

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
AME LUIZ ROBERTO BARRADAS BARATA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
JANEIRO A AGOSTO DE 2018

SECONCI-OSS



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
Missão	6
Visão	6
Valores.....	6
OFERTA DE SERVIÇOS	7
PRODUÇÃO AMBULATORIAL	8
Produção Ambulatorial – Janeiro a Agosto 2018.....	9
ATENDIMENTO CIRÚRGICO	12
Mutirão de Catarata	13
HUMANIZAÇÃO AME BARRADAS	13
Objetivos específicos do plano institucional de humanização.....	14
Diretrizes da humanização priorizadas no PIH	15
Ações de humanização desenvolvidas de acordo com as diretrizes de humanização	15
Resultados.....	15
PROJETOS E PROGRAMAS	16
Programa de Atendimento Odontológico ao Paciente Especial	16
Programa Vale a Pena Ver	16
Programa Filho que Ama Leva o pai ao AME	17
Linha de Cuidado Microcefalia.....	18
Programa de assistência integral à pessoa com estomia	20
AÇÕES DE REFORMAS E MELHORIAS NO AME BARRADAS	21
PREMIAÇÕES RECEBIDAS	23
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO SAU	23
Pesquisa de opinião	23
Ouidor SES.....	24
Humaniza-SES (PSAT)	25
Ouidor SUS	26
PROCESSOS DE QUALIDADE	27
RESULTADOS FINANCEIROS	31
Demonstrativo Contábil Operacional	33
Demonstrativo do Fluxo de Caixa	35
CASA DO ADOLESCENTE DE HELIÓPOLIS	37
Estrutura Física	37
Equipe Multidisciplinar	38
Parcerias	39

Fluxo e Metodologia do Atendimento.....	39
Equipe de Acolhimento	39
Consultas médicas e não médicas.....	40
Perfil Nosológico:.....	40
Grupos e Oficinas.....	41
Principais Grupos.....	42
Visitantes Recebidos	42
Capacitação Programa Saúde do Adolescente, Participação em Congressos, Seminários, Simpósios e Web conferências	43
Palestras Externas na Rede de Apoio e Parcerias para Realização de Atividades com a Casa do Adolescente de Heliópolis	43
Participação em Fórum da região	44
Visitas aos Equipamentos da Rede de Apoio	44
Campo de Estágio	45
Implantação de Novas Rotinas.....	45
PRODUÇÃO DA CASA DO ADOLESCENTE	45



INTRODUÇÃO

O Ambulatório Médico de Especialidades Luiz Roberto Barradas Barata (AME Barradas), situado na região do Heliópolis, São Paulo-SP, foi criado em setembro de 2008 a partir do contrato de gestão assinado entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES) e a organização Social de Saúde Seconci – Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo.

O Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – SECONCI-SP é uma entidade filantrópica sem fins lucrativos, fundada em março de 1964 por um grupo de empresários do setor de construção civil e tem como missão promover ações de assistência social nela incluída saúde, educação e demais atividades afins.

As atividades assistenciais no AME Barradas tiveram seu início em dezembro de 2008, em meio às reformas estruturais necessárias para a adequação do prédio à sua nova atividade.

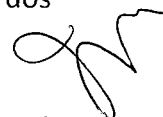
O AME Barradas, até então AME Heliópolis, sempre foi palco de inúmeros projetos pilotos e mesmo em atendimento parcial, foi o primeiro no projeto de implantação do Sistema Conexa no Estado de São Paulo no ano de 2009. O Sistema Conexa consistia em marcação de consultas via Sistema e não mais manual.

Em dezembro de 2009 iniciamos nossa atividade cirúrgica realizando procedimentos em regime de hospital dia.

Outro projeto desenvolvido se deu no setor de SAME- Serviço de Arquivo Médico e Estatístico, que implantou em fevereiro de 2011 o sistema de prontuários digitalizados através do programa de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), esse sistema disponibiliza a captação de imagens de documentos, armazenagem, localização e gerenciamento de informações dos documentos e dados eletrônicos com assinatura digital. O sistema recebe três assinaturas garantindo a informação fidedigna.

Nesse ano o AME Barradas intensificou sua política de humanização no atendimento, facilitando o acesso dos usuários ao ambulatório. Passamos a oferecer aos usuários um serviço especializado de transporte com uma van e um ônibus, este último adaptado para o transporte de pessoas portadoras de necessidades especiais, ligando o AME Barradas à estação de metrô do Alto do Ipiranga e atualmente à estação de metrô Sacomã. Esse transporte funciona continuamente, atualmente com 2 ônibus, das 6 às 22h e transporta em média, cerca de 40.000 pessoas por mês totalizando mais de 480.000 pessoas ao ano, entre pacientes e acompanhantes.

No ano de 2012 tivemos início à Central de Agendamento Cirúrgico (CAC), contando com um software desenvolvido especificamente para agendamento, controle e confirmação dos



procedimentos cirúrgicos. Através desta ferramenta conseguimos reduzir a taxa e absenteísmo cirúrgico para níveis inferiores a 7%.

Em 2013 após 5 anos de atividades, atendendo a Convocação Pública, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo no dia 06 de julho de 2013, o Seconci-OSS apresentou um novo Projeto de Trabalho tendo por intenção renovar o Contrato de Gestão e manter o gerenciamento do AME Barradas.

Após avaliação técnica por parte dos órgãos competentes da SES o Seconci-OSS foi selecionado e assinou novo Contrato de Gestão em setembro de 2013, com novas metas pactuadas.

Neste momento, respondendo a um pleito da população e solicitação da SES, o AME Barradas passou a funcionar também aos sábados, das 7 às 17hs, ampliando significativamente seu atendimento na área da radiologia.

O AME Barradas ocupa uma área total de 30.000 m² e 16.032 m² de área construída. Possui 49 consultórios de atendimento ambulatorial multiprofissional, sala de emergência totalmente equipada para dar suporte às atividades diárias do AME, centro cirúrgico com salas operatórias e leitos de RPA, hospital dia, 2 salas de pequenos procedimentos, 3 salas para realização de procedimentos endoscópicos, 2 consultórios odontológicos, área para reabilitação, área destinada para exames diagnósticos inclusive com tomografia, ressonância magnética, medicina nuclear e PET-CT.

Contamos com um total de 25 especialidades médicas e mais de 30 exames auxiliares de diagnóstico e terapêutica.

Temos como ponto forte nossa estrutura cirúrgica, única no país, com um centro cirúrgico moderno com 6 salas operatórias e 12 leitos de recuperação pós anestésica, possibilitando a realização de cirurgias de pequeno e médio porte, inclusive sob anestesia geral. Dando suporte ao centro cirúrgico, contamos com uma ala de internação em regime de hospital dia, com 12 quartos e 24 leitos, funcionando das 6h às 20h, o que permite ao paciente ser operado e receber alta no mesmo dia.

Seguindo determinações da Secretaria de Estado da Saúde, o AME Barradas oferece atendimento médico de alta resolução, atendendo protocolos clínicos de acesso previamente definidos e acordados com a Secretaria de Estado da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade e, dentro do possível, em um único dia. O foco do atendimento é voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica nas especialidades clínicas e resolução cirúrgica nas especialidades cirúrgicas.



De acordo com nova proposta de regionalização do atendimento em saúde no Estado de São Paulo, o AME Barradas encontra-se inserido na Rede Regional de Atenção à Saúde RRAS 6, cuja delimitação geográfica é representada pelo município de São Paulo. Segundo dados do IBGE - Censo Demográfico de 2010, a RRAS 6 responde por uma população de 11.253.503 habitantes, sendo 47,35% homens e 52,65% mulheres. Dentro da RRAS 6, o AME Barradas localiza-se na Região Sudeste, que compreende 23 distritos e uma população de 2.649.670 habitantes. Nesta região estão sob gestão estadual 8 hospitais e 5 ambulatórios, destes, 2 hospitais e 2 ambulatórios estão sob Contrato de Gestão com Organizações Sociais de Saúde, um deles o AME Barradas.

Missão

Em consonância com a SES, oferecer atendimento multiprofissional resolutivo, em único dia, priorizando a investigação diagnóstica e tratamentos cirúrgicos.

Visão

Ampliar a oferta de serviços, tornando-se referência como centro especializado em diagnóstico e terapêutica de alta resolutividade.

Valores

- Ética
- Dignidade
- Pioneirismo e Inovação
- Resolutividade
- Economicidade



6

OFERTA DE SERVIÇOS

Como já mencionado, o AME Barradas oferece atendimento médico em 25 especialidades médicas distintas, atendimento odontológico aos pacientes especiais e atendimento multiprofissional em mais 8 áreas do conhecimento da saúde. A rede de exames diagnósticos é a maior do país, servindo de referência para todo o Estado de São Paulo, sendo esse um dos grandes diferenciais do Ame Barradas.

ESPECIALIDADES MÉDICAS	EXAMES DIAGNÓSTICOS
ANESTESIOLOGIA	ANGIOFLUOR
CARDIOLOGIA	AUDIOMETRIA
CIRURGIA GERAL	BIÓPSIA DE PRÓSTATA
CIRURGIA PLÁSTICA	BIÓPSIA TIREOIDE
CIRURGIA VASCULAR	CAMPO VISUAL
CLINICA MEDICA	CINTILOGRAFIA
DERMATOLOGIA	COLONOSCOPIA
ENDOCRINO ADULTO	DENSITOMETRIA
ENDOCRINO INFANTIL	ECOCARDIOGRAMA
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	ECOENDOSCOPIA
GASTROENTEROLOGIA INFANTIL	ELETROCARDIOGRAFIA
GINECOLOGIA	ELETROENCEFALOGRAFIA
HEMATOLOGIA INFANTIL	ENDOSCOPIA
HEMATOLOGIA ADULTO	ESPIROMETRIA
MASTOLOGIA	ESTUDO URODINÂMICO
NEFROLOGIA ADULTO	HISTEROSCOPIA
NEFROLOGIA INFANTIL	HOLTER 24 H
NEUROLOGIA ADULTO	MAMOGRAFIA
NEUROLOGIA INFANTIL	MAPA
OFTALMOLOGIA	MAPEAMENTO DE RETINA
ORTOPEDIA	MIELOGRAMA
OTORRINOLARINGOLOGIA	NASOFIBROSCOPIA
PNEUMOLOGIA ADULTO	OCT
PNEUMOLOGIA INFANTIL	OTONEUROLÓGICO
UROLOGIA	PANFOTOCOAGULAÇÃO
ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS	PAQUIMETRIA
	PET CT
ENFERMAGEM	RAIO X
FARMÁCIA CLÍNICA	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA
FISIOTERAPIA	RETINOGRAFIA
FONOAUDIOLOGIA	TESTE ERGOMÉTRICO
NUTRIÇÃO	TESTE ORTOPTICO
PSICOLOGIA	TOMOGRAMIA
SERVIÇO SOCIAL	ULTRASSONOGRAMIA
ODONTOLOGIA	ULTRASSONOGRAMIA OCULAR
	YAG LASER

Um dos grandes problemas enfrentados no atendimento ambulatorial no Estado de São Paulo é o alto índice de absentismo, principalmente dos exames diagnósticos. Visando minimizar este problema, sempre buscamos estratégias para reduzir a taxa de absentismo. No ano de 2009, o absentismo do AME Barradas, encontrava-se na faixa de 27% e 34% para consultas e exames.

respectivamente. Neste momento iniciamos o processo de confirmação de consultas e exames através do envio de mensagens por SMS, mais tarde esta prática foi absorvida pela própria SES através da CROSS. Em 2010 nossa média de absenteísmo foi 18% nas consultas médicas e 24% nos exames de SADT.

