

Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste



Relatório de Atividades

2024

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 Muncial de Saúde declarou o fim da Emergencia de Saúde Pública de Importancoia Internacional (ESPII)) referente à COVID-19, uma nova realidade com a queda de mortes, o declinio 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 assistencia aos pacientes que possam ter ficado sem atendimento.

Ainda há noticiamento de casos de COVID 19, mas o controle e o resultado da vacinação reduziu a gravidade e numero de mortes.

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 utilizamos ferramentas como a URA e o WhatsApp para a confirmação dos agendamentos de consultas e exames. Os resultados são bons quando utilizamos a URA com ligação telefônica de voz e o envio de mensagens.

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	Central Material Esterelizado - CME	1	Serviço de Arquivo Médico e Estatística - SAME
1	Coleta de Exames Laboratoriais	1	Serviço de Atendimento ao Usuário - S.A.U.
1	Consultório de Ginecologia	1	Serviço Social
1	Consultório de Otorrinolaringologia	1	Toilette de Funcionários
1	Consultório de Urologia	1	Ultrassonografia
5	Consultórios Compartilhados	1	Unidade Cirúrgica Ambulatorial - UCA
2	Consultórios de Enfermagem	1º Pavimento	
1	Consultórios de Oftalmologia	Quant.	Ambiente
1	Copa	1	Almoxarifado
1	Educação Física	1	Audiometria
1	Fisioterapia	1	Engenharia Clínica
1	Jardim Interno	1	Copa
1	Raio X	1	Farmácia
1	Recepção	1	Fonoaudiologia
2	Recepções	1	Odontologia
1	Sala de Eletrocariograma - ECG / MAPA / Holter	1	Sala de eventos
1	Sala de Emergência	1	Terapia Ocupacional
1	Sala de Inaloterapia e triagem	4	Consultórios Compartilhados
1	Sala de Serviços Gerais	4	Salas de Diretoria
1	Sala de Teste Ergométrico	8	Salas Administrativas

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.: 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

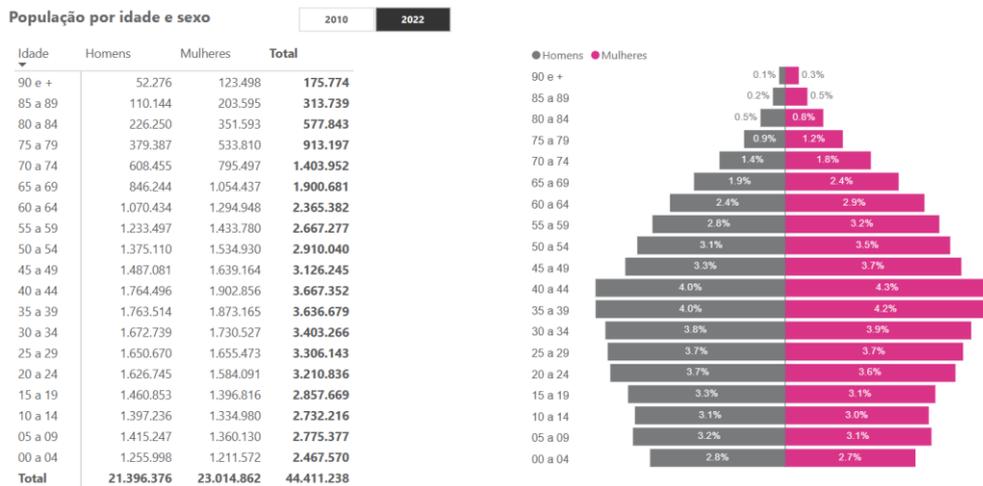
O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste vinculado ao Departamento Regional de Saúde I (DRS-I), é referência para a região Oeste (Butantã e Lapa/Pinheiros), que possui uma população de 306.381 com idade igual ou maior que 60 anos. Teve sua área de abrangência ampliada progressivamente devido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

Em 2024 início dos processos internos para buscarmos certificação externa em 2024 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 e paciente correto;
4. Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos;
5. Reduzir o risco de lesão aos pacientes decorrentes de quedas, esta é um dos pontos mais relevantes em um ambulatório Médico de idoso.

