



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Estado da Saúde

Ambulatório Médico de Especialidades
“Dr. Geraldo de Paulo Bourroul”
AMEGB

Seconci-OSS

2018

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. AME GERALDO BOURROUL - CONTEXTO	4
2.1 LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA	4
2.2 PERFIL DEMOGRÁFICO	4
3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO AMEGB	5
3.1 PREMISSA ORGANIZACIONAL	6
4. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	6
4.1 ESPECIALIDADES MÉDICAS/EXAMES.....	7
4.2 ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS.....	8
4.3 PERFIL NOSOLÓGICO	8
5. PRODUÇÃO AMBULATORIAL - CONSOLIDADO 2018	9
5.1 INFORMAÇÃO – INSERÇÃO NO SISTEMA (WEB)	12
5.2 ATIVIDADES CIRÚRGICAS.....	12
5.3 PROJETO VALE A PENA VER.....	12
5.4 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	13
6. SERVIÇOS AUXILIARES.....	13
6.1 LABORATÓRIO	13
6.2 FARMÁCIA	13
7. RECURSOS HUMANOS	14
7.1 PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS.....	14
8. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.....	15
9. SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA GESTÃO.....	16
9.1 GESTÃO POR INDICADORES/SISTEMA DOCNIX.....	17
10. PROGRAMA DA QUALIDADE.....	17
11. DEMONSTRATIVO CONTÁBIL OPERACIONAL - DCO.....	17
12. REALIZAÇÕES EM 2018.....	21
13. PLANEJAMENTO PARA 2019	22
14. CONCLUSÃO.....	22



1. Apresentação

O Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – Seconci-SP, qualificado como Organização Social de Saúde assumiu em 13 de novembro de 2014, o Ambulatório Médico de Especialidades “Geraldo Paulo Bourroul” – AMEGB conforme contrato assinado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES).

O Seconci-SP é uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, instituído em março de 1964 por um grupo de empresários do setor da construção e foi estruturado para oferecer assistência social e realizar atendimento médico-ambulatorial e odontológico aos trabalhadores da construção civil.

A entidade mantém unidades ambulatoriais próprias no ABC Paulista, Bauru, Campinas, Cubatão, Mogi das Cruzes, Piracicaba, Praia Grande, Ribeirão Preto, Riviera de São Lourenço, Santos, São José dos Campos e Sorocaba onde são realizados atendimentos médicos, odontológicos exames e serviços complementares.

Por sua larga experiência na atenção à saúde, retirando das filas do SUS milhares de usuários, o Seconci-SP foi convidado, em 1998, a participar do processo de qualificação da primeira geração de Organizações Sociais de Saúde (OSS) do país.

Na rede pública estadual, o Seconci-SP é responsável pela gestão do Hospital Geral de Itapeperica da Serra (HGIS), Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), Hospital Regional de Cotia (HRC), Hospital Estadual de Sapopemba (HESap), Hospital Local de Sapopemba e recentemente, o Conjunto Hospitalar de Sorocaba (CHS). Também é responsável pela gestão das seguintes unidades: Ambulatório Médico de Especialidades (AME) “Dr. Luiz Roberto Barradas Barata”, AME Sorocaba, AME Caraguatatuba, AME Geraldo Bourroul, AME Lorena, AME São Vicente, Centro Estadual de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS), Serviço Estadual de Diagnóstico por Imagem (SEDI II) e da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS).

Em 2006, o Seconci-SP se qualificou como OSS pelo Município de São Paulo. Sob a denominação de Superintendência de Atenção à Saúde (SAS), desde abril de 2008 o Seconci-SP é responsável pela administração da unidade de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) Dr. Ignácio



Proença de Gouvêa e do Território Penha/Ermelino Matarazzo que abrange mais de 70 equipamentos de saúde que realizam atendimento ambulatorial, ou seja, consultas especializadas, procedimentos terapêuticos e diagnósticos e/ou internações.

2. AME Geraldo Bourroul - Contexto

As atividades contratadas no AME Geraldo de Paulo Bourroul incluem consultas nas diversas especialidades médicas, consultas e sessões nas especialidades não médicas, cirurgias ambulatoriais e o serviço de apoio ao diagnóstico e terapêutico a pacientes com agendamentos na CROSS oriundos do Sistema Único de Saúde - SUS.

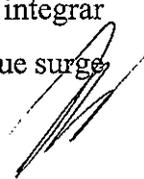
O AMEGB atende aos pacientes pautado na lógica da investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos e resolução especializada que inclui as atividades cirúrgicas de pequeno e médio porte em regime ambulatorial com o suporte de hospital dia.

2.1 Localização Geográfica

O ambulatório localiza-se na região central do Município de São Paulo no Distrito da Consolação/Sé.

2.2 Perfil Demográfico

O Ministério da Saúde baixou a Resolução nº 01 de setembro de 2011, que estabelece diretrizes gerais para a instituição de Regiões de Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). A referida resolução define a Região de Saúde como espaço geográfico contínuo, constituído por agrupamento de Municípios limítrofes (ou não), delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais, de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde. Neste contexto, é que surge a Região de Saúde. A RRAS 06 do Estado de São Paulo é uma delas.





A cidade faz parte da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), que conta com 39 municípios e 19.672.582 habitantes (IBGE 2010), ocupando 7.943,85 Km² de área territorial. A Taxa Geométrica de Crescimento Anual da RMSP é 0,97

O AME Bourroul está inserido na RRAS 06 que compõe a Região Metropolitana de São Paulo. A população nessa região ultrapassa os 19 milhões de habitantes, segundo dados do IBGE 2011.

3. Planejamento Estratégico do AMEGB

O AMEGB elaborou o seu Planejamento Estratégico tendo em vista, em primeiro lugar, a boa assistência ao paciente, ao cumprimento de metas do contrato de gestão e a obtenção da certificação de Qualidade da ONA. Nesse documento foram definidas a Missão, Visão e Valores da unidade, além das principais diretrizes que guiam as ações de gestores e colaboradores.