Conseguimos manter a taxa de absenteísmo sob controle. Confirmamos as reduções nestes números após ampliarmos nossa capacidade de confirmação de consultas e exames através da instalação da Central de Confirmação, funcionando de segunda à sexta-feira das 12 às 22h e com o objetivo de confirmar 100% dos exames, consultas e cirurgias agendadas no AME Barradas. Os resultados demonstraram o reaproveitamento de cerca de 5 a 7% de vagas de consultas e exames de pacientes agendados.

Com essas medidas reduzimos a taxa de absenteísmo desde a inauguração. Iniciamos com absenteísmo de 38% nos exames e nas consultas 27%.

No ano de 2018 de janeiro a agosto nosso índice de absenteísmo para exames externos foi de 26%, exames internos 11% e consultas médicas 14%.

Pensando no nosso cliente, desenvolvemos o sistema de marcação de consultas em 2 plataformas digitais, site e aplicativo, onde o paciente pode realizar a solicitação de agendamento de consultas e exames dos profissionais do AME Barradas sem sair de casa, através do seu celular a qualquer hora do dia. O setor de agendamento recebe as solicitações, realiza o agendamento e responde ao paciente em até três dias, encaminhando o comprovante de agendamento e orientações necessárias.

Com essa ferramenta conseguimos diminuir o tempo de espera do pacientes para o agendamento de pós consulta e exames, onde após um ano de implantação já atendemos cerca de 15.000 usuários e agendamos em média 45.000 consultas e exames pelo sistema virtual, preservando o conforto e o tempo disponível dos nossos usuários.

PRODUÇÃO AMBULATORIAL

No ano de 2018 de janeiro a agosto cumprimos todas as metas pactuadas conforme os quadros a seguir.

Realizamos no período mencionado 82.864 consultas médicas, sendo a meta 76.736 consultas, 9.534 cirurgias com meta de 9.010, 15.252 exames externos com meta de 15.200, 283 consultas odontológicas com meta de 240 e 689 litotripsias com meta de 640.

Realizamos exames de PET-CT no ano de 2018, referência única para todo o Estado de São Paulo, no total de 1.205 exames de janeiro a agosto.

Produção Ambulatorial – Janeiro a Agosto 2018

Consultas Médicas

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	21.840	16.288	-25,42
Interconsultas	11.760	12.845	9,23
Consultas Subseqüentes	43.136	53.731	24,56
Total	76.736	82.864	7,99

Consultas Não Médicas/Procedimento Terapêutico Não Médicos

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	24.000	26.514	10,48
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	5.600	6.873	22,73
Total	29.600	33.387	12,79

Atividade Cirúrgica

	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	5.250	5.668	7,96
Cirurgias ambulatoriais cma	3.760	3.866	2,82
Total	9.010	9.534	5,82

Atendimento Odontológico

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	240	269	12,08
Interconsultas	0	14	0
Total	240	283	17,92

SADT Externo

	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	3.440	2.881	-16,25
Diagnóstico por Medicina Nuclear in Vivo	1.600	1.574	-1,63
Diagnóstico por Endoscopia	4.400	5.070	15,23
Métodos Diagnósticos em Especialidades	5.760	5.727	-0,57
Total	15.200	15.252	0,34

Tratamentos Clínicos

	Total		
	Cont.	Real.	%
Terapias Especializadas - Litotripsia	640	689	7,66

PET CT

	Total		
	Cont.	Real.	%
Interno	0	4	0
Externo	1.200	1.201	0,08
Total	1.200	1.205	0,42



Produção Ambulatorial – 1º Semestre 2018

Consultas Médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.730	1.700	2.730	1.839	2.730	2.147	2.730	1.941	2.730	2.105	2.730	1.858	16.380	11.590	29,24
Interconsultas	1.470	1.729	1.470	1.529	1.470	1.527	1.470	1.587	1.470	1.592	1.470	1.580	8.820	9.544	8,21
Consultas Subseqüentes	5.392	6.085	5.392	6.522	5.392	7.329	5.392	6.661	5.392	7.078	5.392	6.282	32.352	39.957	23,51
Total	9.592	9.514	9.592	9.890	9.592	11.003	9.592	10.189	9.592	10.775	9.592	9.720	57.552	61.091	6,15

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	3.000	3.155	3.000	3.177	3.000	3.517	3.000	3.365	3.000	3.513	3.000	3.153	18.000	19.880	10,44
Proced Terap(sessões)	700	906	700	759	700	877	700	801	700	847	700	833	4.200	5.023	19,6
Total	3.700	4.061	3.700	3.936	3.700	4.394	3.700	4.166	3.700	4.360	3.700	3.986	22.200	24.903	12,18

Atividade Cirúrgica

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
CMA	650	567	675	638	675	806	650	655	650	792	650	754	3.950	4.212	6,63
cma	470	436	470	484	470	477	470	465	470	487	470	489	2.820	2.838	0,64
Total	1.120	1.003	1.145	1.122	1.145	1.283	1.120	1.120	1.120	1.279	1.120	1.243	6.770	7.050	4,14

Atendimento Odontológico

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	30	33	30	35	30	36	30	31	30	36	30	35	180	206	14,44
Interconsultas	0	0	0	3	0	2	0	2	0	2	0	2	0	11	0
Total	30	33	30	38	30	38	30	33	30	38	30	37	180	217	20,56

SADT Externo

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	430	361	430	272	430	412	430	394	430	500	430	374	2.580	2.313	10,35
Diagnóstico por Med Nuclear in Vivo	200	203	200	180	200	215	200	224	200	198	200	200	1.200	1.220	1,67
Diagnóstico por Endoscopia	550	594	550	433	550	682	550	559	550	616	550	646	3.300	3.530	6,97
Métodos Diagnósticos em Especialidades	720	592	720	548	720	762	720	680	720	721	720	742	4.320	4.045	-6,37
Total	1.900	1.750	1.900	1.433	1.900	2.071	1.900	1.857	1.900	2.035	1.900	1.962	11.400	11.108	-2,56

Tratamentos Clínicos

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Terapias Especializadas - Litotripsia	80	87	80	80	80	83	80	76	80	105	80	81	480	512	6,67

PET CT

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Interno	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	4	0
Externo	150	122	150	153	150	161	150	157	150	163	150	140	900	896	-0,44
Total	150	122	150	154	150	161	150	158	150	163	150	142	900	900	0

Produção Ambulatorial – 2º Semestre Julho e Agosto 2018

Consultas Médicas

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Primeiras Consultas Rede	2.730	2.063	2.730	2.635	5.460	4.698	-13,96
Interconsultas	1.470	1.559	1.470	1.742	2.940	3.301	12,28
Consultas Subseqüentes	5.392	6.291	5.392	7.483	10.784	13.774	27,73
Total	9.592	9.913	9.592	11.860	19.184	21.773	13,5

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Consultas Não Médicas	3.000	3.188	3.000	3.446	6.000	6.634	10,57
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	700	827	700	1.023	1.400	1.850	32,14
Total	3.700	4.015	3.700	4.469	7.400	8.484	14,65

Atividade Cirúrgica

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Cirurgias ambulatoriais CMA	650	679	650	777	1.300	1.456	12
Cirurgias ambulatoriais cma	470	443	470	585	940	1.028	9,36
Total	1.120	1.122	1.120	1.362	2.240	2.484	10,89

Atendimento Odontológico

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Primeiras Consultas Rede	30	30	30	33	60	63	5
Interconsultas	0	3	0	0	0	3	0
Total	30	33	30	33	60	66	10

SADT Externo

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	430	140	430	428	860	568	-33,95
Diagnóstico por Medicina Nuclear in Vivo	200	172	200	182	400	354	-11,5
Diagnóstico por Endoscopia	550	726	550	814	1.100	1.540	40
Métodos Diagnósticos em Especialidades	720	801	720	881	1.440	1.682	16,81
Total	1.900	1.839	1.900	2.305	3.800	4.144	9,05

Tratamentos Clínicos

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Terapias Especializadas - Litotripsia	80	79	80	98	160	177	10,63

PET CT

	Julho		Agosto		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Interno	0	0	0	0	0	0	0
Externo	150	145	150	160	300	305	1,67
Total	150	145	150	160	300	305	1,67

ATENDIMENTO CIRÚRGICO

O AME Barradas tem como missão oferecer atendimento multiprofissional resolutivo, em único dia, priorizando a investigação diagnóstica e tratamentos cirúrgicos. Respeitando esta característica intrínseca, continuamos fortalecendo nossa proposta cirúrgica, oferecendo 100% de nossa oferta à Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES).

Por disponibilizar de uma completa estrutura diagnóstica, todos os pacientes referenciados ao AME Barradas podem ter seu diagnóstico confirmado de forma rápida e resolutiva, não necessitando de referências externas. Uma vez indicado o procedimento cirúrgico em regime de hospital dia, os pacientes são encaminhados imediatamente à Central de Agendamento Cirúrgico (CAC) e o procedimento é agendado no AME Barradas. Temos como meta Institucional o agendamento em até 60 dias. Quando o procedimento cirúrgico necessita de internação hospitalar, o AME Barradas agenda o mesmo nos Hospitais Estaduais da Vila Alpina ou Sapopemba, através de pactuações prévias.

No período de janeiro a agosto de 2018 realizamos 9.534 procedimentos cirúrgicos (contratado 9.010), destes 5.668 foram cirurgias maiores, realizadas nas dependências do centro cirúrgico sob regime de internação em hospital dia com necessidade de intervenção anestésica especializada e 3.866 cirurgias menores com anestesia local.

Neste mesmo período, o AME Barradas encaminhou aos hospitais pacientes, sendo 2.058 encaminhados ao Hospital Estadual da Vila Alpina e 1.211 ao Hospital Estadual de Sapopemba.

Gostaríamos de ressaltar que tanto o AME Barradas, como os Hospitais Estaduais da Vila Alpina e Sapopemba, encontram-se preparados e equipados para o atendimento integral adequado.

Dos seguimentos cirúrgicos atendidos no AME Barradas destacamos abaixo a maior prevalência cirúrgica por ordem crescente:

ESPECIALIDADES	PERCENTUAL DE CIRURGIAS REALIZADAS NO MÊS
OTORRINOLARINGOLOGIA	26%
OFTALMOLOGIA	24%
UROLOGIA	14%
CIRURGIA PLÁSTICA	10%
GINECOLOGIA	8%
ORTOPEDIA	8%
CIRURGIA VASCULAR	4%
CIRURGIA GERAL	4%
ODONTOLOGIA	1%
TOTAL	100%

Todo atendimento ao paciente está inserido na política de segurança do paciente, sendo eles:

- ✓ Identificar corretamente o paciente através de Protocolo de Exame Seguro;
- ✓ Melhorar a comunicação entre profissionais de saúde Educação Continuada;
- ✓ Melhorar a segurança na Prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
- ✓ Assegurar lugar de cirurgia e intervenção, procedimentos e pacientes corretos;
- ✓ Higienizar as mãos para evitar infecções;
- ✓ Reduzir risco de quedas;

Mutirão de Catarata

Em 2018 realizamos o mutirão de catarata por solicitação da SES.