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

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

Desde sua inauguração, a busca da excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente na gestão do Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste. Para obtenção de resultados satisfatórios voltados à qualidade e segurança do paciente agimos baseados nos seguintes pilares:

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

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

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

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:

- ✓ Janeiro Branco – Dependência Emocional;
- ✓ Educação Física – Grupo Externo;
- ✓ Educação Física - Inclusão Digital;
- ✓ Educação Física – Dançaterapia;
- ✓ Oficinas de Teatro;
- ✓ Serviço Social - Orientações Sociais;
- ✓ Enfermagem – Hipertensão;
- ✓ Enfermagem – Meningite;
- ✓ Enfermagem – Vacina para Idosos;
- ✓ Enfermagem – Doação de órgãos;
- ✓ Enfermagem – Arritmias cardíacas;
- ✓ Enfermagem – Glaucoma;
- ✓ Enfermagem – Higiene do Sono
- ✓ Enfermagem – Dengue;
- ✓ Enfermagem - Cuidado com os Pés;
- ✓ Enfermagem – AVC;

- ✓ Enfermagem – Prevenção Diabetes Tipo 02;
- ✓ Enfermagem – Incontinência Urinária
- ✓ Enfermagem – Meningite;
- ✓ Educação Física – Oficina de Customização de Camisetas Tie-Dye;
- ✓ Psicologia – Etarismo e Saúde Mental – Janeiro Branco;
- ✓ Farmácia – Uso Seguro de Medicamentos;
- ✓ Enfermagem – Trombose;
- ✓ Enfermagem - Cálculo Renal;
- ✓ Diretoria, enfermagem, educação física – Caminhada com idosos;
- ✓ Virada da Maturidade – Pedal Sensorial;
- ✓ Virada da Maturidade – Biodança;
- ✓ Virada da Maturidade – Artesanato – Fuxico;
- ✓ Virada da Maturidade – Palestra sobre Nutrição;
- ✓ Virada da Maturidade – Palestra sobre Memória;
- ✓ Virada da Maturidade – Dor Crônica
- ✓ Apresentação de Teatro;
- ✓ Virada da Maturidade – Sentido de Vida na Velhice e sua Relação com a Dor Existencial;
- ✓ Virada da Maturidade – Sentido da Vida e sua Relação com a Depressão;
- ✓ Enfermagem - Diferença entre o Hipotireoidismo e o Hipertireoidismo;
- ✓ Enfermagem – Conscientização da Violência Contra a Pessoa Idosa;
- ✓ Enfermagem – Higienização das Mãos;
- ✓ Segurança do paciente;
- ✓ Conceito Positivo de Saúde;
- ✓ Homenagem ao Dia das Mães;
- ✓ Programa Nacional de Controle do Tabagismo ;
- ✓ Fórum da Rede Intersetorial de proteção à Pessoa Idosa – Pinheiros;
- ✓ 1º Simpósio - Janeiro Branco - “Saúde mental: um olhar social, histórico e cultural; para o ENVELHECIMENTO com consciência”;
- ✓ Workshop de Higiene Bucal;
- ✓ Enfermagem – Anemia Falciforme;
- ✓ Enfermagem – Asma;
- ✓ Enfermagem – Olho Seco;
- ✓ Queimaduras no Ambiente Doméstico;
- ✓ Enfermagem – Prevenção de Quedas;

- ✓ Teatro – “Dor Total”;
- ✓ Rede de Atenção em Saúde e Assistência no Município de São Paulo;
- ✓ Semana do Meio Ambiente – Oficina de Confecção de Jogos com Materiais Recicláveis;
- ✓ Semana da Prevenção e Conscientização sobre a Violência Contra a Pessoa Idosa – Racismo e Envelhecimento;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Podologia;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Confecção de Meias Antiderrapantes;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Orientação e Mobilidade;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Circuito de Equilíbrio;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Palestras sobre Prevenção de Quedas;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Exercício Físico;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Síndromes Geriátricas;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Casa Segura;
- ✓ Semana de Prevenção de Quedas – Palestra: Catarata;
- ✓ Fórum da Rede de Proteção Idoso – Lapa;
- ✓ Educação Permanente: Dermatoses Benignas Comuns nos Idosos;
- ✓ Educação Permanente: Cegueira e Baixa Visão no Idoso.;
- ✓ Alinhamentos AMEIO e território norte (Perus, Pirituba e Ó);
- ✓ Alinhamentos AMEIO e Regulação Centro;
- ✓ Oficinas de Artesanato & Crochê;
- ✓ Grupos Comunitários de Psicologia;
- ✓ Enfermagem: Qual a Diferença entre Gripe e Resfriado?;
- ✓ Enfermagem: Leptospirose;
- ✓ Enfermagem: Idadismo;
- ✓ Enfermagem: Depressão em Idosos;
- ✓ Fisioterapia: Oficinas de Takkyu Volley;
- ✓ Fonoaudiologia: Voz e Deglutição;
- ✓ Odontologia: Quem tem problema no coração pode ir ao dentista?;
- ✓ Orientações sobre Higiene Bucal;
- ✓ Semana do Idoso: Oficina de Camiseta;
- ✓ Semana do Idoso: Relações Intergeracionais;
- ✓ Semana do Idoso: Baile;
- ✓ Semana do Idoso: Bingo;
- ✓ Semana do Idoso: Dançaterapia;