Na sequência, as diretrizes gerais foram estabelecidas e diversas ferramentas de gestão foram incorporadas para proporcionar segurança ao paciente e na execução dos processos. Esse tema é central para o ambulatório pois permeia toda a relação da equipe de profissionais do AMEGB com o usuário naquilo que é a essência do trabalho, ou seja, o diagnóstico e tratamento de sua saúde através de um atendimento de qualidade, humanizado e com segurança. A junção entre as diretrizes da Qualidade e o “modus operandi” do AMEGB, inclusive da sua própria gestão, era relativamente nova para a maioria dos profissionais que atuavam no ambulatório, desde a equipe médica, equipe de enfermagem, equipe administrativa e de apoio. A tarefa dos gestores tem sido a de fazer destas diretrizes uma prática e o componente fundamental da cultura da organização.

3.1 Premissa Organizacional

Missão:

Realizar assistência ambulatorial com excelência aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão:

Ser referência de qualidade na prestação do serviço assistencial, gestão e organização ambulatorial.

Valores:

Trabalho em equipe; comprometimento; ética, transparência e economicidade.

Objetivos:

- Prestar os serviços de saúde exclusivamente à população usuária do SUS;
- Realizar consultas médicas, exames de apoio ao diagnóstico e procedimentos cirúrgicos compatíveis com o seu nível de complexidade;
- Proporcionar aos pacientes um atendimento médico e assistencial de qualidade e humanizado;
- Atender as diretrizes constantes no contrato de gestão firmado com a Secretaria de Saúde de São Paulo;
- Coletar e analisar os dados de produção e qualidade dos serviços prestados aos usuários e fazer a gestão dos indicadores;
- Apoiar o “Serviço de Atendimento ao Usuário” como canal de comunicação interativo entre o público interno e externo
- Manter quadro de colaboradores treinados e compatível com o desenvolvimento das atividades;

4. Estrutura e Funcionamento

O AME Bourroul possui 5.600 m² de área construída e disponibiliza 50 consultórios de atendimento ambulatorial multiprofissional, sala de apoio clínico equipada para dar suporte às atividades diárias, centro cirúrgico com duas salas operatórias, uma sala para pequenos procedimentos (SPC), dois leitos de Recuperação Pós- Anestésica (RPA), hospital dia, duas salas para realização de procedimentos endoscópicos, dois consultórios odontológicos, sala para reabilitação, consultórios equipados para exames oftalmológicos e áreas específicas destinadas a exames para diagnósticos por imagem tais como, Mamografia, Raio X, Ultrassonografia e Tomografia. A referência pré-hospitalar atual do AME Bourroul é o Pronto Socorro Municipal da Barra Funda.

LOCALIZAÇÃO	
Rua Martins Fontes, 208	
Consolação - São Paulo - SP	
tel (11) 3150-0700	
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	
Das 7h às 19h (segunda a sexta-feira)	
ESTRUTURA	
Área: 5.600 m ²	5 pavimentos
Quadro Pessoal (CLT): 202	Médicos: 137
Especialidades Médicas: 21	Odontologia: 2 salas
Consultórios: 50	Salas de Exames: 17
Centro Cirúrgico: 2 salas	Sala de pequenos procedimentos: 01

4.1 Especialidades Médicas/Exames

ESPECIALIDADES MÉDICAS	EXAMES DIAGNÓSTICOS
	AUDIOMETRIA
	HOLTER 24 H/ MAPA
ACUPUNTURA	BIÓPSIA DE MAMA
ANESTESIOLOGIA	BIÓPSIA DE PRÓSTATA
CABEÇA E PESCOÇO	ECOCARDIOGRAMA/DOPPLER
CARDIOLOGIA	BIÓPSIA TIREOIDE
CIRURGIA PLÁSTICA	COLONOSCOPIA
CLINICA MEDICA	CAMPO VISUAL
DERMATOLOGIA	ELETROCARDIOGRAFIA
ENDOCRINOLOGIA	MAMOGRAFIA
GASTROENTEROLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA
GINECOLOGIA	ELETROENCEFALOGRAFIA
HEMATOLOGIA	ENDOSCOPIA
MASTOLOGIA	ESPIROMETRIA
NEFROLOGIA	ESTUDO URODINÂMICO
NEUROLOGIA	HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA
OFTALMOLOGIA	MIELOGRAMA
ORTOPEDIA	NASOFIBROSCOPIA
OTORRINOLARINGOLOGIA	OTONEUROLÓGICO
PNEUMOLOGIA	PAQUIMETRIA
UROLOGIA	RAIO X
	RETINOGRAFIA
	TESTE ERGOMÉTRICO
	TOMOGRAMIA
	ULTRASSONOGRAMIA/DOPPLER