A catarata é uma doença que provoca o embaçamento da visão. Ela pode ser causada por vários motivos (congenita, trauma, diabetes, doenças sistêmicas, etc), mas a principal causa é o envelhecimento natural do olho. Não existem colírios que retardem ou curem a catarata. O único tratamento disponível é a cirurgia. A cirurgia atualmente é feita com aparelhos modernos, chamados Facoemulsificadores. A recuperação da visão é rápida e, quase sempre, completa.

Abaixo a produção de catarata pelo mutirão.

Ressaltamos que a cirurgia de catarata é complementada com o Programa Vale à Pena Ver, que consiste no fornecimento de óculos para pacientes acima de 60 anos, quando necessário, após a cirurgia.

Tivemos como produção 63 cirurgias no Mutirão de Catarata no ano de 2018 no período de janeiro a agosto.

HUMANIZAÇÃO AME BARRADAS

O aprimoramento da qualidade dos serviços na área da saúde é um dos maiores desafios nacionais e figura entre as principais prioridades nos diferentes níveis da administração pública.

Entende-se por Humanização em Saúde, o princípio ético e político orientador da atenção e da gestão em saúde, que tem como objetivo central promover mudança na cultura organizacional, fomentando autonomia e protagonismo dos sujeitos, assegurando a co-responsabilidade na condução dos processos e na produção da saúde.

Alinhada às Políticas Nacional e Estadual de Humanização, a Política Institucional de Humanização do AMEB, visa enfrentar os desafios de promover mudanças nas práticas de produção à saúde e nos modelos de atenção e de gestão, por meio de um esforço conjunto na

construção e implantação de novos métodos e dispositivos de atendimentos aos usuários e de apoio à gestão dos serviços de saúde, assim como pela integração e fortalecimento de ações que já contribuem para a melhoria da qualidade das relações entre usuários, trabalhadores, gestores, instituição de saúde e comunidade.

A instituição iniciou a formalização das ações de humanização em 2013 com a constituição de um Comitê de Humanização que atua desde então assegurando a efetivação da Política de Humanização (Nacional, Estadual e Institucional) no AME Barradas.

O Comitê de Humanização é multiprofissional, onde o compartilhamento de saberes contribui para a ótica do ponto de vista da diversidade e prima pela humanização em seu sentido pleno.

Por meio das ações definidas pelo Comitê de Humanização foi instituído o “Plano Institucional de Humanização” (PIH), compartilhado com a Alta Gestão e operacionalizado pelos diferentes atores institucionais, possibilitando assim a efetivação da Política Institucional de Humanização.

Objetivos específicos do plano institucional de humanização

- ✓ Estimular a integração, cultura do diálogo e cooperação entre os setores do AME Barradas com vistas à resolutividade e filosofia institucional;
- ✓ Estimular a criação, fortalecimento e integração de práticas de gestão e atenção humanizadas, considerando diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização, entre eles: método da tríplice inclusão - gestor, trabalhador e usuário; formação em humanização; acolhimento com seguimento; reafirmação das ações previstas nos projetos terapêuticos de Alta Resolutividade e valorização do trabalho e trabalhador;
- ✓ Fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão, como fator crítico para o aprimoramento das condições de trabalho e como forma de participação e controle social;
- ✓ Qualificar e apoiar gestores e profissionais com foco no planejamento, implantação e avaliação das práticas humanizadas na Instituição;
- ✓ Atender às diretrizes Instituídas pela Política Estadual de Humanização.
- ✓ Contribuir para a multiplicação do conceito e da prática de humanização, oferecendo oportunidades de reconhecimento, publicação e disseminação das ações.

Diretrizes da humanização priorizadas no PIH

- Valorização do Trabalho e do Trabalhador: Escuta do colaborador
- Fomento à grupalidades: Integração entre equipes

Estas ações têm como objetivo principal, abrir espaço para a sensibilização e reflexão sobre a importância e amplitude do comportamento humano nas práticas assistenciais, do seu poder transformador, e dar voz ao coletivo, ao ético, ao responsável a todos os envolvidos na produção da saúde, tornando-os co-autores, atores e multiplicadores das ações de humanização na instituição.

Ações de humanização desenvolvidas de acordo com as diretrizes de humanização

- Clínica ampliada
- Co-gestão
- Acolhimento
- Valorização do trabalho e do trabalhador
- Defesa dos direitos dos usuários
- Fomento de grupalidades, coletivos e redes
- Ambiência
- Apoio de articuladores de humanização do NTH-SES/SP
- Articulação com a rede externa
- Mecanismos de desospitalização e alta responsável para continuidade da assistência, com ativação de redes de cuidados para viabilizar a atenção integral

Resultados

Como resultados das ações de humanização, almejamos o estreitamento do vínculo entre o Comitê de Humanização e a equipe, onde a troca de experiências e conhecimentos favoreça maior entendimento dos fluxos, normas e rotinas estabelecidos, com reflexo direto na assistência promoção da saúde e assistência aos pacientes, criação de campo para exposição de idéias e ampliação da percepção dos membros do comitê quanto à importância das ações de humanização propostas pelos colaboradores, voltadas aos trabalhadores e pacientes.

PROJETOS E PROGRAMAS

Programa de Atendimento Odontológico ao Paciente Especial

Teve início em 2011 e continua sendo um dos serviços oferecidos pelo AME Barradas aos pacientes da rede pública de saúde da Secretaria Estadual de Saúde do Estado de São Paulo. O objetivo principal deste atendimento consiste em oferecer um atendimento especializado aos pacientes com necessidades especiais, adequado a nível ambulatorial e em centro cirúrgico sob anestesia geral em uma área carente da odontologia. Esses pacientes podem ter alterações temporárias ou permanentes de ordem neurológica, hematológica, reumatológica, ser portadores de síndromes de ordem genética, pacientes a espera de transplantes diversos ou pós-transplantados, oncológicos, imunossuprimidos, cardiopatas, etc. atendimento esse também conhecido atualmente como Odontologia Hospitalar. Este atendimento abrange praticamente todos os procedimentos odontológicos em especial tratamentos restauradores, periodontais, cirúrgicos e endodônticos além da prevenção. Este tipo de abordagem nesse grupo de pacientes leva a uma melhora significativa na qualidade de vida dos mesmos e uma economia de recursos no sistema público de saúde, em internações e tratamentos medicamentosos, visto que o número de complicações sistêmicas desencadeadas com problemas orais diminui.

Entre janeiro e agosto de 2018 foram realizados 283 atendimentos.

Programa Vale a Pena Ver

Iniciamos Projeto Da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo “Vale à pena Ver” em setembro de 2015.

O Programa prevê o fornecimento de órtese visual - tipo óculos - como complemento assistencial, no pós-cirúrgico de facectomia por facoemulsificação com implante de Lentes Intra Ocular (LIO) dobrável, de pacientes com 60 (sessenta) anos ou mais, residentes no Estado de São Paulo e que tenham realizado a cirurgia de catarata através da rede de serviços do Sistema Único de Saúde - SUS do Estado de São Paulo. Nosso serviço de saúde, participante do Programa, recebeu um kit-mostruário contendo 30 tipos de óculos para que os pacientes escolham tamanho, cor e modelo da armação. Somente são fornecidos óculos com lentes monofocais, contudo se o paciente necessita correção para visão longe e perto ele recebe dois óculos.

Após a cirurgia de Facectomia, o médico oftalmologista faz a prescrição, em Receituário Padronizado pela Secretaria de Estado da Saúde - SES de forma eletrônica.

O receituário contém a prescrição de correção refrativa ou outro tipo de correção, medição da “Distância Interpupilar” verificado através do Pupilômetro adquirido por nossa unidade, o

tamanho da “ponte” (caso haja necessidade) e o tamanho das armações, utilizando a codificação do mostruário fornecida pela Secretaria de Estado da Saúde.

Os pacientes são informados que receberão os óculos em sua residência e orientados sobre a necessidade de retornarem ao serviço médico para conferência e possíveis ajustes no prazo máximo de 90 (noventa) dias do recebimento dos óculos, saindo com a consulta de retorno já agendada.

Após o preenchimento, o receituário padronizado (prescrição médica) é encaminhado ao respectivo departamento Regional de Saúde - DRS, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data da prescrição.

A Empresa fornecedora dos óculos, definida pela Secretaria de Estado da Saúde, retira semanalmente nos DRS, as prescrições médicas para a prestação de serviço com o fornecimento dos óculos, mediante relação de remessa, data e assinatura de quem recebeu o lote de prescrições.

A empresa fornecedora de óculos, a contar da data do recebimento das prescrições médicas, terá um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para confecção e envio à residência do paciente (via Sedex – com Aviso de Recebimento - AR) dos óculos, bem como uma cópia da prescrição médica.

Entre janeiro e agosto de 2018 foram atendidos pelo Programa Vale a Pena Ver, 219 pacientes gerando 383 solicitações/prescrições de óculos

Programa Filho que Ama Leva o pai ao AME

Continuamos com o Projeto que foi implantado no ano de 2014 elaborado pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo que visa o atendimento de homens acima de 50 anos. Essa campanha de prevenção e promoção de saúde incentiva os filhos dos pacientes a levarem seus pais ao médico. O protocolo de atendimento foi desenvolvido em parceria com a Sociedade Brasileira de Urologia, a Socesp (Sociedade de Cardiologia do Estado de São Paulo) e a Sociedade Brasileira de Clínica Médica.

Uma pesquisa feita pelo Centro de Referência em Saúde do Homem, na capital paulista, mostrou que 60% dos pacientes homens que ficam doentes só buscam tratamento quando as doenças já estão em estado avançado, quadro que se explica pela baixa procura por exames preventivos e consultas regulares. O programa tem como alvo justamente estes pacientes e foi iniciado em março de 2014.

Todo paciente interessado é atendido aos sábados e pode agendar por telefone, no mês de seu aniversário, os exames e consultas, sem a necessidade de prévio encaminhamento. O atendimento é dividido em pelo menos dois sábados. No primeiro, o paciente passará por uma consulta de enfermagem que envolverá avaliação do peso, altura e risco cardíaco, além de uma série de exames laboratoriais.

O retorno é agendado no sábado seguinte para consultas com cardiologista e urologista, onde ocorre avaliação do paciente e verificação dos resultados dos exames. Caso o paciente apresente alguma anormalidade é encaminhado para exames complementares, acompanhamento e tratamento já dentro da rotina de atividades ambulatoriais comum do AME.

No ano de 2018 realizamos 594 consultas de cardiologia e 593 urologia além de 610 consultas de enfermagem.

Linha de Cuidado Microcefalia

Iniciamos novo programa da SES em janeiro de 2017.

A linha de cuidado de microcefalia visa diagnosticar precocemente esse agravo à saúde e prover as bases para uma assistência integral e contínua ao recém-nascido com microcefalia.

Os atores envolvidos na linha de cuidado da microcefalia são as maternidades do Estado de São Paulo, a rede de Ambulatórios Médicos de Especialidades (AME) de referência, os hospitais universitários de referência, os municípios paulistas com seus serviços de atenção básica.

A linha de cuidado inicia-se com a suspeita de microcefalia (MC) em recém-nascido (RN) nas maternidades do Estado de São Paulo. A criança com suspeita deve ser agendada na “Enfermagem - Linha de Cuidado Microcefalia” no AME de referência daquele hospital via sistema CROSS. Caso a microcefalia seja confirmada pelo Ambulatório Médico de Especialidades, o paciente passará por exames e consultas nesta unidade no mesmo dia e em um segundo dia, após os quais será encaminhado para acompanhamento na atenção básica municipal.