- ✓ Semana do Idoso: Participação Social;
- ✓ Semana do Idoso: Método Supera;
- ✓ Semana do Idoso: Idadismo;
- ✓ Semana do Idoso: Cuidados com a Saúde do Cérebro;
- ✓ Semana do Idoso: Prevenção do Declínio Cognitivo;
- ✓ Semana do Idoso: O Desafio de Lidar com as Mudanças;
- ✓ Semana do Idoso: Oficina de Fuxico;
- ✓ Outubro Rosa: Apresentação de dança no Shopping Center Lapa;
- ✓ Semana do Idoso: Batata Quente;
- ✓ Semana do Idoso: Caça-Palavras;
- ✓ Outubro Rosa;
- ✓ Novembro Azul;
- ✓ Transtornos Mentais e a Odontologia;
- ✓ Consciência Negra;
- ✓ 16 Dias de Conscientização Sobre o Fim da Violência Contra a Mulher – Filme: “É Assim que Acaba”;
- ✓ Dezembro Laranja;
- ✓ Proteção de Dados – Fundamental e Como Devemos Agir?;
- ✓ Prevenção da Violência Contra a Mulher;
- ✓ 1º Simpósio de Osteoporose e Saúde Osteomuscular;
- ✓ Takkyu voley;
- ✓ Alinhamentos: Reg. Centro X AMEIO.

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.

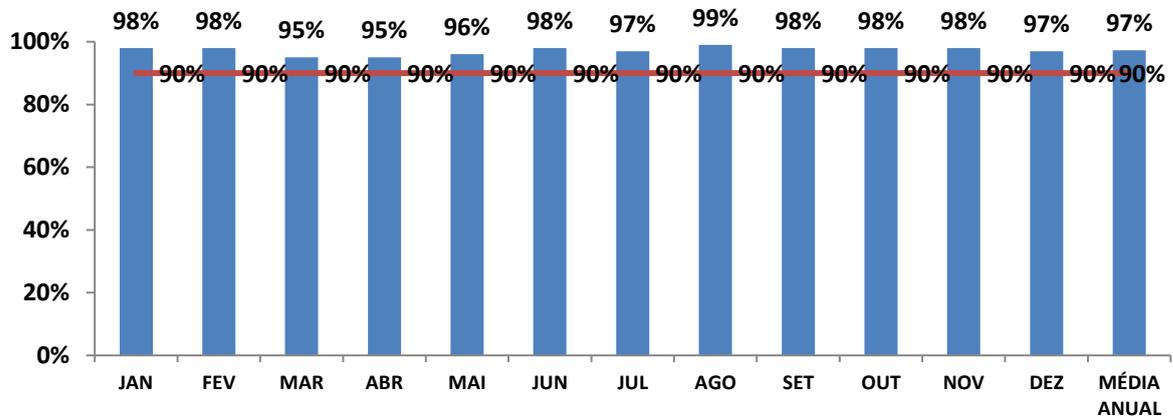
- Pesquisa Espontânea: realizada através de questionários disponíveis, por toda a instituição, em locais de fácil acesso aos clientes, acompanhantes e comunidade. Como resultado desta pesquisa está a “Aceitabilidade” – principal indicador utilizado para analisar e acompanhar seus serviços.
- Entrevista: entrevista realizada pelos colaboradores do SAU junto aos pacientes/ou

acompanhantes. O objetivo é ouvir aqueles que não utilizaram a pesquisa espontanea.

