambulatório de Especialidade Médica Idoso Oeste, reconvocação de pacientes verificando as filas, com o objetivo de retomar a assistência aos pacientes que possam ter ficado sem atendimento.

Ainda hoje, sempre que é noticiado que há aumento de casos de COVID 19 muitos idosos evitam sair de casa.

O absenteísmo é um problema que ocorre frequentemente no AMEIO, muito relacionado ao perfil do paciente idoso e de suas características de vulnerabilidade, tentando melhorar este indicador e também propiciar uma melhor abordagem na transmissão do agendamento para os pacientes decidimos passar a utilizar o WhatsApp para a confirmação dos agendamentos de consultas e exames. Os testes iniciais deram um bom resultado. No entanto ainda manteremos uma URA com ligação telefônica de voz.

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; Nasofibrosopia; Odontológico; Pressão Intraocular; Raio-X Simples; Ultrassonografia Simples de Articulação e com Doppler.

Obs.: atendendo as diretrizes da SES, o serviço é oferecido para usuários acima de 18 anos através do Sistema de Informação de Regulação do estado de São Paulo (SIRESP).

05. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

O estado de São Paulo possui 2.023.0602 pessoas com mais de 60 anos, o que representa 18% do total da sua população. Abaixo população que frequentam o AMEIO:

Município	População >60 anos	População geral
Osasco	111.129	728.615
Barueri	38.207	316.473
Caieiras	13.762	95.032
Carapicuíba	53.057	386.984
Cotia	274.413	35.319
Itapevi	25484	232297
Pirapora de Bom Jesus	2092	18370
Santana de Parnaíba	21090	154105
Jandira	14727	118.045
São Paulo	2.023.060	11.451.999

Fonte: Fundação CEADE 2023

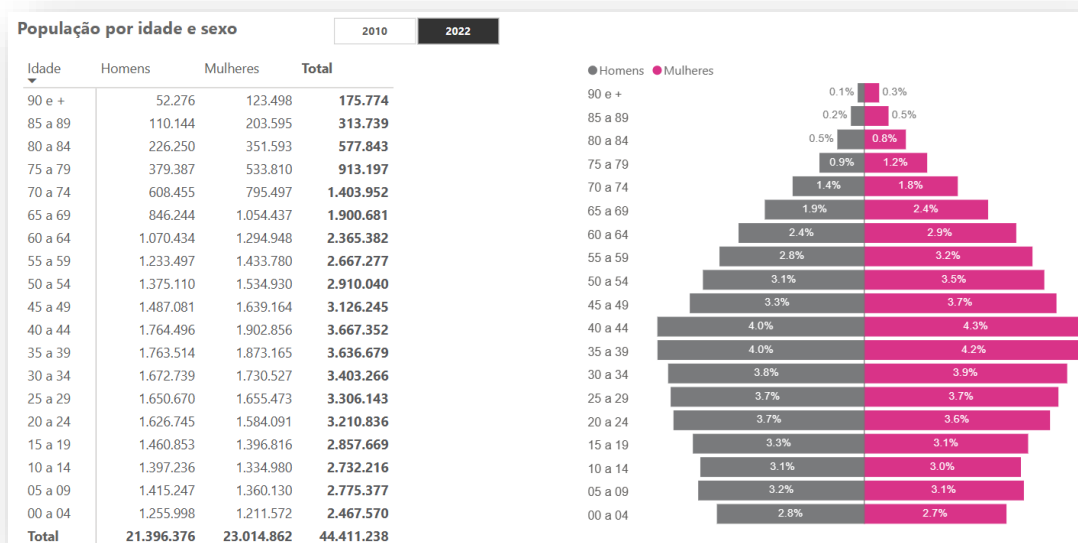
O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste vinculado ao Departamento Regional de Saúde I (DRS-I), é referência para a região Oeste (Butantã e Lapa/Pinheiros), que possui uma população de 306.381 com idade igual ou maior que 60 anos. Teve sua área de abrangência ampliada progressivamente devido 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 528.051 e Centro com população acima de 60 anos de 126.827; 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 553.961).