Ambulatório Médico de Especialidades 1º dia:

Encaminhado pela maternidade, o paciente é atendido em uma consulta de enfermagem em que o perímetro cefálico é novamente medido e os dados da criança, inseridos no gráfico de confirmação da microcefalia. Se o agravo não for constatado, o AME encaminha o paciente para a Unidade Básica de Saúde de referência da residência da mãe para acompanhamento do recém-nascido pela atenção básica local. Caso a microcefalia seja confirmada, a equipe de enfermagem colherá sorologia STORCH (Sífilis, Toxoplasmose, Rubéola, Citomegalovírus e Herpes).

Em seguida, o paciente realiza ultrassom transfontanela. Caso o exame não possa ser realizado, o AME submeterá o paciente a exame de tomografia computadorizada (AMEs sem o exame deverão agendar em unidade de referência que disponibilize TC).

Ainda no primeiro dia, o paciente realiza consulta com fonoaudióloga para realização do exame BERA triagem. O paciente sairá da unidade com o conjunto restante de consultas da linha de cuidado (segundo dia de atendimento no AME) já agendado.

Ambulatório Médico de Especialidades 2º dia:

No retorno ao AME, o paciente passará por três consultas especializadas: otorrinolaringologia, oftalmologia e neuropediatria. Na primeira consulta médica, o otorrinolaringologista atenderá o paciente e avaliará os resultados do BERA. Caso este esteja alterado, o AME encaminhará o paciente para serviço de audiologia de referência no respectivo Departamento Regional de Saúde.

Na passagem pela oftalmologia, o médico realizará a fundoscopia e caso alterada, o AME encaminhará o paciente para o hospital universitário de referência.

Por fim, o paciente será atendido por neuropediatra que fará a avaliação global do caso e as orientações à família.

O AME elabora um relatório circunstanciado, isto é, um documento individual com todos os resultados de exames e detalhes das consultas, inclusive com as datas de realização de cada evento e quaisquer observações pertinentes do corpo clínico.

O paciente receberá alta do AME com encaminhamento para a Unidade Básica de Saúde de referência da residência da mãe e o relatório circunstanciado do caso será entregue ao município correspondente.

O AME preenche planilha mensal de acompanhamento dos casos de microcefalia que passem pela linha de cuidado, mas não realiza o acompanhamento desses pacientes. Os serviços de atenção básica do município de residência da mãe matricularão os pacientes egressos do AME e iniciarão o acompanhamento e a estimulação precoce da criança

No ano de 2018 entre janeiro e agosto realizamos atendimento de 07 pacientes.



Programa de assistência integral à pessoa com estomia

O programa teve início em abril de 2009 e é um serviço que presta assistência multidisciplinar aos portadores de estoma, tem como objetivo principal a orientação para o seu auto cuidado e a promoção de sua reabilitação e autonomia. Possuímos quase 2.000 pacientes cadastrados, sendo atendidos em média 1240 pacientes por mês.

Fornecemos mensal e gratuitamente materiais para estomia, bolsas coletoras e outros insumos, que atendem os pacientes com estomas intestinais, urinários. O AME Barradas abrange o atendimento pós-operatório mediato e tardio aos pacientes submetidos às cirurgias onde houve a necessidade da construção de um estoma.

Ao se deparar com sua imagem corporal alterada pela estomia, o paciente sente-se excluído da sociedade, da família, do trabalho, o que afeta profundamente sua auto-estima e qualidade de vida. Estas dificuldades o obrigam involuntariamente a desenvolver novos conhecimentos e habilidades para adaptar-se, mesmo estando vulnerável e fragilizado.

O Atendimento é Multidisciplinar, voltado ao atendimento individual e coletivo. Realizado pelas equipes Médica, Enfermagem, Nutrição, Serviço Social e Psicologia. A intenção é de suprir as carências de modo mais abrangente e efetivo, e tem como objetivo principal proporcionar acesso à informações fundamentais referentes às estomias de modo didático com linguagem acessível ao nível de conhecimento do paciente.

A meta desta equipe é demonstrar que a parceria existente entre os profissionais, pacientes e seus representantes, através da troca de conhecimentos e vivências, objetiva a reabilitação do paciente, autonomia e melhoria da qualidade de vida. O paciente é o foco da atenção.

O AME Barradas é o único pólo que mantém dentro da sua estrutura física o *Núcleo* dos Ostomizados, entidade representativa de classe. Conta com a participação diária e efetiva de 17 voluntários estomizados, que atuam como agentes facilitadores do processo de reabilitação, fornecendo suporte baseado na sua experiência. Esta troca de vivências tem grande importância no processo de aceitação e na adaptação, pois através deste acolhimento reconhece que existem pessoas em condições semelhantes a sua e que superaram as mesmas dificuldades, que o tornaram reconhecidos e aceitos pela sociedade. Mensalmente é realizada o encontro com terapia de grupo que permite descobrir, transformar e enriquecer o modo de relacionamento interpessoal de cada um dos membros, através da troca de experiências comuns, habitualmente determinantes para o seu bem-estar físico e emocional, proporcionando sentimentos de conforto e amparo.

O que torna a reabilitação do paciente mais efetiva é a interação com outros pacientes, ser assistido por uma equipe multidisciplinar que procura vê-lo como um ser em toda a sua plenitude, através da prestação de um atendimento humanizado, focado na recuperação da sua autonomia e independência, tornando-o assim o protagonista de sua própria história, onde a estomia torna-se a cirurgia da vida. Os resultados alcançados são fruto de intensa e contínua busca destes profissionais por uma assistência baseada na melhoria dos serviços prestados, com desenvolvimento e implementação de mudanças inovadoras, acrescentando saúde e qualidade de vida aos pacientes portadores de estomia.

As diretrizes que permeiam este programa evidenciam que o trabalho é desenvolvido por uma equipe focada em resultado que beneficia a sociedade e nos torna orgulhosos e privilegiados por estarmos inseridos neste contexto.

AÇÕES DE REFORMAS E MELHORIAS NO AME BARRADAS

Estamos em constante busca por excelência tanto nas atividades assistenciais diretas como o uso racional de recursos e inovações. Seguem algumas ações desde nossa inauguração.

Após investigação e análise da água do afloramento presente no terreno do AME, iniciamos a utilização de água no sistema de rega dos jardins e plantas bem como a utilização água na lavagem dos corredores interno, Wc e CME, envolvendo a captação, armazenamento, instalação de toda a rede de distribuição de água do afloramento do AME Barradas.

Reforma da cabine primária com automação e modernização, envolvendo a desmontagem dos quadros gerais de baixa tensão, substituição de componentes obsoletos por modernos, troca dos cabos de alimentação e pintura geral da sala.

Implantação da área de PET CET, englobando a construção, quadros de distribuição elétricos e sistema de refrigeração.

Instalação de grades em todas as janelas do AMEB, para melhoria da segurança e controle de acesso externo.

Pavimentação do arruamento entre o prédio principal e o prédio de utilidades, melhorando o trânsito e acesso ao almoxarifado e área de carga e descarga.

Instalação de concertina no entorno do prédio, melhorando a segurança no acesso.

Iluminação externa do pátio e talude traseiro do AMEB, com a implantação de infraestrutura com tubulações embutidas e caixas de passagens no entorno do pátio.

Reforma de infra estrutura envolvendo construção de bases para painéis elétricos, construção de acesso para entrada e saída do magneto da ressonância magnética e melhoria no sistema de climatização.

Nova rede de esgoto na casa do adolescente em substituição a existente, devido a tubulação danificada sem acesso para manutenção.

Construção da área de CME para autoclaves, envolvendo projeto, construção e compra de equipamento.

Construção de nova área para refeitório, envolvendo projeto, construção, climatização e instalação de equipamentos.

Instalação de televisores nas áreas assistenciais, implantação de infra-estrutura com cabeamento, circuitos de distribuição.

Implantação do laboratório de Engenharia Clínica, reforma de área antiga do grupo moto gerador envolvendo infra-estrutura, climatização e aquisição de mobiliários.

Substituição de 2.000 m² de piso vinílico em mantas por piso em placas, devido a unidade negativa do solo houve o descolamento da manta, sem possibilidade de reparo, ocasionando a troca por placas.

Manutenção de 40% das calhas e rufus, na cobertura, devido ao deteriorização das calhas, houve a necessidade de substituição por novas em vários pontos da cobertura.

Instalação de piso tátil para acessibilidade, em atendimento a legislação existente foi feito projeto de acessibilidade e implantado.

Melhoria do sistema de automação da iluminação externa com implantação de refletores em leds, com implantação de infra-estrutura, passagem de cabeamento, foto células e montagem de painel de distribuição.

Automatização da cabine primária com comando a distância, modernização dos componentes elétricos, instalação de motor para rearme a distancia, construção de infra-estrutura para cabeamento de comando e instalação das câmeras de monitoramento.

Abrigos para segurança nos tanques de água e óleo combustível, com o objetivo de melhorar a segurança e acesso das instalações, fez-se necessário a instalação de grades de proteção.

Em dezembro de 2016 realizamos a construção da Brinquedoteca.

Todos os anos, entre dezembro e janeiro, realizamos a manutenção específica do Centro Cirúrgico e Hospital Dia, garantindo qualidade e segurança no atendimento.

PREMIAÇÕES RECEBIDAS

2009 AVAPE Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência- Homenagem à empresa Seconci que apóia a Causa de Pessoa com Deficiência.

2010 SES- Secretaria de Estado de Saúde- Prêmio Idéia Saudável em Organização de Serviços.

2010 SES- Secretaria de Estado de Saúde- Prêmio Idéia Saudável em Atendimento ao Cidadão.

2010 - Prêmio Amigo do Meio Ambiente.

2011- Prêmio Amigo do Meio Ambiente.

O AME Barradas teve dois trabalhos publicados em revista:

- Relato de experiência: "Assistência Humanizada: Permanência do Acompanhante na Unidade de Recuperação Pós Anestésica no centro Cirúrgico Ambulatorial de Especialidades Médicas, 2010."
- Proposta assistencial: "Atos Assistenciais na Linha de Cuidado ao paciente cirúrgico na especialidade de Otorrinolaringologia em Ambulatório Médicos de Especialidades."

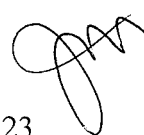
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO SAU

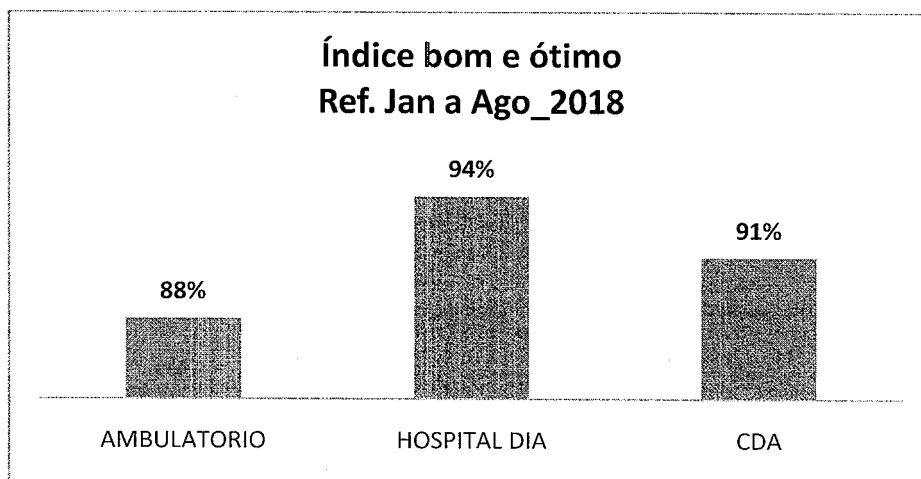
O S.A.U durante o ano de 2018, apresentou resultados satisfatórios, buscando constantemente oportunidades de melhorias na qualidade e satisfação do atendimento, coletando o maior número de dados possíveis para que os pacientes e/ou acompanhantes recebessem o devido acolhimento nas principais vertentes de atuação.