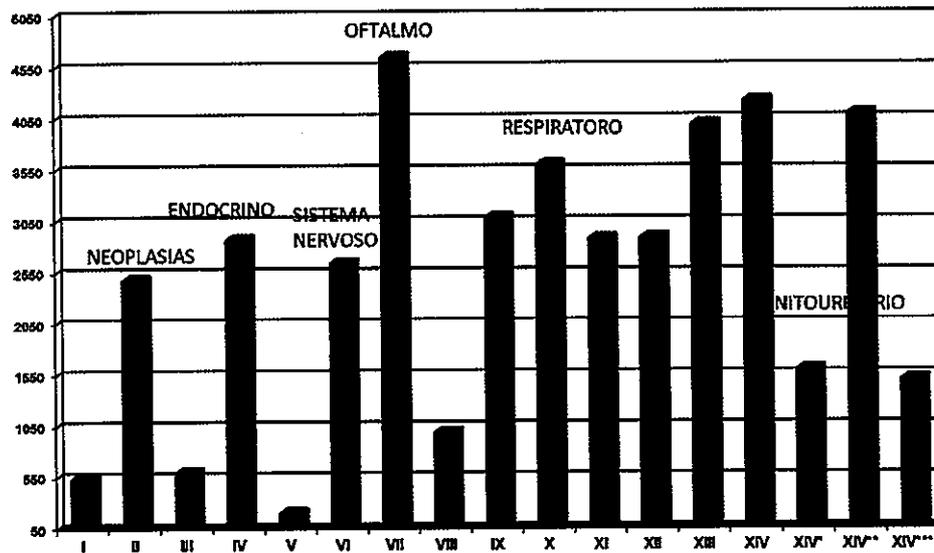


4.2 Especialidades Não Médicas

ENFERMAGEM	NUTRIÇÃO
FARMÁCIA CLÍNICA	ODONTOLOGIA
FISIOTERAPIA	SERVIÇO SOCIAL
FONOAUDIOLOGIA	***

4.3 Perfil Nosológico

Distribuição de Atendimento por Grupos de CIDs



As Especialidades Não Médicas constituem uma área de atuação no AMEGB muito importante e as equipes médicas reconhecem o valor e a necessidade do atendimento integral ao nosso usuário especialmente em especialidades em que a atuação Multiprofissional é critério de qualidade avaliado no contrato de gestão. Assim sendo, foi implantado o atendimento da Farmácia Clínica na rotina do ambulatório. A Odontologia Especial realizou 72 inter consultas cujos pacientes devido ao quadro clínico, tinham a necessidade de execução de procedimentos odontológicos em ambiente cirúrgico.

5. Produção Ambulatorial - Consolidado 2018

Quadro 2 – Consultas Médicas

Consultas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	28.800	26.822	93
Interconsultas	9.600	8.770	91
Consultas Subsequentes	63.600	69.374	91
Total	102.000	104.966	103

Quadro 3 – Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos -

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	31.200	31.147	100
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	3.600	4.405	122
Total	34.800	35.552	102

Quadro 4 – Atividade Cirúrgica

	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	1.970	2.330	118
Cirurgias ambulatoriais cma	3.360	5.295	158
Total	5.330	7.625	143

Quadro 5 – Atendimento Odontológico

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	480	488	102
Interconsultas	0	46	0
Total	480	534	111

Considerando o desempenho nos dois semestres de 2018, destaca-se que foram realizadas 104.966 consultas médicas ou seja 3% acima da meta e 35.552 consultas por profissionais não médicos, também 2% acima da meta contratada. Em resumo, o AMEGB realizou o total de 148.640 atendimentos no ano se considerarmos as consultas, cirurgias realizadas, atendimento odontológico e exames. O resultado final foi satisfatório pois permaneceu dentro da margem de tolerância prevista no contrato de gestão.

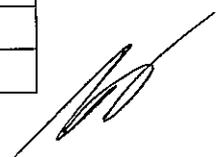
Um dos problemas enfrentados pelo AME Bourroul é o alto índice de absentéismo que teve uma oscilação média de 20% no ano. As causas deste absentéismo são variadas como por exemplo, problemas relacionados com a locomoção, por conta de transporte, dificuldade de contato da unidade com o usuário devido a cadastro incompleto ou ausência do paciente sem outras explicações.

Tendo em vista uma solução para esta situação, o AME Bourroul buscou contato com a coordenação da CARS do Município de São Paulo numa tentativa de mitigar o problema do absentéismo. Paralelamente, também nas reuniões trimestrais promovidas pela CGCSS com a participação da DRS-1 o assunto tem sido frequentemente exposto. Por outro lado, internamente, no AMEGB, foi montado um setor, com pessoal dedicado a confirmar o agendamento e assegurar a presença do paciente no dia e hora marcados. Ainda sobre este assunto, uma placa informa mensalmente, o número de consultas perdidas numa tentativa de sensibilizar os pacientes para não faltarem nas consultas e exames. Além disso, no primeiro semestre de 2018 foi desenvolvido um aplicativo para que os usuários do AME Bourroul possam agendar sua consulta via dispositivo móvel. No entanto, em que pese todos estes esforços para aliviar o problema eles não foram suficientes para produzir impacto na redução do índice de absentéismo.

Com relação ao SADT foram realizados 9.981 exames cujo resultado foi 11% superior à meta. A distorção maior foi na linha dos Métodos Diagnósticos em Especialidades devido a grande demanda por exames de Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Eletroencefalograma, MAPA, Holter, Espirometria e Eletrocardiograma.

Quadro 6 – Resultado SADT Externo – Consolidado 2018

	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.400	2.335	97
Diagnóstico por Endoscopia	3.000	3.184	94
Métodos Diagnósticos em Especialidades	3.600	4.478	124
Total	9.000	9.997	111



Quadro 7 - Produção Ambulatorial – 1º Semestre 2018

MÉDICOS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	%										
Primeira Consulta	2.400	2.124	2.400	2.324	2.400	2.429	2.400	2.220	2.400	1.991	2.400	2.216	14.400	13.304	92%
Interconsulta	800	594	800	706	800	739	800	789	800	722	800	798	4.800	4.348	91%
Consulta Subsequente	5.300	5.413	5.300	5.189	5.300	6.038	5.300	5.550	5.300	5.775	5.300	5.417	31.800	33.382	105%
Total Ambulatório	8.500	8.131	8.500	8.219	8.500	9.206	8.500	8.559	8.500	8.488	8.500	8.431	51.000	51.034	100%
NÃO MÉDICOS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	%										
Consulta	2.600	2.457	2.600	2.584	2.600	2.919	2.600	2.719	2.600	2.741	2.600	2.357	15.600	15.777	101%
Terapias (sessões)	300	293	300	364	300	464	300	279	300	395	300	441	1.800	2.236	124%
Total Não Médicos	2.900	2.750	2.900	2.948	2.900	3.383	2.900	2.998	2.900	3.136	2.900	2.798	17.400	18.013	104%
CIRURGIAS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	%										
Cirurgia Maior	160	125	185	174	185	254	160	176	160	191	160	169	1.010	1.089	108%
Cirurgia Menor	280	391	280	399	280	438	280	467	280	467	280	415	1.680	2.577	153%
Total de cirurgias	440	516	465	573	465	692	440	643	440	658	440	584	2.690	3.666	136%
ODONTOLOGIA	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	%										
Pacientes Especiais	40	35	40	48	40	38	40	50	40	48	40	39	240	258	108%
Interconsulta	0	0	0	1	0	3	0	1	0	5	0	3	0	13	0%
Total Odontologia	40	35	40	49	40	41	40	51	40	53	40	42	240	271	113%