Projeção populacional segundo faixa etária (em anos), sexo, Coordenadoria Regional de Saúde e Supervisão Técnica de Saúde de residência. Município de São Paulo, 2023.

Coordenadoria de Saúde	55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais		Total
	M	F	M	F	M	F	
Centro	26,028	30,119	17,045	25,090	9,335	19,210	126,827
Santa Cecília	10,413	12,526	7,117	10,608	4,152	8,615	53,431
Sé	15,615	17,593	9,928	14,482	5,183	10,595	73,396
Norte	115,775	142,448	71,969	102,025	33,008	62,826	528,051
Freguesia do Ó/Brasilândia	19,761	24,455	11,842	16,553	5,039	9,395	87,045
Perus	8,495	9,245	4,100	4,854	1,320	2,054	30,068
Pirituba	23,926	29,072	14,318	19,804	6,062	10,874	104,056
Oeste	59,539	73,503	42,326	60,523	24,816	45,674	306,381
Butantã	23,376	28,479	15,182	21,237	7,936	13,374	109,584
Lapa/Pinheiros	36,163	45,024	27,144	39,286	16,880	32,300	196,797

Fonte: Boletim Cinfo cidade São Paulo 2023

Censo Demográfico São Paulo do realizado pelo IBGE, dados disponibilizados pelo SEADE, comparativo na pirâmide homens e mulheres:



Fonte: <https://censo2022.seade.gov.br/populacao-por-idade-e-sexo>

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.

a) **Reconhecimento e Premiações**

Iniciamos processos internos para buscarmos certificação externa em 2023 referenciar certificação de Qualidade com elementos voltamos ao serviço ambulatorial.

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:

1. Identificar os pacientes corretamente;
2. Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais;
3. Assegurar cirurgia com local de intervenção correto, procedimento correto epaciente 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.

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 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 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 educacionais com os idosos em diversas datas comemorativas, tais como: Dia das Mães, Dia Internacional da Mulher e outras atividades recreativas desenvolvidas no AME Idoso Oeste em 2024:

- ✓ *Semana da Atividade Física e Mundial da Saúde - Caminhada no parque da Agua Branca;*
- ✓ *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: oficinas de horto terapia com utensílios recicláveis;*
- ✓ *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 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 – A dor no Envelhecer" realizado um simpósio para a rede referenciada e também palestras para os pacientes;*
- ✓ *Grupos de Dançaterapia;*
- ✓ *Grupos sobre "Atividade Física e cognição";*
- ✓ *Janeiro Branco – palestras sobre Saúde Mental, serão realizadas palestras sobre este tema a cada bimestre na ultima sexta feira;*
- ✓ *Coral Musical;*
- ✓ *Coral de Natal;*
- ✓ *Grupos sobre "Orientações sobre a Depressão";*
- ✓ *Grupos sobre "Insônia";*
- ✓ *Confecção 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;*
- ✓ *Grupos sobre "Higienização das Mãos";*
- ✓ *Grupos sobre reutilização de materiais alternativos para atividades físicas;*
- ✓ *Grupos sobre "Como conversar com a Insulina";*
- ✓ *Grupos de diversidade cultural;*
- ✓ *Bingos em diversas datas;*
- ✓ *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;*
- ✓ *Palestras – “Masculinidade toxica”, “Combate a Violência para mulheres- como agir”, “Microviolências”- realizadas em Agosto (semana da prevenção contra violência das mulheres) e em novembro / dezembro (de 26/11 a 10/12)- 16 dias de Prevenção contra Violência das Mulheres – palestras para rede referenciada, para pacientes e para colaboradores.*
- ✓ *Caminhada e Picnic Interjucional no Parque da Agua Branca do Dia dos Avós;*
- ✓ *Grupos sobre "Diversidade Sexual e de Gênero" palestras para pacientes e colaboradores;*
- ✓ *Grupos sobre "Uso Seguro de Medicamentos";*
- ✓ *Palestra sobre Reflexologia;*
- ✓ *Palestra sobre sexualidade e incontinência urinária;*
- ✓ *Baile de Primavera;*
- ✓ *Setembro Lilás – Conscientização sobre a Doença de Alzheimer;*
- ✓ *Setembro Amarelo – Prevenção de Suicídio Palestra para pacientes e colaboradores;*
- ✓ *Setembro Laranja – Segurança dos pacientes, foram ministradas palestras explicando PNSP para pacientes e colaboradores;*
- ✓ *Grupos sobre "Saúde do Cérebro";*
- ✓ *Acompanhamento de grupo e idosos na atividade de 16/09/2023 – Despertando: A sociedade para a saúde do cérebro;*
- ✓ *Visita a Expo Longevidade em setembro dias 29 e 30 – educadora física auxiliou na inscrição e na própria exposição;*
- ✓ *Workshop de confecção de materiais alternativos para estímulo cognitivo e motos em pessoas idosas;*
- ✓ *Oficina Culinária – realizadas cinco grupos de 4 aulas para pacientes e 1 para colaboradores para ensinar receitas simples sobre uso de proteína vegetal e conscientização sobre combate a Sarcopenia;*
- ✓ *Treinamento “Rugas” de conscientização sobre alterações fisiológicas relacionadas ao envelhecimento – 4 encontros 3 para colaboradores e 1 para rede referenciada;*
- ✓ *Grupo de teatro, para pacientes e diretor é um paciente voluntário;*
- ✓ *Palestras de Conceito Positivo de Saúde pacientes e colaboradores;*
- ✓ *Palestras sobre Choosing Wisely para pacientes e colaboradores;*
- ✓ *Semana da Consciência Negra;*
- ✓ *Outubro Rosa – Prevenção ao Câncer de Mama;*
- ✓ *Novembro Azul – Prevenção ao Câncer de Próstata;*
- ✓ *Dezembro Laranja – Prevenção ao Câncer de Pele;*
- ✓ *Grupos sobre "Cuidados com os Pés";*
- ✓ *Desenvolvimento de uma Newsletter comunicando os eventos que serão realizados;*
- ✓ *Realização do café com o diretor, foram realizados 12 encontros no período de agosto a outubro (diretor técnico e colaboradores), sanando dúvidas sobre o funcionamento do AMEIO e ouvindo sugestões além de promover o setor de qualidade para a busca de creditação externa.*

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

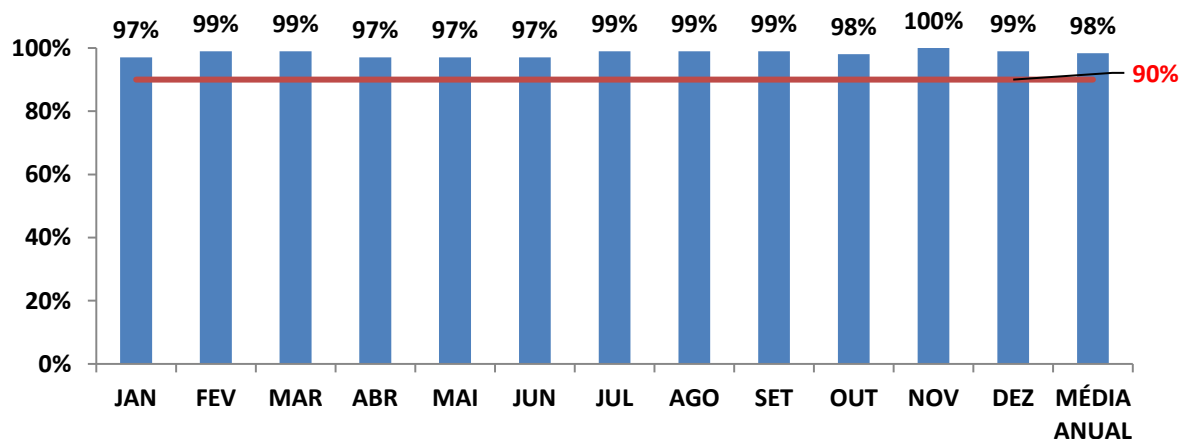
O Serviço de Atendimento ao Usuário é um canal de comunicação direto e eficaz que interage fortemente com o ambiente interno e externo da instituição. Os serviços de atendimento ao

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 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 utilizaram a pesquisa espontânea.
- Contatos Diretos: acolhimento dos usuários, acompanhantes ou comunidade com o objetivo de ouvi-los e dar solução imediata. A ferramenta permitiu medir o grau de resolubilidade do SAU. As situações com maior complexidade e que exigirem o encaminhamento à Alta Administração o prazo de retorno é 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.