Pesquisa de opinião

No ano de 2018 recebemos 3.275 pesquisas, sendo 2.602 do Ambulatório, 289 da Casa do Adolescente e 384 do Hospital Dia. Já no período de Janeiro a Agosto recebemos 2.355 pesquisas, sendo 1.896 do Ambulatório, 201 da Casa do Adolescente e 258 do Hospital Dia.

Classificação	Jan a Ago	Anual
Ambulatório	1.896	2.602
C.D.A.	201	289
Hospital Dia	258	384
TOTAL	2.355	3.275





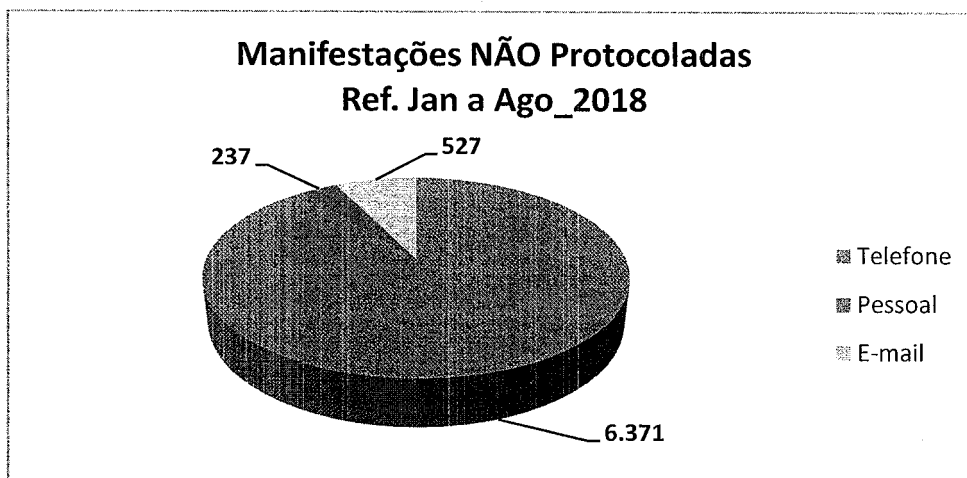
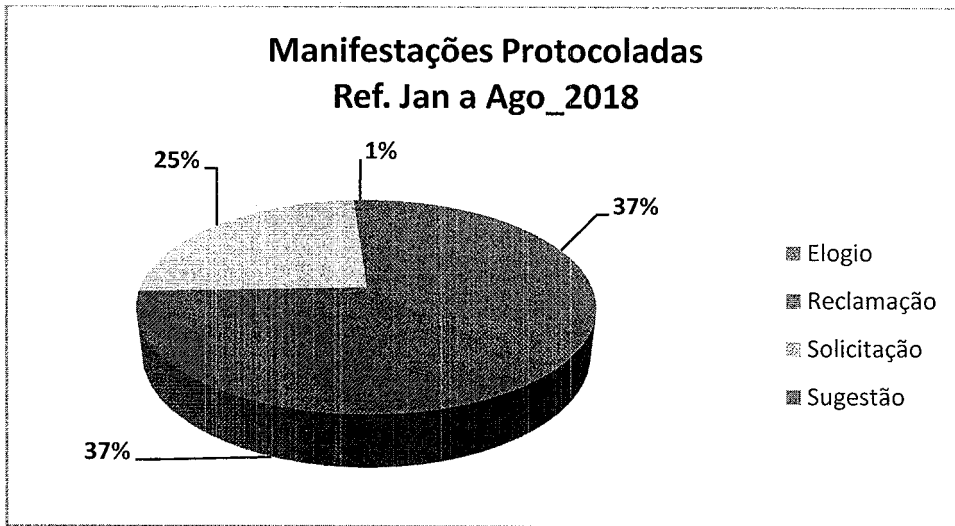
Os apontamentos realizados pelos usuários nessas pesquisas são encaminhados mensalmente para os gestores da área e seus respectivos gerentes. A média de satisfação (Bom e Ótimo) apontada no período de janeiro a agosto foi de 91%.

Ouvidor SES

Trata-se de um sistema da Ouvidoria Central da Secretaria de Estado da Saúde, em que todas as manifestações sendo reclamações, elogios, solicitações ou sugestões protocoladas ou não protocoladas são registradas.

Em 2018 recebemos 477 demandas protocoladas e 8.980 demandas não protocoladas (7.892 atendimentos telefônicos, 292 atendimentos pessoalmente e 796 informações por e-mail). Já no período de Janeiro a Agosto, recebemos 367 demandas protocoladas e 7.135 demandas não protocoladas (sendo 6.371 atendimentos telefônicos, 237 atendimentos pessoalmente e 527 informações por e-mail).

Classificação	Jan a Ago	Anual
Protocoladas	367	477
NÃO Protocoladas (telefone)	6.371	7.892
NÃO Protocoladas (pessoal)	237	292
NÃO Protocoladas (e-mail)	527	796



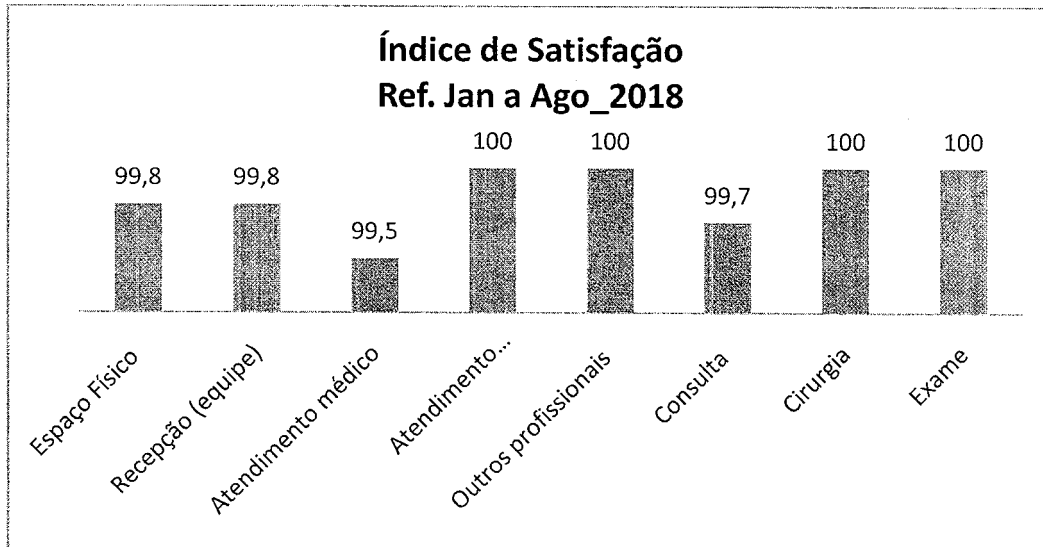
Humaniza- SES (PSAT)

No mês de Abril a meta foi alterada de 127 pesquisas mensais para a quantidade de 95, sendo 32 pesquisas na consulta, 32 pesquisas nos exames e 31 pesquisas nas cirurgias.

Em 2018 foram efetuadas 1.236 pesquisas. Já no período de Janeiro a Agosto foram efetuadas 856 pesquisas.

Classificação	Jan a Ago	Anual
PSAT	856	1.236

O instrumental da pesquisa é bem detalhado e através dele é possível que o usuário abordado efetue uma análise bem criteriosa dos mais diversos fatores que englobam o atendimento do AME Barradas.

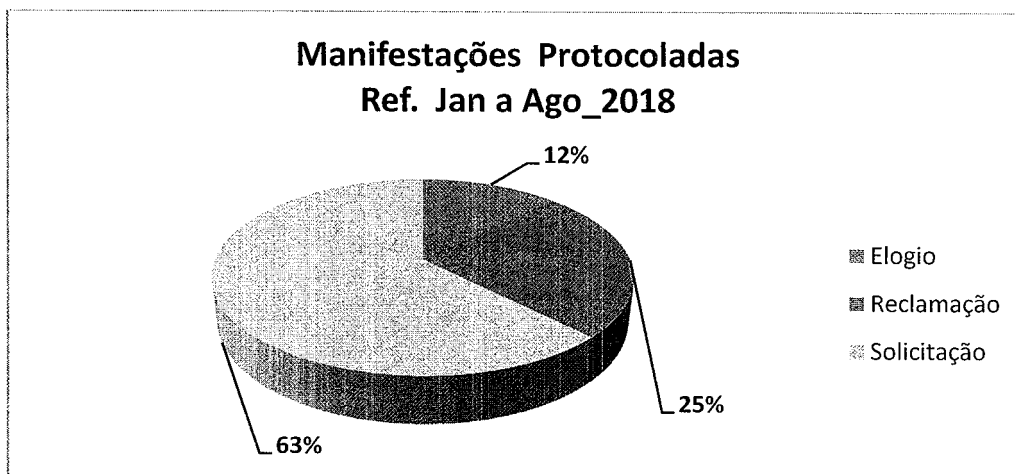


Ouvidor SUS

Sistema disponibilizado pelo Ministério da Saúde em que os usuários do SUS deixam sua manifestação.

No ano de 2018 recebemos 33 demandas, sendo 4 elogios, 7 reclamações e 22 solicitações. Já no período de Janeiro a Agosto recebemos 24 demandas, sendo 3 elogios, 6 reclamações e 15 solicitações.

Classificação	Jan a Ago	Anual
Elogio	3	4
Reclamação	6	7
Solicitação	15	22



Melhorias nos fluxos para evidenciar a qualidade do atendimento:

- Potencializar a divulgação do setor e consecutivo aumento na quantidade de Pesquisas de Opinião preenchidas;
- Reafirmar junto aos pacientes e/ou acompanhantes sobre a importância no preenchimento da Pesquisa de Opinião;
- Aumentar o índice de satisfação dos pacientes;
- Aprimorar o conhecimento da equipe com os treinamentos oferecidos pela Ouvidoria Central da SES.

PROCESSOS DE QUALIDADE

O AME Barradas sempre buscou a excelência no serviço e aprimoramento na qualidade, sendo um dos precursores no Processo de Acreditação de Ambulatórios Médicos, ferramenta até então desenvolvida quase que exclusivamente para unidades hospitalares.

O ano de 2011 foi um ano marcante, pois o iniciamos com desafio de sermos Acreditados em Nível I pela metodologia ONA "Organização Nacional de Acreditação". Assim, demos início ao processo de Gerenciamento de Riscos e de Auditoria Clínica e em março conquistamos o Nível I, o que demonstrou nosso empenho em oferecer um atendimento digno e de qualidade aos nossos clientes.

Em 2012 realizamos avaliação com base nos critérios do CQH "Compromisso com a Qualidade Hospitalar". O referido modelo de avaliação foi gerenciado pela SES, tendo como objetivo realizar avaliações nos hospitais e ambulatórios estaduais.