Quadro 7.a - Produção Ambulatorial – 2º Semestre 2018

MÉDICOS	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	%
Primeira Consulta	2.400	2.282	2.400	2.878	2.400	2.059	2.400	2.413	2.400	1.810	2.400	2.076	14.400	13.518	94%
Interconsulta	800	789	800	885	800	697	800	688	800	656	800	707	4.800	4.422	92%
Consulta Subsequente	5.300	5.958	5.300	6.334	5.300	5.842	5.300	6.762	5.300	5.743	5.300	5.353	31.800	35.992	113%
Total Ambulatório	8.500	9.029	8.500	10.097	8.500	8.598	8.500	9.863	8.500	8.209	8.500	8.136	51.000	53.932	106%
NÃO MÉDICOS	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	%
Consulta	2.600	2.431	2.600	2.679	2.600	2.527	2.600	3.193	2.600	2.406	2.600	2.134	15.600	15.370	99%
Terapias (sessões)	300	449	300	284	300	406	300	468	300	211	300	351	1.800	2.169	121%
Total Não Médicos	2.900	2.880	2.900	2.963	2.900	2.933	2.900	3.661	2.900	2.617	2.900	2.485	17.400	17.539	101%
CIRURGIAS	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	%
Cirurgia Maior	160	173	160	236	160	204	160	268	160	226	160	134	960	1.241	129%
Cirurgia Menor	280	456	280	506	280	448	280	554	280	417	280	337	1.680	2.718	162%
Total de cirurgias	440	629	440	742	440	652	440	822	440	643	440	471	2.640	3.959	150%
ODONTOLOGIA	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL SEMESTRAL		
	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	CONT	AME	%
Pacientes Especiais	40	42	40	49	40	35	40	38	40	35	40	31	240	230	96%
Interconsulta	0	2	0	0	0	1	0	1	0	9	0	20	0	33	0%
Total Odontologia	40	44	40	49	40	36	40	39	40	44	40	51	240	263	110%

[Assinatura]

5.1 Informação – Inserção no sistema (WEB)

Os dados foram rigorosamente analisados pela equipe de gestores e todas as informações pertinentes a unidade foram inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e de agendamento (CROSS) com os prazos cumpridos integralmente.

5.2 Atividades Cirúrgicas

A produção cirúrgica do AME Bourroul é composta por procedimentos cirúrgicos maiores (CMA), ou seja, com a presença do anestesista e procedimentos cirúrgicos menores ou ambulatoriais (cma), sem a presença do anestesista. Em 2018 os procedimentos cirúrgicos se concentraram nas especialidades de Ortopedia, Urologia, Dermatologia, Cirurgia Plástica, Ginecologia, Cirurgia Vasculuar, Mastologia e Oftalmologia. Foram realizados 7.625 procedimentos cirúrgicos, sendo 2.330 cirurgias maiores e 5.295 cirurgias menores.

Vale lembrar que de forma geral mantiveram-se as mesmas metas do ano anterior nas especialidades médicas e exames. Devido a demanda, o número de cirurgias ficou 43% acima da meta no ano. Assim sendo, o AMEGB atendeu dentro da sua capacidade operacional, todas as cirurgias, consultas e exames pactuados.

5.3 Projeto Vale a Pena Ver

Este projeto é direcionado aos idosos a partir dos 60 anos que passaram por cirurgia de Facectomia na rede de serviços do Sistema Único de Saúde - SUS do Estado de São Paulo e podem receber, gratuitamente, óculos com lentes monofocais, escolhidos pelo próprio paciente de um catálogo e entregues em sua residência.

Em 2018 o AMEGB realizou 518 cirurgias de catarata através de agendamento normal. No segundo semestre a Secretaria de Estado da Saúde – SES lançou o Mutirão de Cataratas e o AMEGB foi integrado a este projeto tendo realizado 60 cirurgias. No total foram realizadas 578 cirurgias. Os pacientes foram atendidos mediante agendamento pela Central de Regulação de Oferta e Serviços de Saúde (CROSS).



5.4 Comissão de Revisão de Prontuários

A análise da Comissão de Revisão de Prontuários constatou que 1.035 prontuários, referentes a amostra de 1% estão em conformidade nos itens analisados.

Registro de Alta Global: foram anotadas 15.557 altas no ano.

6. Serviços Auxiliares

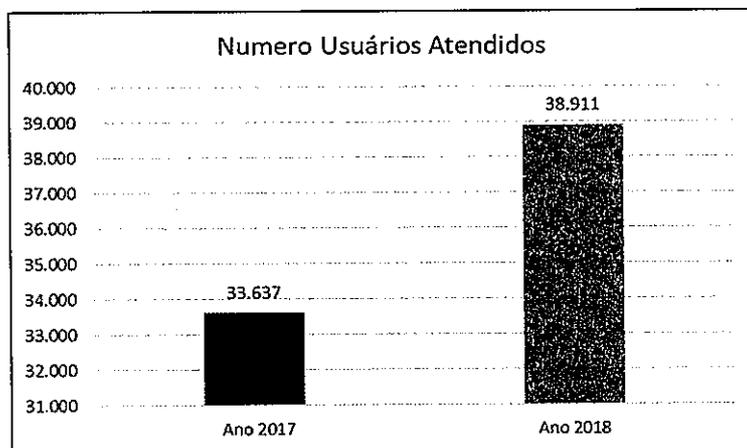
6.1 Laboratório

O Centro Estadual de Análises Clínicas Zona Leste - CEAC – Leste realizou 210.352 exames e permaneceu dentro da meta contratada.