A aceitabilidade média do ambulatório é 98% e em 2023 conforme demonstra o gráfico abaixo:



Net Promoter Score - NPS

Fonte do dado: Tabulador de pesquisas

Fonte do dado: Tabulador de pesquisas

Mês	NPS	Classificação
JAN	83,5%	Excelência
FEV	91,8%	Excelência
MAR	93,6%	Excelência
ABR	91,7%	Excelência
MAI	93,1%	Excelência
JUN	94,4%	Excelência
JUL	94,4%	Excelência
AGO	88,9%	Excelência
SET	97,2%	Excelência
OUT	95,8%	Excelência
NOV	95,8%	Excelência
DEZ	97,3%	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.

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. Mantemos uma média de 99% no índice com mínima de 83,5% e máxima e 97,3%, conforme consta na tabela abaixo, a unidade se mantém na zona de Excelência (NPS entre 75 e 100) índice que as empresas de referências no mercados de atuação.

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 domiciliar na 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;*
- ✓ *Incontinência urinária.*

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 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;*
- ✓ *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, exemplo PGRSS:

- ✓ *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;*
- ✓ *Utilizaremos os materiais com a turma da Monica realizados pelo Maurício*
- ✓ *Oliveria sobre reciclagem, economia de energia e água.*

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 promoveu ações para o enfrentamento da pandemia, ações que se estenderam a 2023, tais 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 no ambulatório, intensificado a 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;
- ✓ 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;
- ✓ Disponibilização de álcool em gel pump nas áreas, consultórios e guichê;
- ✓ Ação de desinfetante para higiene de mobiliários e equipamentos;
- ✓ Plano para Retorno Pleno dos Serviços Ambulatoriais.

Nos primeiros meses de 2023 ainda com reflexos da Pandemia de COVID19 e gradualmente a retomada de atividades com os usuários se sentindo mais seguros, no entanto, 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. Este cenário, contribuiu para o aumento da complexidade dos casos encaminhados como ansiedade e depressão. Os idosos também pioraram o condicionamento físico (funcionalidade e independência) e o aumento do risco de queda. O AME IO realizou buscas ativas daqueles que não tiveram atendimentos no AME IO no período da PANDEMIA.

07. RECURSOS FINANCEIROS ENVOLVIDOS EM 2023

a) Repasses financeiros envolvidos no exercício (previsto em contratos, convênios, termos aditivos ou retratificação).

CNPJ nº 61.699.567.0055-85 Origem dos Recursos	Natureza e Tipo de Verba	Valor Global (R\$)
CONTRATO DE GESTÃO SPDOC Nº 1808981/2020 - T.A. Nº 01/2023 - Processo 2023 nº: SES-PRC-2021/52589	Custeio - Verba Estadual	11.903.244,00
TOTAL		11.903.244,00

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 – 2023

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2023							
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL 2023		
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	%Atendido
Consulta médica	19.800	38.570	19.800	38.386	39.600	37.156	94%
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	24.000	23.476	24.900	22.814	48.900	46.290	95%
Cirurgia Ambulatorial Menor (CMA)	2.350	2.179	1.986	1.943	4.146	4.122	99%
Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	358	391	210	214	378	405	107%
Atendimento Odontológico	552	537	388	646	1.140	1.182	104%
SADE Externo	4.578	4.165	3.972	4.890	8.550	9.055	106%
Consultas Médicas por Telemedicina (acompanhamento)	120	0	120	0	240	0	0%
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos por Telemedicina (acompanhamento)	380	213	380	309	360	522	145%

Obs.: Consultas médicas por telemedicina é uma atividade acompanhada, não é priorizado devido a dificuldade de contato com o usuário.

b) 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.