Para implantação do programa, foi realizada uma avaliação que englobou entrevista com a gerência da unidade, avaliação de documentos, visita in loco e um consenso nas dependências da SES.

Com a divulgação do resultado, obtivemos entre os 14 AMEs citados a 3ª maior pontuação, sendo de 67,61%, superando o mínimo que é de 50% para ser considerado um "Ambulatório Selado",

Com base na análise dos resultados, priorizamos 03 (três) critérios a serem trabalhados e seu acompanhamento foi realizado periodicamente pela SES até o ano de 2013.

Em relação ao processo de Acreditação pela ONA, entre as principais melhorias realizadas em 2012, está a implantação de um sistema informatizado, que nos permitiu monitorar os indicadores estratégicos e operacionais aprimorando o acompanhamento dos processos.

Iniciamos o ano de 2013 centrados em conquistar o Nível 2, para isso, realizamos reuniões diárias reforçando a divulgação do Planejamento Estratégico, a revisão de indicadores em busca de melhores resultados, o que também aumentou a proximidade entre a Gerência, os Processos e Qualidade.

Em março de 2013 conquistamos o Nível 2 e também realizamos a segunda auto avaliação do Programa CQH, evidenciando a execução de melhorias apontadas no relatório inicial.

Em 2014, passamos por novas avaliações da ONA para nos adequarmos para próxima visita de recertificação. Entre as melhorias, estava a alteração da ferramenta de análise de eventos, que facilitou a visão dos gestores em busca de fatores contribuintes dos eventos, definição de ações como barreiras de segurança e impulsionou o aumento do número de notificações.

Desenvolvemos e intermediamos ações também ligadas à segurança dos processos junto à área de Tecnologia da Informação, tais como, alteração no Aviso Cirúrgico eletrônico, com itens de bloqueio que reconhecem a solicitação de cirurgias impedido seu agendamento em duplicidade, alteração do Sistema de Notificação de Eventos e Não Conformidades, alteração no Relatório Eletrônico de Laudos Retificados, facilitando seu acompanhamento mensal.

Em atendimento ao novo Manual de Acreditação, desenvolvemos uma Política de Identificação do Paciente que em parceria com a Educação Permanente, ampliou a divulgação e a capacitação das equipes neste conceito.

Entre as demais atividades, realizamos ainda, um estudo dos indicadores estratégicos e os reformulamos. Entre as principais alterações apresentadas, esteve a inclusão de indicadores que ampliassem nossa visão em relação ao objetivo estratégico "Qualidade e Segurança".

No ano de 2015 conseguimos demonstrar a consolidação das atividades exercidas pelos diversos processos ao longo dos anos, com a conquista da Acreditação em Nível 3 que reconheceu a maturidade, o comprometimento com a segurança e com qualidade da assistência prestada.

Após esta conquista, procuramos manter nossa cultura organizacional de melhoria contínua e permanecemos inovando nossos processos em busca de resultados positivos. Para isso, reformulamos algumas atividades da área, como por exemplo, a classificação dos incidentes notificados, utilizando a atual Classificação Internacional de Segurança do Paciente da OMS.

Neste período, também prosseguimos com a implantação do projeto de atualização e informatização dos POP's "Procedimento Operacional Padrão", assim, realizamos a inclusão documental que tornou ágil a revisão, aprovação e principalmente a divulgação de documentos.

Outras atividades também foram acrescentadas e entre elas, está a ampliação do monitoramento do cumprimento da Linha de Cuidados da Oftalmologia, proporcionando melhor análise e correlação entre o protocolo desenhado e o desempenho praticado.

Como processo de apoio, o Escritório da Qualidade também viabilizou algumas atividades junto às diversas áreas, com propostas de inclusão de indicadores, revisão de metas, monitoramento do desempenho do Protocolo de Exame Seguro, reformulação da Política de Qualificação de Fornecedores, acompanhamento das retificações de laudos do SADT, ampliação do processo de Auditoria Clínica, participação como membro dos Comitês de Humanização e SubCada.

Em 2016 realizamos melhorias em alguns processos e atividades já executados pela área da Qualidade, como por exemplo, reforço no acompanhamento das análises críticas dos indicadores, ampliação da quantidade e tipo de documentos informatizados, revisão e atualização destes.

Houve também a primeira avaliação de manutenção do Nível 3 da ONA, o que nos proporcionou novos desafios para implantação no decorrer do ano e nos garantiu a manutenção do Nível 3.

No decorrer do ano de 2017 nos empenhamos em consolidar algumas atividades, entre elas a informatização de documentos pelo Sistema DocNix e em dar prosseguimento aos planos de ação adotados na última avaliação ONA.

No mês de abril passamos novamente pela visita de manutenção da ONA, onde conseguimos demonstrar melhor desempenho com base nos apontamentos anteriores e obtivemos novos desafios em busca da recertificação do Nível 3.

A partir disso, centramos nossos esforços no acompanhamento dos indicadores, instituindo treinamentos específicos que abordaram a análise crítica, desenvolvimento de planos de ação, ciclos de melhoria e correlação com eventos.

Em relação às demais atividades, permanecemos atuantes nas Comissões de Humanização, de Risco de Quedas, Subcada e auxiliando os demais Ame's na estruturação de seus processos, tais como abertura para participação em nossos treinamentos, visitas, suporte à distância e documental. Houve também a participação como avaliador de trabalhos desenvolvidos pelo HESAP sobre Qualidade e Segurança do Paciente.

Atuamos com efetividade no Núcleo de Segurança do Paciente como forma de auxílio na análise, definição e implantação de melhorias nas práticas assistenciais.

Iniciamos o ano de 2018 tendo como meta a recertificação em Nível 3 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), assim, com intuito de atingirmos este objetivo, focamos nosso

planejamento na readequação e implantação de novos processos na área da Qualidade para a melhoria das ações voltadas à segurança do paciente.

Entre as ações propostas e com intuito de reforçar a atuação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), realizamos a Campanha Institucional de Segurança do Paciente, com enfoque nas 6 Metas Internacionais de Segurança, tendo seu conteúdo abordado de forma prática in loco e obtivemos grande adesão das equipes. Ainda como iniciativa, procuramos aumentar o envolvimento do paciente em sua própria segurança, com colocação de banners nas recepções, que adéquam o conteúdo das 6 metas, gerando maior compreensão e participação em seu atendimento.

Neste período, também procuramos estimular o aumento no número de notificações de não-conformidades, eventos e quase eventos, para isso, foram realizados diversos treinamentos sobre a relevância do tema, bem como, o papel dos profissionais na garantia da qualidade da assistência. Com isso, conseguimos aumentar significativamente sua quantidade, entretanto, entendemos que este é um assunto que merece estímulo e gerenciamento permanente, bem como grande esforço em suas tratativas com estabelecimento de planos de ação eficazes.

Para auxílio em seu gerenciamento, foi concluído o estudo de viabilidade do Sistema DocAction, que após visitas à duas instituições de saúde e treinamento pela empresa responsável, foi considerado a melhor alternativa para substituição do atual sistema disponível na intranet. Sua parametrização foi iniciada e para o próximo ano será implantado.

Como forma de demonstrar melhor nossos resultados, revisamos nosso Planejamento Estratégico, redefinindo resultados e incluindo a Humanização, pois consideramos que além de um objetivo estratégico, é um marcador institucional que reflete nossa atuação e trata-se de um apoiador gerencial, que aproxima a instituição e seus pacientes de forma acolhedora e de resultados benéficos.

Em reconhecimento, fomos recertificados em Nível 3 pela ONA, o que demonstrou que nossos esforços em aprimorar os processos e em garantir uma assistência segura e de qualidade, permeiam e refletem no atendimento prestado em benefício de nossos pacientes.

Pretendemos para o ano de 2019, reforçar nossa atuação e para isso, consideramos como pontos fundamentais a implantação do DocAction, ferramenta essencial para a melhoria no gerenciamento das notificações, e também dar maior enfoque à melhoria das análise críticas dos indicadores, buscando melhores resultados dos processo, sendo este um ponto desafiador.

RESULTADOS FINANCEIROS

Conforme TERMO DE RETIRRATIFICAÇÃO Nº01/2018, com vigência até agosto de 2018, período em que o Contrato de Gestão de vigência de 5 anos se encerrou, entre o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI - SP, qualificada como Organização Social de Saúde para regulamentar o desempenho das ações e serviços no Ambulatório de Especialidades Heliópolis – AME Heliópolis, hoje denominado Ambulatório Médico de Especialidades “Dr. Luiz Roberto Barradas Barata – AME Barradas”, acrescentou ao presente contrato o somatório dos valores repassados em 2018, o montante de R\$ 35.708.440,00 (Trinta e cinco milhões, setecentos e oito mil, quatrocentos e quarenta reais).

A transferência à CONTRATADA foi efetivada mediante a liberação de 8 (oito) parcelas mensais, cujo valor total corresponde ao estimado para o custeio das despesas da unidade para execução das ações e serviços de saúde realizados pela unidade de saúde. O valor da parcela recebido foi de R\$ 4.463.555,00 (Quatro milhões quatrocentos e sessenta e três mil, quinhentos e cinquenta e cinco reais) entre janeiro e agosto.

Foi celebrado o TERMO DE RETIRRATIFICAÇÃO AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 02/2018, o presente termo teve por objeto aquisição de FDG-Fluordesoxiglicose para realização de exames PET-CT ficando acrescido o valor de R\$ 700.000,00 (Setecentos mil reais), sendo a liberação de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais) no repasse da parcela de custeio nos meses de fevereiro a agosto. Os valores repassados no período de janeiro a agosto de 2018 ficaram então estimados em R\$ 36.408.440,00 (Trinta e seis milhões, quatrocentos e oito mil, quatrocentos e quarenta reais)

Conforme estabelecido no Plano Estratégico do AME Barradas, o cumprimento das metas definidas pela SES no Contrato de Gestão e a manutenção do equilíbrio econômico financeiro fez com que o AME Barradas desenvolvesse atividades gerenciais visando reduzir custos, sem comprometer as metas pactuadas e mantendo a qualidade no atendimento, característica intrínseca do AME Barradas, permitindo aperfeiçoar os serviços prestados.

Celebrado TERMO DE RETIRRATIFICAÇÃO AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 03/2018 em virtude de repasse de custeio para realização de mutirão de cirurgia de catarata ficando acrescido o valor de R\$ 50.000,00 (Cinquenta mil reais), sendo a liberação em 02 parcelas de R\$ 25.000,00 (Vinte e cinco mil reais) no repasse da parcela de custeio nos meses de março e abril do presente exercício. A CONTRATANTE repassou à CONTRATADA, a importância estimada de R\$



36.458.440,00 (Trinta e seis milhões, quatrocentos e cinquenta e oito mil, quatrocentos e quarenta reais).