6.2 Farmácia

No AME Bourroul funciona a Farmácia de Componente Especializado e Fibrose Cística que consiste em uma unidade de farmácia dispensadora de medicamentos cujo programa é mantido pela SES com recursos específicos. A unidade prepara a documentação do usuário cadastrado, inclusive exames que são analisados pelo autorizador técnico. A data para a retirada da medicação é agendada de acordo com a disponibilidade do estoque. Após este processo é feita a entrega dos medicamentos inclusive suplementos, no caso de Fibrose Cística.

Quadro 8 – Atendimentos da Farmácia Componentes Especializados - 2018



Comparando o ano de 2017 com o ano de 2018, verificamos que o atendimento geral teve um aumento de 13% na Farmácia de Alto Custo. Esse aumento ocorreu devido ao quantitativo maior das solicitações de novos pacientes e devido aos retornos para retirada de medicamentos em falta durante o ano. A média foi de 3.242 pacientes/mês. Por outro lado, a Farmácia Clínica atendeu 862 pacientes principalmente das especialidades de Endocrinologia e Pneumologia.

7. Recursos Humanos

Em dezembro de 2018 o quadro consolidado de colaboradores contratados teve um leve aumento em relação ao ano anterior e no cômputo final o percentual ficou 0,6% maior em relação ao mesmo período. As mudanças decorrem da otimização nas agendas de atendimento, porém não houve prejuízo ao paciente.

Quadro 9 - Distribuição dos Recursos Humanos

Colaborador	Dez 2017	Dez 2018
Contratados CLT	201	202
Médicos CLT	01	01
Terceiros Médicos	136	137
Total	338	340

7.1 Programa de Desenvolvimento de Lideranças

A alta direção do AMEGB realizou a avaliação de desempenho dos colaboradores e identificou as necessidades de capacitação das lideranças. Assim sendo, a área de RH elaborou um curso teórico e prático em dezembro com o objetivo de aprimorar essas habilidades. O curso contou com a participação de 12 colaboradores entre coordenadores, supervisores e líderes. Este programa está com a previsão de se estender para o próximo ano direcionado para a área de enfermagem.

8. Pesquisas de Satisfação

No AMEGB são realizadas regularmente pesquisas de satisfação com metodologia previamente definidas pela SES/CGCSS e abordagem junto ao cliente de acordo com uma amostra. Os resultados das pesquisas apresentaram informações importantes para a identificação de oportunidades de melhoria. Além das pesquisas realizadas, o AMEGB também dispõe de “Caixas de Opinião” nas recepções e nas áreas de atendimento para que os usuários possam expressar-se espontaneamente. Todas as manifestações são analisadas e tratadas como oportunidades de melhoria junto com os gestores.

Pesquisa de Satisfação de Atendimento: Neste ano, tivemos 1.322 pesquisas preenchidas contemplando o Ambulatório e Hospital Dia. Os apontamentos realizados pelos usuários nessas pesquisas são encaminhados para os gestores das áreas para avaliação.

Sistema Ouvidor: É o sistema da Ouvidoria do AMEGB acompanhado pela Secretaria de Estado da Saúde onde todas as manifestações, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões, protocoladas ou não, são registradas. Em 2018 foram 247 manifestações protocoladas e 577 não protocoladas. Um relatório é emitido mensalmente pelo AME Bourroul e enviado para a SES/Ouvidoria.

O SAU/AMEGB participou de diversos cursos, reuniões, palestras e capacitações com vistas a estar devidamente alinhado aos princípios e diretrizes tanto da Secretaria de Saúde de São Paulo (SES) como do Ministério da Saúde.

Pesquisa. Humaniza: O instrumento de pesquisa aplicado ao usuário é estabelecido segundo a metodologia desenvolvida pela SES com vários quesitos que permitem avaliar a satisfação dos pacientes. De acordo com a amostra foram efetuadas 1.104 pesquisas no ambulatório com média de 99% de respostas entre ótimo e bom.



Quadro 10 - Índice de Satisfação do Usuário

Humaniza – Índice de Satisfação Trimestral/ 2018

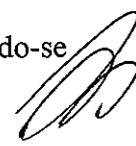
Indicadores satisfação (nota) - Anual por trimestre - NTH014				
Período	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Espaço Físico - Nota	98,4	97,2	99,2	99,1
Nota Recepção (equipe)	98,4	96,9	99,5	99,6
Nota Atendimento médico	98,6	97,7	99,5	99,8
Nota geral Atendimento enfermagem	98,5	97,3	99,7	99,7
Nota outros profissionais	100,0	100,0	100,0	100,0
Nota geral cirurgia	99,6	99,9	100,0	99,9
Nota geral consulta	98,7	97,2	99,9	99,9
Nota Exame	97,1	96,2	99,6	99,9
Nota Unidade de saúde	99,3	97,6	99,8	99,8
Média das Notas Gerais dos Hospitais	99,3	97,6	99,8	99,8

As planilhas são encaminhadas mensalmente ao Núcleo Técnico de Humanização da SES (HUMANIZA SES), conforme rotina estabelecida sendo que a meta qualitativa se manteve elevada em 2018 de acordo com o Índice de Satisfação apurado.

9. Sistema de Informações para Gestão

O AME Bourroul implantou o Sistema de Informação Ambulatorial que é um programa capaz de integrar as diversas agendas, especialmente da CROSS. Além disso, também adotou o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED para acesso das informações referentes ao paciente, pelo médico, no consultório. Inclui-se neste processo o Laboratório CEAC - Leste que também foi integrado ao sistema para permitir que os exames laboratoriais sejam acessados pelo médico e pelo usuário dando agilidade ao tratamento assistencial.

Com base nos problemas relativos ao absenteísmo, a T.I. desenvolveu um aplicativo para os pacientes poderem agendar as consultas e exames via dispositivo móvel. Devido a esta disponibilidade proporcionada pelo aplicativo, 3.792 usuários o utilizaram em 2018 constituindo-se num resultado auspicioso.