c) Relatório de Execução Orçamentária

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2023		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO	11.903.244,00	
RECEITAS FINANCEIRAS	203.229,15	
OUTRAS RECEITAS	4.010,75	
TOTAL DE RECEITAS	12.110.483,90	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESAS COM PESSOAL	8.860.832,43	
SERVIÇOS DE TERCEIROS	2.677.957,27	
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	411.385,09	
OUTRAS DESPESAS	489.017,75	
TOTAL DE DESPESAS	12.439.192,54	-

O Termo de Aditamento de n.º 01/2023 ao Contrato de Gestão SPDOC nº 1808981/2020, houve incremento de repasse, bem como adequação das metas.

d) Custo unitário por meta atendida

347 - A. Centro Cirúrgico [1. Especialidades / Produção]

Dermatologia	Média anual - 2023		
	Horas	%	Qtde.
	152	68,45	329,17

Oftalmologia	Média anual - 2023		
	Horas	%	Qtde.
	70	31,55	48,25

348 - A. Centro Cirúrgico [2. Custo Unitário]

Por Hora - R\$	Média anual - 2023		
	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
	461,62	480,55	543,69

Por Qtde. - R\$	Média anual - 2023		
	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
	277,70	289,14	327,14

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

AME IDOSO OESTE - Período: De 01 até 12/2023

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

	Média anual - 2023		
	Qtde. Eqptos.	Qtde.	Custo Unitário - R\$
1. Diagnóstico em Laboratório Clínico	-	-	-
Análises Clínicas - CEAC	0	5771,17	9,16
2. Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológico	-	-	-
Anatomia Patológica - CEAC	0	141,58	103,95
3. Diagnóstico por Radiologia	-	-	-
Radiologia Geral	1	61	279,62
4. Diagnóstico por Ultrassonografia	-	-	-
Ultrassonografia	1	256,75	204,37
10. Métodos Diagnósticos em Especialidades	-	-	-
Eletrocardiografia	1	383,08	85,80
Eletroneuromiografia	1	74,67	188,74
Exames Fonoaudiologia	2	151,33	151,2
Holter / Mapa	20	172,33	230,20

Relatório - Demonstração do Custo Unitário dos Serviços (Assistenciais)

AME IDOSO OESTE - Período: De 01 até 12/2023

343 - A. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Médicos

	Média anual - 2023		
	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Cardiologia	68,58	124,83	201,15
Dermatologia	480,08	361,58	134,21
Endocrinologia	98	459,17	165,10
Geriatria	527,42	1528,67	242,67
Ginecologia	56,67	267,42	295,11
Neurologia	121,58	262,67	184,47
Oftalmologia	446,75	340,17	164,29
Otorrinolaringologia	648,42	279,83	98,40
Reumatologia	50,25	283,08	438,61
Urologia	598,5	1914,67	114,07

344 - B. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Não Médicos

	Média anual - 2023			
	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Enfermeiro	718	0	0	110
Farmacêutico	131	0	0	135
Fisioterapeuta	206	1.199	0	69
Fonoaudiólogo	33	79	151	520
Nutricionista	169	0	0	82
Psicólogo	39	92	0	105
Terapeuta Ocupacional	29	154	0	89
Odontologia / Buco Maxilo	0	0	0	0
Outros	17	889	0	32

345 - C. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Odontológicos

	Média anual - 2023	
	Qtde. Paciente	Custo Unitário R\$
Triagem	907	69

346 - D. Demonstração do Custo Unitário das Atividades Sociais

	Média anual - 2023			
	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$
Atividades Físicas	366,42	10,88	37,92	100,07
Oficinas Culturais/Outras Atividades	1.295	7	133	67

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.

O AMEIO tem três linhas de ação: diagnóstico e terapia, estímulo a convivência e socialização de idosos e educação em saúde para os idosos e educação para as equipes da rede referenciada em relação as peculiaridades no atendimento dos idosos e as patologias específicas do idoso. Neste sentido temos realizado muitas ações educacionais para a rede referenciada, e estamos atuando para melhorar as ações relacionadas ao matriciamento com as coordenadorias.

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