Mês	T.R. 01/2018 (R\$)	T.R. 02/2018 (R\$)	T.R 03/2018 (R\$)
Janeiro	4.463.555,00	4.463.555,00	4.463.555,00
Fevereiro	4.463.555,00	4.563.555,00	4.453.360,00
Março	4.463.555,00	4.563.555,00	4.588.555,00
Abril	4.463.555,00	4.563.555,00	4.588.555,00
Maiο	4.463.555,00	4.563.555,00	4.453.360,00
Junho	4.463.555,00	4.563.555,00	4.453.360,00
Julho	4.463.555,00	4.563.555,00	4.453.360,00
Agosto	4.463.555,00	4.563.555,00	4.453.360,00
Setembro	-	-	
Outubro	-	-	
Novembro	-	-	
Dezembro	-	-	
TOTAL	35.708.440,00	36.408.440,00	36.458.440,00



Demonstrativo Contábil Operacional

1º Semestre 2018

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Receitas Operacionais							
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	4.463.555,00	4.463.555,00	4.463.555,00	4.463.555,00	4.463.555,00	4.463.555,00	26.781.330,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0,00	100.000,00	125.000,00	125.000,00	100.000,00	100.000,00	550.000,00
Total	4.463.555,00	4.563.555,00	4.588.555,00	4.588.555,00	4.563.555,00	4.563.555,00	27.331.330,00
Resultado de Aplicação Financeira	64.862,39	54.196,12	66.248,33	62.842,68	63.835,87	69.396,13	381.381,52
Reembolso de Despesas	59.872,55	35.260,02	31.584,10	36.824,05	35.854,08	33.203,93	232.598,73
Total	124.734,94	89.456,14	97.832,43	99.666,73	99.689,95	102.600,06	613.980,25
Total das Receitas	4.588.289,94	4.653.011,14	4.686.387,43	4.688.221,73	4.663.244,95	4.666.155,06	27.945.310,75
Despesas Operacionais							
Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas)	1.620.555,56	1.675.084,73	1.682.940,89	1.746.931,29	1.707.100,71	1.744.491,45	10.177.104,63
Ordenados	1.335.458,67	1.318.033,07	1.307.260,56	1.288.758,85	1.307.047,74	1.317.087,90	7.873.646,79
Encargos Sociais	106.956,02	102.449,53	106.510,61	104.366,84	105.743,78	108.105,44	634.132,22
Provisões	34.276,80	115.947,88	119.590,47	202.308,84	131.806,01	134.217,08	738.147,08
13º exclusivamente	116.105,30	110.969,16	113.196,66	114.585,99	108.281,86	110.740,55	673.879,52
Férias exclusivamente	-81.828,50	4.978,72	6.393,81	87.722,85	23.524,15	23.476,53	64.267,56
Benefícios	133.334,46	141.284,36	139.575,26	149.321,79	139.852,62	138.785,79	842.154,28
Outras despesas com pessoal	10.529,61	-2.630,11	10.003,99	2.174,97	22.650,56	46.295,24	89.024,26
Serviços Terceirizados	1.673.539,46	1.919.145,26	2.097.650,12	2.205.590,16	2.026.487,22	2.238.400,49	12.160.812,71
Assistenciais	1.395.762,99	1.639.870,65	1.790.596,76	1.898.841,39	1.716.671,20	1.916.547,20	10.358.290,19
Pessoa Jurídica	1.395.762,99	1.639.870,65	1.790.596,76	1.898.841,39	1.716.671,20	1.916.547,20	10.358.290,19
Administrativos	277.776,47	279.274,61	307.053,36	306.748,77	309.816,02	321.853,29	1.802.522,52
Materiais	371.608,93	523.742,47	624.157,02	509.135,76	577.712,97	512.508,62	3.118.865,77
Materiais e medicamento	231.987,47	437.828,58	516.708,36	384.949,91	446.353,65	390.050,38	2.407.878,35
Materiais de consumo	139.621,46	85.913,89	107.448,66	124.185,85	131.359,32	122.458,24	710.987,42
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	122.032,57	116.115,41	129.655,11	117.410,48	126.713,72	130.815,42	742.742,71
Outras despesas	56.528,96	51.771,06	58.391,14	56.916,69	62.795,95	52.314,67	338.718,47
Tributárias/Financeiras	1.231,74	434,64	33.047,94	11.633,80	32.447,37	1.129,48	79.924,97
Total das Despesas Operacionais	3.845.497,22	4.286.293,57	4.625.842,22	4.647.618,18	4.533.257,94	4.679.860,13	26.618.169,26
Investimento							
Equipamentos	51.363,16	10.078,82	29.010,00	360.435,42	20.193,25	13.672,90	484.753,55
Móveis e Utensílios	0,00	3.208,00	1.340,67	1.154,00	798,00	2.200,00	8.700,67
Total Investimento	51.363,16	13.286,82	30.350,67	361.589,42	20.991,25	15.872,90	493.454,22
TOTAL GERAL	3.896.860,38	4.299.580,39	4.656.192,89	5.009.207,60	4.554.249,19	4.695.533,03	27.111.623,49
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	691.429,56	383.430,75	30.194,54	320.985,87	108.995,76	-29.377,97	833.686,77

2º Semestre Julho e Agosto 2018

	Julho	Agosto	Total
	Valor	Valor	Valor
Receitas Operacionais			
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	4.463.555,00	4.463.555,00	8.927.110,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	100.000,00	100.000,00	200.000,00
Total	4.563.555,00	4.563.555,00	9.127.110,00
Resultado de Aplicação Financeira	67.206,51	75.565,65	142.772,16
Reembolso de Despesas	31.370,26	32.263,45	63.633,71
Total	98.576,77	107.829,10	206.405,87
Total das Receitas	4.662.131,77	4.671.384,10	9.333.515,87
Despesas Operacionais			
Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas)	1.705.517,87	1.701.340,45	3.406.858,32
Ordenados	1.337.598,40	1.317.325,94	2.654.924,34
Encargos Sociais	108.124,07	106.957,72	215.081,79
Provisões	91.491,09	127.197,97	218.689,06
13º exclusivamente	104.456,54	110.847,25	215.303,79
Férias exclusivamente	-12.965,45	16.350,72	3.385,27
Benefícios	153.968,13	137.917,31	291.885,44
Outras despesas com pessoal	14.336,18	11.941,51	26.277,69
Serviços Terceirizados	2.111.399,71	2.156.954,09	4.268.353,80
Assistenciais	1.744.520,82	1.865.966,34	3.610.487,16
Pessoa Jurídica	1.744.520,82	1.865.966,34	3.610.487,16
Administrativos	366.878,89	290.987,75	657.866,64
Materiais	468.778,23	711.125,35	1.179.903,58
Materiais e medicamento	346.505,95	526.414,61	872.920,56
Materiais de consumo	122.272,28	184.710,74	306.983,02
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	151.937,25	144.044,10	295.981,35
Outras despesas	64.109,08	79.746,86	143.855,94
Tributárias/Financeiras	297,21	321,92	619,13
Total das Despesas Operacionais	4.502.039,35	4.793.532,77	9.295.572,12
Investimento			
Equipamentos	11.606,33	47.005,00	58.611,33
Móveis e Utensílios	1.288,00	720,00	2.008,00
Total Investimento	12.894,33	47.725,00	60.619,33
TOTAL GERAL	4.514.933,68	4.841.257,77	9.356.193,45
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	147.198,09	169.373,67	316.571,76

Demonstrativo do Fluxo de Caixa

1º Semestre 2018

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	8.448.855,72	9.081.691,70	9.853.239,92	10.189.387,47	10.148.323,79	10.447.306,11	-
RECEITAS							
Contrato de Gestão / Convênio	4.463.555,00	4.659.555,00	4.588.555,00	4.588.555,00	4.563.555,00	4.563.555,00	27.427.330,00
Receitas Financeiras	62.618,09	52.837,45	64.197,32	62.817,64	63.241,67	65.093,24	370.805,41
Outras Receitas	72.678,93	37.463,46	31.584,10	42.736,51	37.563,83	40.207,42	262.234,25
Total	4.598.852,02	4.749.855,91	4.684.336,42	4.694.109,15	4.664.360,50	4.668.855,66	28.060.369,66
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	1.597.846,60	1.562.812,87	1.593.695,66	1.576.913,86	1.637.893,52	1.587.507,29	9.556.669,80
Salários	1.352.909,54	1.404.640,89	1.417.615,99	1.462.540,54	1.452.545,41	1.437.016,16	8.527.268,53
13º	125.738,26	44,22	1.011,78	1830,98	423,75	2.010,17	131.059,16
Férias	106.837,96	143.369,78	158.850,76	106.369,54	164.320,61	110.263,79	790.012,44
Outros	12.360,84	14.757,98	16.217,13	6.172,80	20.603,75	38.217,17	108.329,67
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	1.544.973,35	1.697.819,75	1.788.431,81	2.095.701,95	1.830.941,06	2.051.225,41	11.009.093,33
Materiais	351.449,27	320.167,93	582.692,56	574.048,62	496.490,32	647.067,53	2.971.916,23
Manutenção Predial	76.412,46	43.172,27	32.346,28	82.527,54	29.387,99	37.348,52	301.195,06
Investimentos	9.694,00	8130	0,00	534,00	0,00	19.985,65	38.343,65
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	120.337,67	115.815,47	119.726,27	119.770,11	121.481,22	116.018,17	713.148,91
Financeiras	332,22	254,6	271,43	322,94	304,68	292,3	1.778,17
Outras despesas	264.970,47	230.134,80	231.024,86	285.353,81	248.879,39	259.261,36	1.519.624,69
Total	3.966.016,04	3.978.307,69	4.348.188,87	4.735.172,83	4.365.378,18	4.718.706,23	26.111.769,84
Saldo do mês (Receitas - despesas)	632.935,98	771.548,22	336.147,55	41.063,68	298.982,32	-49.850,57	1.948.599,82
SALDO FINAL (SD Anterior + Receitas - Despesas)	9.081.691,70	9.853.239,92	10.189.387,47	10.148.323,79	10.447.306,11	10.397.455,54	



2º Semestre Julho e Agosto 2018

	Julho	Agosto	Total
	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	10.397.455,54	10.443.494,80	-
RECEITAS	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	4.563.555,00	4.563.555,00	9.127.110,00
Receitas Financeiras	66.835,84	71.739,64	138.575,48
Outras Receitas	40.351,31	37.476,50	77.827,81
Total	4.670.742,15	4.672.771,14	9.343.513,29
DESPESAS			
Pessoal (CLT)	1.602.462,11	1.608.979,74	3.211.441,85
Salários	1.443.530,97	1.437.146,50	2.880.677,47
13º	3.164,02	2.401,45	5.565,47
Férias	109.398,27	157.320,04	266.718,31
Outros	46.368,85	12.111,75	58.480,60
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	1.898.260,06	1.964.085,84	3.862.345,90
Materiais	642.902,21	670.985,15	1.313.887,36
Manutenção Predial	78.454,86	87.496,90	165.951,76
Investimentos	0	0	0,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	128.831,12	143.990,56	272.821,68
Financeiras	286,94	321,92	608,86
Outras despesas	273.505,59	265.995,51	539.501,10
Total	4.624.702,89	4.741.855,62	9.366.558,51
Saldo do mês (Receitas - despesas)	46.039,26	-69.084,48	23.045,22
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	10.443.494,80	10.374.410,32	



CASA DO ADOLESCENTE DE HELIÓPOLIS

A Casa do Adolescente de Heliópolis iniciou suas atividades em 20 de janeiro de 2009. Está vinculada administrativa ao AME Barradas - Ambulatório Médico de Especialidades Luiz Roberto Barradas Barata, num contrato de Gestão entre SECONCI-OSS e a Secretaria de Estado de Saúde do Estado de São Paulo e tecnicamente pela Secretária de Estado de Saúde, Divisão de Saúde do Adolescente, integrando o “Programa Saúde do Adolescente”. É a primeira Casa do Adolescente administrada por uma OSS. Nesta nova experiência, adaptações foram necessárias para atender essa parceria.