Além disto, o setor de Tecnologia da Informação implantou o Wi-Fi Social para permitir aos usuários acesso à Internet nas dependências do AME Bourroul.

9.1 Gestão por indicadores/Sistema DocNix

Com a implantação do Programa de Qualidade houve o acompanhamento atrelado ao planejamento estratégico para a melhoria nas ações da gestão e da informação ambulatorial. O DocNix é uma ferramenta que propicia maior controle e capacidade de acesso à informação das áreas, com foco nos indicadores. As reuniões de acompanhamento dos indicadores estratégicos foram realizadas mensalmente e monitoradas pela alta direção pois impactam nos resultados da instituição.

10. Programa da Qualidade

Desde 2015 o AMEGB já trabalha com o foco na cultura da qualidade visando a obtenção da Acreditação. De acordo com o planejamento do AMEGB foi adotada a metodologia da Organização Nacional de Acreditação – ONA, órgão credenciado do Ministério da Saúde. Os primeiros passos para a implantação da metodologia começaram no início de 2016 com a contratação do Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde – IBES, credenciado da ONA, que apresentou um cronograma das auditorias que seriam realizadas. Ao longo do ano foram efetivadas as avaliações periódicas em todos os processos assistenciais em especial, aqueles relacionados com a segurança do paciente. Em dezembro de 2016 houve a Avaliação para a Certificação sendo o AMEGB homologado como **acreditado – Nível 1** pela ONA.

Em dezembro de 2018 o AME Bourroul foi recertificado pelo IBES e homologado como **Acreditado Pleno – Nível 2** pela ONA.

11. Demonstrativo Contábil Operacional - DCO

A receita para custeio das ações e serviços em 2018 foi no montante de R\$ 20.726.448,75 (vinte milhões, setecentos e vinte e seis mil, quatrocentos e quarenta e oito reais e setenta e cinco centavos) .

Do montante do orçamento de custeio, 90% (noventa por cento) dele foi dividido em parcelas repassadas mensalmente para atendimento das metas assistenciais. Os 10% (dez por cento) restantes



foram repassados também mensalmente, vinculados à avaliação dos indicadores de qualidade, integrante do Contrato do Gestão. Apresentamos abaixo os Relatórios Contábil Operacional e do Fluxo de Caixa .

Quadro 11. Demonstrativo Contábil Operacional – 1º Semestre 2018

Demonstrativo Contábil Operacional Período: Semestral 2018							
	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maió Valor	Junho Valor	Total Valor
Receitas Operacionais							
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	11.054.652,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0	0	25000	25000	0	0	50000
Total	1.842.442,00	1.842.442,00	1.867.442,00	1.867.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	11.104.652,00
Resultado de Aplicação Financeira	29.652,73	25.191,51	32.260,70	28.747,44	27.853,77	29.243,07	172.949,22
Reembolso de Despesas	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Total	29.652,73	25.191,51	32.260,70	28.747,44	27.853,77	29.243,07	172.949,22
Total das Receitas	1.872.094,73	1.867.633,51	1.899.702,70	1.896.189,44	1.870.295,77	1.871.685,07	11.277.601,22
Despesas Operacionais							
Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas							
	700.264,71	750.399,02	774.200,15	735.469,16	779.186,38	792.718,48	4.532.237,90
Ordenados	555.603,41	536.124,20	540.233,57	540.152,10	536.964,94	546.883,14	3.255.961,36
Encargos Sociais	44.430,82	44.031,83	43.115,08	42.980,52	42.834,38	43.926,94	261.319,57
Provisões	3.719,12	50.312,55	73.452,76	37.626,95	83.139,97	81.408,03	329.659,38
13º exclusivamente	48.222,25	47.035,99	46.283,66	43.964,83	44.745,15	48.690,36	278.942,24
Férias exclusivamente	-44.503,13	3.276,56	27.169,10	-6.337,88	38.394,82	32.717,67	50.717,14
Benefícios	97.062,36	111.643,08	103.750,43	113.083,45	108.177,02	107.057,13	640.773,47
Outras despesas com pessoal	-551,00	8.287,36	13.648,31	1.626,14	8.070,07	13.443,24	44.524,12
Serviços Terceirizados	743.563,81	796.127,43	915.851,71	892.678,00	769.148,19	900.503,52	5.017.872,66
Assistenciais	594.617,94	657.278,00	736.804,84	763.366,56	625.450,82	741.415,03	4.118.933,19
Pessoa Jurídica	594.617,94	657.278,00	736.804,84	763.366,56	625.450,82	741.415,03	4.118.933,19
Administrativos	148.945,87	138.849,43	179.046,87	129.311,44	143.697,37	159.088,49	898.939,47
Materiais	80.878,52	104.801,22	130.472,68	194.125,52	178.352,49	96.297,81	784.928,24
Materiais e medicamento	48.532,92	66.613,66	94.936,88	161.039,55	82.278,97	68.112,68	521.514,66
Materiais de consumo	32.345,60	38.187,56	35.535,80	33.085,97	96.073,52	28.185,13	263.413,58
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	26.939,28	40.083,03	41.252,95	45.183,33	43.431,16	41.224,52	238.114,27
Outras despesas	3.802,45	3.898,28	3.115,83	2.743,16	3.647,70	42.124,21	59.331,63
Tributárias/Financeiras	1.130,18	216,59	35.127,17	166,84	217,55	35.145,43	72.003,76
Total das Despesas Operacionais	1.556.578,95	1.695.525,57	1.900.020,49	1.870.366,01	1.773.983,47	1.908.013,97	10.704.488,46
Investimento							
Equipamentos	1650	0	795	0	17270,00	18020,61	37735,61
Móveis e Utensílios	0	0	0	4360	0	0	4360
Total Investimento	1650	0	795	4360	17270,00	18020,61	42095,61
TOTAL GERAL	1.558.228,95	1.695.525,57	1.900.815,49	1.874.726,01	1.791.253,47	1.926.034,58	10.746.584,07
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	313.865,78	172.107,94	-1.112,79	21.463,43	79.042,30	-54.349,51	531.017,15