- Contatos Diretos: acolhimento dos usuários, acompanhantes ou comunidade com o objetivo de ouvi-los e dar solução imediata. A ferramenta permiti medir o grau de resolubilidade do SAU. As situações com maior complexidade e que exigem 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 em 2023 foi de 98% e em 2024 conforme demonstra o gráfico abaixo mante-se em 97%:



Net Promoter Score - NPS

Fonte do dado: Tabulador de pesquisas

Mês	NPS	Classificação
JAN	86,1%	Excelência
FEV	93,0%	Excelência
MAR	91,7%	Excelência
ABR	88,9%	Excelência
MAI	91,7%	Excelência
JUN	95,8%	Excelência
JUL	91,7%	Excelência
AGO	94,4%	Excelência
SET	91,7%	Excelência
OUT	95,8%	Excelência
NOV	90,3%	Excelência
DEZ	91,7%	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?

<p>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</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>

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. Em 2024 mantivemos uma média de 91,2% no índice com mínima de 86,1% e máxima de 95,8%, 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 água 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 detemas 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 demobiliários 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.

f) Dengue

A dengue faz parte de um grupo de doenças denominadas arboviroses, que se caracterizam por serem causadas por vírus transmitidos por vetores artrópodes. No Brasil, o vetor da dengue é a fêmea do mosquito *Aedes aegypti* (significa “odioso do Egito). Desde o início de 2024 até agora foram notificados cerca de 973 mil casos suspeitos de dengue no país, principalmente nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste, em São Paulo o número de morte até 16/05/2024 os dados de 2024 mostram que dengue mata mais mulheres e idosos em SP; estado registra mais de 680 óbitos sendo que dengue mata mais mulheres e idosos em SP.

g) Chuvas

A chuva em **São Paulo** – A cidade de São Paulo registrou o terceiro maior volume de chuva dos últimos 64 anos nessa sexta-feira (24/1), segundo dados da estação do Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet) em Mirante de Santana, na zona norte da capital. Ou seja, o temporal dessa sexta é o terceiro maior desde o início da série histórica, em 1961. Fonte: <https://www.metropoles.com>.

A zona oeste de São Paulo sofreu após chuvas intensas que causaram 131 quilômetros de lentidão. Embora o trânsito e o transporte público voltem a fluir, os resquícios da inundação são visíveis. Durante o temporal, escadarias de acesso às plataformas de trem se transformaram em cascatas, enquanto as plataformas ficaram submersas, foram muitas as adversidades enfrentadas em 2024, começamos janeiro com muitas chuvas e dezembro não diferente como outros meses do ano.

07. Execução Técnica e Orçamentária - Contratos de Gestão (Instruções 02/2016do TCE/SP Art. 117 Inc. VII)

a) Relatório de Execução do Contrato de Gestão – 2024

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2024						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL 2024	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta médica	20.100	18.643	19.820	18.145	39.920	36.788
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	24.282	22.962	24.494	24.331	48.776	47.293
Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)	1.950	1.953	1.982	2.055	3.932	4.008
Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	192	225	204	216	396	441
Atendimento Odontológico	630	644	630	683	1.260	1.327
SADT Externo	4.980	5.188	5.228	5.786	10.208	10.974
Consultas Médicas por Telemedicina (acompanhamento)	120	0	120	0	240	0
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos por Teler	120	223	120	291	240	514
Grupo	900	1.010	900	966	1.800	1.976
Atendimento de Grupo	9.000	9.867	9.000	9.346	18.000	19.213

As fortes chuvas que atingiram São Paulo em 2024, foi fator de grandes preocupações, a região Oeste tem sido castigado com as enchentes, ruas alagadas e dificuldades de locomoção do usuário idoso que vem dia a dia é uma realidade se agravam com estes tipos de eventos naturais.

No entanto, apesar das dificuldades citadas, as metas foram atingidas, acima demonstramos na totalidade e abaixo exemplo linha a linha, no entanto, as avaliações ocorrem sobre as linhas totais, havendo a necessidade de flexibilidade devido as comorbidades dos usuários.

271 - Consultas Médicas

	2024	
	Cont.	Real.
Primeiras Consultas Rede	10.480	9.169
Interconsultas	4.640	5.196
Consultas Subseqüentes	24.800	22.423
Total	39.920	36.788

272 - Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Total	
	Cont.	Real.
Consultas Não Médicas	14.776	17.637
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	34.000	29.656
Total	48.776	47.293

Obs.: Consultas médicas por telemedicina não atingimos o percentual pactuado, sem demanda e não é uma linha faturada DATASUS. No ano de 2024 o AME IO conseguiu atingir as metas.

b) Indicadores de Qualidade

Foram apresentados a SES os indicadores de qualidade, atendendo de forma satisfatória todos os Pré-Requisitos estabelecidos, que incluem:

- **Perda Primária;**
- **Taxa de Absenteísmo;**
- **Taxa de Cancelamento de Cirurgia;**
- **Comissão de Revisão de Prontuários;**
- **Índice de Retorno.**

Além disso, foram apresentados também os seguintes Indicadores:

- **Matriciamento;**
- **Política de Humanização (SAU e Pesquisa de Satisfação);**
- **Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica;**
- **Qualidade na Informação.**

c) Relatório de Execução Orçamentária

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2024		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO	12.476.988,00	
RECEITAS FINANCEIRAS	118.864,62	
OUTRAS RECEITAS	5.641,70	
TOTAL DE RECEITAS	12.601.494,32	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESAS COM PESSOAL	9.395.009,10	
SERVIÇOS DE TERCEIROS	2.803.764,59	
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	429.876,06	
OUTRAS DESPESAS	444.970,23	
TOTAL DE DESPESAS	13.073.619,98	-

O Termo de Aditamento de n.º 01/2024 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]

	Média anual - 2024		
	Horas	%	Qtde.
	Dermatologia	128	71,03
Oftalmologia	51	28,97	41

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

	Média anual - 2024		
	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
	Por Hora - R\$	683,90	709,71
	Média anual - 2024		
	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
	Por Qtde. - R\$	319,75	331,70

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

AME IDOSO OESTE - Período: De 01 até 12/2024

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

	Média anual - 2024		
	Qtde. Eqptos.	Qtde.	Custo Unitário - R\$
1. Diagnóstico em Laboratório Clínico	-	-	-
Análises Clínicas - CEAC	0	5711	9,96
2. Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológico	-	-	-
Anatomia Patológica - CEAC	0	159	60,02
3. Diagnóstico por Radiologia	-	-	-
Radiologia Geral	1	86	193,13
4. Diagnóstico por Ultrassonografia	-	-	-
Ultrassonografia	1	339	161,08
10. Métodos Diagnósticos em Especialidades	-	-	-
Eletrocardiografia	0,08	537	61,15
Eletroneuromiografia	0,08	77	199,99
Exames Fonoaudiologia	0,17	153	134,65
Holter / Mapa	1,67	195	235,73

Relatório - Demonstração do Custo Unitário dos Serviços (Assistenciais)

AME IDOSO OESTE - Período: De 01 até 12/2024

343 - A. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Médicos

	Média anual - 2024		
	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Cardiologia	72	135	259,97
Dermatologia	536	268	116,15
Endocrinologia	116	564	172,55
Geriatria	492	1818	255,92
Ginecologia	48	107	336,03
Neurologia	112	186	169,92
Oftalmologia	471	236	146,36
Otorrinolaringologia	345	167	141,24
Reumatologia	55	250	341,09
Urologia	821	2208	104,50

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

	Média anual - 2024			
	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Enfermeiro	764	0	0	86,14
Farmacêutico	124	0	0	133,99
Fisioterapeuta	196	1.230	0	65,77
Fonoaudiólogo	32	95	141	300,91
Nutricionista	140	0	0	107,92
Psicólogo	34	96	0	89,73
Terapeuta Ocupacional	23	81	0	97,63
Odontologia / Buco Maxilo	0	0	0	0
Outros	22	973	0	23,21

345 - C. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Odontológicos

	Média anual - 2024	
	Qtde. Paciente	Custo Unitário R\$
Triagem	10.399	912,55

a. - D. Demonstração do Custo Unitário das Atividades Sociais

	Média anual - 2024			
	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$
Atividades Físicas	379	56,59	41	538,29
Oficinas Culturais/Outras Atividades	1.200	13,92	124	134,02

e) Despesas administrativa – Rateio SPDM

A SPDM realiza o rateio de despesas administrativas em conformidade com a Resolução SS 107/19, e destaca que os critérios adotados pela Entidade são divulgados em sua Política para Rateio dos Custos da Estrutura Administrativa da SPDM, aprovada em 26 de agosto de 2023. A relação das despesas objeto de rateio são encaminhadas, anualmente, à CGCSS contendo o detalhamento de cada despesa, valor, data de pagamento, favorecido e documento fiscal comprobatório. Os comprovantes dessas despesas são encaminhados ao órgão contratante, munido de toda a documentação suporte. As métricas de rateio, em conformidade com a Política de Rateio da SPDM, são elaboradas e divulgadas para os órgãos de fiscalização e controle do Estado, incluindo o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

08. 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, direcionada 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 empenhado 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 às peculiaridades no atendimento dos idosos e às 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