Quadro 11.a - Demonstrativo Contábil Operacional – 2º Semestre 2018

Demonstrativo Contábil Operacional Semestral 2018							
	Julho Valor	Agosto Valor	Setembro Valor	Outubro Valor	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Receitas Operacionais							
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	0,00	9.212.210,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0	0,00	0,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	60.000,00
Total	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.862.442,00	1.862.442,00	20.000,00	9.272.210,00
Resultado de Aplicação Financeira	30.407,67	33.593,84	28.010,67	32.430,34	30.092,59	22.102,42	176.637,53
Reembolso de Despesas							
Total	30.407,67	33.593,84	28.010,67	32.430,34	30.092,59	22.102,42	176.637,53
Total das Receitas	1.872.849,67	1.876.035,84	1.870.452,67	1.894.872,34	1.892.534,59	42.102,42	9.448.847,53
Despesas Operacionais							
Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas							
Ordenados	559.769,19	540.931,56	541.301,32	559.229,63	541.715,70	597.584,96	3.340.532,36
Encargos Sociais	44.743,08	44.198,55	43.630,88	45.091,18	62.423,48	65.448,09	305.535,26
Provisões	45.567,36	76.237,81	69.102,15	44.694,80	43.257,73	-12.111,64	266.748,21
13º exclusivamente	45.468,06	46.200,19	43.282,40	35.664,95	25.422,34	25.293,88	221.331,82
Férias exclusivamente	99,30	30.037,62	25.819,75	9.029,85	17.835,39	-37.405,52	45.416,39
Benefícios	121.034,54	102.284,12	114.431,15	104.837,44	102.595,91	105.255,11	650.438,27
Outras despesas com pessoal	4.677,03	7.010,42	14.087,38	31.676,20	4.958,61	22.876,38	85.286,02
Serviços Terceirizados	784.272,99	854.583,04	892.316,78	843.096,91	800.676,25	766.038,21	4.940.984,18
Assistenciais	653.051,49	716.011,08	762.170,03	694.136,95	660.078,48	676.859,50	4.162.307,53
Pessoa Jurídica	653.051,49	716.011,08	762.170,03	694.136,95	660.078,48	676.859,50	4.162.307,53
Administrativos	131.221,50	138.571,96	130.146,75	148.959,96	140.597,77	89.178,71	778.676,65
Materiais	105.102,27	128.374,87	132.675,19	157.893,63	118.785,07	157.610,14	800.441,17
Materiais e medicamento	76.822,83	92.924,27	88.963,57	123.293,56	89.187,11	64.296,23	535.487,57
Materiais de consumo	28.279,44	35.450,60	43.711,62	34.600,07	29.597,96	93.313,91	264.953,60
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	42.943,63	40.420,77	44.707,00	44.853,53	44.212,86	55.875,97	273.013,76
Outras despesas	13.004,54	11.858,87	10.499,11	10.633,96	16.400,71	12.418,99	74.816,18
Tributárias/Financeiras	215,92	178,69	32.321,16	173,06	607,39	32.298,46	65.794,68
Total das Despesas Operacionais	1.721.330,55	1.806.078,70	1.895.072,12	1.842.180,34	1.735.633,71	1.803.294,67	10.803.590,09
Investimento							
Equipamentos	725,20	0,00	11635,38	0,00	0,00	1.680,00	14.040,58
Móveis e Utensílios	0	0	0	1844	0,00	1844	3.688,00
Total Investimento	725,20	0,00	11635,38	1.844,00	0,00	3.524,00	17.728,58
TOTAL GERAL	1.722.056,75	1.806.078,70	1.906.707,50	1.844.024,34	1.735.633,71	1.806.818,67	10.821.318,67
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	150.793,92	69.957,14	-36.254,83	50.848,00	156.900,88	-1.764.716,25	-1.372.471,14

Quadro 12 – Demonstrativo Fluxo de Caixa

Demonstrativo do Fluxo de Caixa
Semestral 2018

	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maior Valor	Junho Valor	Total Valor
Saldo do Mês Anterior	3.944.451,57	4.196.597,26	4.492.007,31	4.640.495,25	4.578.373,21	4.808.956,18	-
RECEITAS							
Contrato de Gestão / Convênio	1.842.442,00	1.900.042,00	1.867.442,00	1.867.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	11.162.252,00
Receitas Financeiras	28.243,89	23.546,93	28.705,14	27.642,53	27.843,72	29.243,07	165.225,28
Outras Receitas	41,97	323	91,76	569,66	315	868,35	2.209,74
Total	1.870.727,86	1.923.911,93	1.896.238,90	1.895.654,19	1.870.600,72	1.872.553,42	11.329.687,02
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	711.209,86	692.349,25	713.602,13	681.627,07	710.032,56	718.286,76	4.227.107,63
Salários	589.622,53	616.776,79	649.640,59	634.182,50	665.952,30	662.373,06	3.818.547,77
13º	46.995,06	0	351,94	116,25	427,27	570,64	48.461,16
Férias	74.026,97	64.161,64	46.754,81	38.387,19	39.067,65	40.054,06	302.452,32
Outros	565,30	11.410,82	16.854,79	8.941,13	4585,34	15.289,00	57.646,38
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	707.937,46	752.309,71	829.250,37	884.454,27	725.863,37	829.686,37	4.729.501,55
Materiais	69.449,08	76.177,94	112.821,45	200.303,80	97.274,10	119.024,58	675.050,95
Manutenção Predial	29.672,71	45.669,95	33.429,49	79.098,48	42.127,43	35.743,66	265.741,72
Investimentos	2272,5	0	0	16500	0	19070	37842,5
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	26.788,10	24.676,30	26.083,24	28.845,83	31.638,46	27.617,22	166.649,15
Financeiras	262,88	164,07	174,52	164,28	214,99	166,41	1.137,15
Outras despesas	70.999,58	37.154,66	32.389,76	66.782,50	32.866,84	32.486,07	272.679,41
Total	1.618.582,17	1.628.501,88	1.747.750,96	1.957.776,23	1.640.017,75	1.782.081,07	10.374.710,06
Saldo do mês (Receitas-despesas)	252.145,69	295.410,05	148.487,94	-62.122,04	230.582,97	90.472,35	954.976,96
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	4.196.597,26	4.492.007,31	4.640.495,25	4.578.373,21	4.808.956,18	4.899.428,53	

Quadro 12.a – Demonstrativo Fluxo de Caixa

Demonstrativo do Fluxo de Caixa
Semestral 2018

	Julho Valor	Agosto Valor	Setembro Valor	Outubro Valor	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Saldo do Mês Anterior	4.899.428,53	5.180.021,18	5.111.898,77	5.241.186,31	5.309.902,93	5.199.011,39	-
RECEITAS							
Contrato de Gestão / Convênio	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.842.442,00	1.862.442,00	55.000,00	9.287.210,00
Receitas Financeiras	30.397,65	33.578,80	27.820,41	32.430,75	29.914,81	22.092,41	176.234,83
Outras Receitas	0	0	363,94	292,32	936,84	0	1.593,10
Total	1.872.839,65	1.876.020,80	1.870.626,35	1.875.165,07	1.893.293,65	77.092,41	9.465.037,93
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	710.838,16	724.124,68	704.666,12	754.569,55	916.601,48	1.051.432,11	4.862.232,10
Salários	664.032,47	664.835,72	656.060,08	664.041,26	652.040,62	642.892,80	3.943.902,95
13º	559,82	695,04	416,97	328,31	234.204,67	245.504,51	481.709,32
Férias	38.762,88	51.784,23	32.959,82	48.998,72	26.138,57	137.465,59	336.119,81
Outros	7.482,99	6809,69	15.219,25	41.201,26	4.217,62	25.569,21	100.500,02
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	571.265,10	991.668,03	843.574,59	750.333,79	839.174,76	761.818,94	4.757.835,21
Materiais	159.604,82	115.061,15	90.737,39	152.514,15	124.998,47	97.815,77	740.731,75
Manutenção Predial	46.715,64	34.919,70	28.440,11	30.922,52	27.696,01	28.061,46	196.755,44
Investimentos	0	0	0	1.800,00	900	0	2.700,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	27.876,09	27.791,54	28.878,00	31.018,97	30.749,87	28.925,02	175.239,49
Financeiras	213,36	158,75	176,02	170,42	194,53	155,81	1.068,89
Outras despesas	75.733,83	50.419,36	44.866,58	85.119,05	63.870,07	48.139,02	368.147,91
Total	1.592.247,00	1.944.143,21	1.741.338,81	1.806.448,45	2.004.185,19	2.016.348,13	11.104.710,79
Saldo do mês (Receitas-despesas)	280.592,65	-68.122,41	129.287,54	68.716,62	-110.891,54	-1.939.255,72	-1.639.672,86
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	5.180.021,18	5.111.898,77	5.241.186,31	5.309.902,93	5.199.011,39	3.259.755,67	

12. Realizações em 2018

- ❖ Selo ONA – Nível Acreditado Pleno – Nível 2 em 12/2018;
- ❖ Participação no Mutirão de Cirurgias de Catarata pela Secretaria de Saúde de São Paulo;
- ❖ Acessibilidade dos Pacientes, foram instalados: piso tátil, botão de pânico nos banheiros, identificação em Braille no painel e porta dos elevadores, porta dos consultórios e corrimãos, cadeira para obesos e local reservado na sala de espera para deficientes físicos;
- ❖ Agendamentos via aplicativo (App) pela Internet;
- ❖ Implantação do Wi-Fi Social em todos os andares;
- ❖ Manutenção do Programa Vale a Pena Ver – SES;
- ❖ Programa de Residência Médica nas Especialidades: Cabeça e Pescoço, Ginecologia Vascular, Mastologia e Endoscopia;
- ❖ Núcleo de Humanização – implementação da agenda de atividades;
- ❖ Ampliação da Farmácia Satélite no 3º andar;
- ❖ Ampliação do atendimento da Farmácia Clínica;
- ❖ Implantação do Serviço de Pequenas Cirurgias (SPC);
- ❖ Realização da 4ª Semana de Prevenção de Acidentes – SIPAT;
- ❖ Realização do 2º Treinamento em Primeiros Socorros para equipe assistencial;
- ❖ Atualização do Curso de LIBRAS;
- ❖ Reformulação do Programa de Ginástica Laboral
- ❖ Realização do evento Outubro Rosa (consultas, exames e palestras às colaboradoras);
- ❖ Realização do evento Novembro Azul (consultas, exames e palestras aos colaboradores);
- ❖ Readequação da estrutura física da Central de Material Pré-Esterilizado;



13. Planejamento para 2019

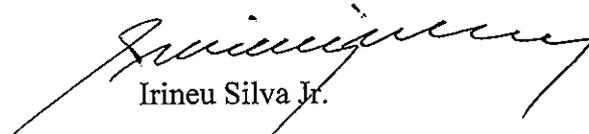
- Manter o equilíbrio econômico-financeiro com o cumprimento das metas do contrato e otimização dos recursos financeiros;
- Ampliar o escopo da gestão da Qualidade com ênfase na segurança do paciente;
- Ampliar o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, Capacitação e Treinamento de colaboradores;

14. Conclusão

O AME Bourroul encerrou o ano de 2018 com todas as metas atingidas e os resultados financeiros foram satisfatórios. Ao mesmo tempo, deu passos firmes em direção a melhoria da qualidade como Acreditado Pleno de acordo com a Organização Nacional de Acreditação.

As pesquisas tiveram uma média percentual alta de satisfação dos usuários e além disso, mesmo os resultados sendo satisfatórios, o AMEGB continuará a investir no processo de treinamento e capacitação de colaboradores.

São Paulo, 31 de janeiro de 2019


Irineu Silva Jr.
Gerente Executivo