Seguindo o que preconiza o Programa de Saúde do Adolescente, a Casa do Adolescente de Heliópolis tem por finalidade desenvolver ações fundamentais na atenção primária e secundária, com ênfase na prevenção primordial.

Público Alvo: adolescentes de ambos os sexos, na faixa etária de 10 anos a 19 anos e 11 meses.

Objetivo Geral: assegurar a melhor assistência aos adolescentes usuários do serviço, desenvolvendo ações e atividades que visam: proteger, recuperar, reabilitar e promover a saúde integral do ponto de vista físico, psicológico e social.

Estrutura Física

A Casa do Adolescente de Heliópolis possui 554m² de área construída, distribuídos da seguinte forma:

- 1 recepção
- 6 consultórios médicos
- 1 consultório odontológico com 3 equípos
- 1 sala do serviço social
- 1 sala para equipe multiprofissional
- 1 sala de coordenação administrativa
- 2 auditórios com capacidade para 50 pessoas cada um (utilizados para oficinas e grupos)
- 1 cozinha experimental
- 1 DML
- 1 Expurgo



Possui também uma área destinada ao esporte e lazer com um campo de areia e uma quadra poliesportiva.

Equipe Multidisciplinar

- 1 Coordenadora Administrativa
- 1 Auxiliar Administrativo
- 1 Jovem Aprendiz
- 3 Ginecologistas
- 5 Hebiatras
- 1 Dermatologistas
- 6 Dentistas
- 4 Psicólogos
- 2 Assistentes Sociais
- 2 Nutricionistas
- 1 Enfermeira
- 1 Recreacionista
- 2 Auxiliares de enfermagem
- 1 Protética
- 2 Ajudantes de Consultório
- 5 Recepcionistas
- 1 Líder de Recepção
- 1 Copeira
- 2 Auxiliares de Higienização
- 1 Ajudante de Serviços Gerais
- 1 Segurança



Parcerias

A Casa do Adolescente de Heliópolis participa do Fórum “Saúde e Educação”, uma iniciativa de órgãos que atuam na saúde e na educação (UBS’s, CAP’s, escolas estaduais e municipais, Programa Saúde da Família, ONGs), para discutir casos de crianças e adolescentes moradores da região, em reuniões que acontecem mensalmente. São levados casos para serem acompanhados pela saúde e educação, formando uma parceria entre estes dois setores, fortalecendo e apoiando os cuidados com a criança e o adolescente.

O espaço de lazer anexo a Casa é cedido durante alguns períodos para UNAS (União de Núcleos Associações e Sociedades de Moradores de Heliópolis e São João Clímaco) e Projetos que tenham como público alvo crianças e adolescentes.

A Casa do Adolescente vem sendo modelo de referência na região, recebendo convites para participar em Feira de Saúde nas Escolas, palestrar em ONG’s, educação continuada do Fórum Saúde e Educação e órgãos públicos. A demanda por visitas é constante, interessados em conhecer o modelo de atenção oferecido.

Fluxo e Metodologia do Atendimento

O adolescente pode efetuar sua matrícula, sem a presença do responsável legal e independente de encaminhamento médico e região de moradia. Vale lembrar que, pais ou responsáveis legais são parceiros e co-responsáveis juntamente com a Instituição no cuidado e atenção à saúde de seus filhos. No ato da matrícula é orientado sobre a importância do preenchimento e assinatura do “Termo de Consentimento para Procedimentos Invasivos e Uso de Imagem e Voz”.

Ao chegar a Casa do Adolescente, este é encaminhado à recepção que formalizará matrícula mediante o preenchimento da BAA (Boletim de Atendimento Ambulatorial) e posteriormente seguirá o seguinte fluxo:

Equipe de Acolhimento

Em nosso dia a dia, não lidamos apenas com questões médicas/clínicas, lidamos com pessoas que nos inundam com suas histórias, dores para além do corpo físico. Em especial nosso “cliente”, isto é o adolescente em seu momento peculiar de desenvolvimento. A Equipe é composta por enfermeira, psicólogo, nutricionista, assistente social, protética e recreacionista, compondo um caráter das dimensões bio-psico-social ao acolhimento.



O adolescente inicialmente participa do Grupo de Novos (apresentação da Casa e do Programa) e em seguida é direcionado para uma entrevista individual no consultório. É neste momento que o profissional tem a oportunidade de ouvir a história do adolescente, bem como suas demandas. A principal demanda do adolescente que procura a Casa de Heliópolis é para tratamento odontológico, seguido do acompanhamento com médico hebiatra e psicológico. Muitas vezes o profissional do acolhimento agrega outras demandas de atendimento para o adolescente, que não são percebidas por ele e por seus familiares.

Objetivos:

- ❖ Fazer o atendimento inicial aos adolescentes, entendendo suas necessidades e expectativas, informando-lhes sobre as possibilidades de atendimento (consultas, grupos, oficinas);
- ❖ Encaminhar às especialidades disponíveis na Casa do Adolescente ou para recursos da comunidade quando não houver possibilidade de atendimento.

Grupo Mini-equipe

Após o Grupo de Novos e Acolhimento individual, o adolescente é agendado em dois grupos iniciais e seqüenciais. No primeiro grupo, que chamamos de G1, é abordado o tema “Ser adolescente, Crescimento e Desenvolvimento”, e no G2, finalizamos com “Saúde, Sexualidade e Homofobia”, bem como a entrega dos agendamentos para as especialidades de acordo com a demanda de cada adolescente apontado no momento da triagem com a equipe de acolhimento.

Consultas médicas e não médicas

Depois de o acolhimento inicial ter sido realizado pela equipe e verificada a demanda do adolescente, este é encaminhado ao especialista para dar início ao seu atendimento, passando por consultas, conforme a necessidade de cada caso e as interconsultas quando necessário.

Perfil Nosológico:

- Odontologia – Maloclusão e cáries da dentina.
- Nutrição – Regime e hábitos alimentares inadequados; e, Obesidade devido excesso de calorias.
- Enfermagem – Exame GO geral de rotina e orientações diversas.



- Serviço Social – Orientações diversas sobre direitos e deveres; encaminhamento para órgãos de proteção ao adolescente; e, recursos da comunidade.
- Psicologia – Problema de relacionamento com pais e/ou familiares; dificuldade de aprendizagem; e, comportamento escolar.
- Dermatologia – Acne vulgar e melanocítico não especificado.
- Hebiatria – Exame do adolescente durante o crescimento na puberdade e obesidade devido excesso de calorias.
- Ginecologia – Supervisão da gravidez e doença inflamatória ao colo do útero.

Mensalmente a equipe se reúne para educação continuada, referente temas relacionados a adolescência. O registro é feito em livro ata e assinado pela equipe.

De acordo com a necessidade, a equipe se reúne para discussão de casos. O registro é feito em livro ata e assinado pela equipe.

Semanalmente a equipe se reúne para discussão de rotinas e fluxos para melhoria do Serviço. O registro é feito em livro ata e assinado pela equipe.

Semanalmente, o setor “Psicologia” se reúne para discussão de casos e fluxos internos.

Grupos e Oficinas

O Programa de Saúde do Adolescente vem desde sua implantação incentivando e/ou promovendo a utilização da estrutura grupal como instrumento para promoção de saúde entre os adolescentes. Desta forma, a Casa do Adolescente de Heliópolis utiliza propostas existentes no Programa e elabora outras estratégias que se somam, chegando ao mesmo objetivo, para garantir à atenção a saúde do adolescente promovendo um local de encontro para o desenvolvimento de características necessárias para a escolha de estilo de vida saudável, conforme estudos realizados pela Secretaria de Estado em parceria com a OPAS (Organização Panamericana de Saúde).

Médicos, psicólogos, dentistas, enfermeiros, nutricionistas, assistentes sociais, protética e recreacionista prestam um atendimento especial e exclusivo aos adolescentes, por meio de atividades grupais, oficinas e palestras, procurando manter uma escuta e olhar diferenciados e atentos para percepção de qualquer vulnerabilidade, desde a entrada do adolescente na Casa, sua participação nas atividades, nas consultas individuais, na passagem pela Recepção, até a sua saída.



A equipe multiprofissional atende os adolescentes em grupo, visando utilizar-se da tendência grupal à qual os adolescentes estão propícios nesta fase de desenvolvimento, para promover “encontros” que possibilitem e incentive a reflexão conjunta, a troca de experiência, o fortalecimento na tomada de decisões (auto-estima, auto-imagem, plano de vida, juízo crítico, criatividade e cidadania).

Um espaço para os adolescentes se sentirem confortáveis, tirarem suas dúvidas e dividir com outros jovens e com os profissionais suas alegrias, angústias, medos, dores e dúvidas. Um lugar aberto para conversar sobre namoros, paixões, sexualidade, drogas, direitos e deveres. Os nomes dos Grupos e as atividades desenvolvidas são elaborados para atraírem o adolescente, ex: Grupo com tema Primeiro Beijo. Objetivo: falar sobre saúde bucal.

Principais Grupos

1. Grupo de Sala de Espera
2. Grupo de Acompanhantes
3. Grupo de Novos
4. “Papo de Meninas”
5. “Papo de Meninos”
6. Oficina de Recreação e Artesanato
7. Oficina Alimentando Idéias
8. Grupo de Gestantes
9. Oficina de Nutrição
10. Odontologia e Grupo Ortodontia
11. Grupo Psicoterapêutico
12. Mãos a Horta
13. Grupo de Faltas
14. Comemorações Gerais

Visitantes Recebidos

- 27/02/18

Equipe do Departamento de Políticas para Infância e Juventude da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

- 24/04/18

Estudante curso Obstetrícia - EACH USP Leste

- 27/04/18

Estudante curso pós graduação em Gestão de Comunicação Integrada no Senac Lapa Scipião

- 09/05/18

Secretário de Saúde de OSASCO

- 22/05/18

Felipe Augusto Assistente Social Guri Santa Marcelina

- 16/07/18

Sra. Nadja Farapne - Organização Social para atendimento a adolescentes

Capacitação Programa Saúde do Adolescente, Participação em Congressos, Seminários, Simpósios e Web conferências

- 19/03/18

Simpósio: São Paulo Estado Amigo da Mulher Imigrante

Local: Centro de Convenções Rebouças

- 20/03/18

Jornada de Obstetrícia e Ginecologia da Universidade de São Paulo

Local: FMUSP

- 29/05/18

Curso de Capacitação em “Roda de Conversa”

Local: Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

- 15/06/18

Fórum de Saúde Mental e Reabilitação

Local: Espaço Heliópolis

- Fevereiro a dezembro/2018

Web conferência e transmissão canal Youtube das reuniões técnicas, realizadas através do Programa Saúde do Adolescente e Coordenadora Estadual de Políticas Públicas para a Mulher

Palestras Externas na Rede de Apoio e Parcerias para Realização de Atividades com a Casa do Adolescente de Heliópolis

- 20/03/18

Tema: Sensibilização sobre atendimento ao adolescente

Profissional: Alzira Ciampolini Leal

Local: Prefeitura de Rio Claro



- 10/05/18

Reunião do Comitê de Enfrentamento a Violência da STS Ipiranga

Tema: Atendimento realizado na Casa do Adolescente de Heliópolis aos adolescentes vítimas de violências no território Ipiranga

Profissional: Juliana Chaves

Local: Auditório do Cer IV Flavio Gianotti

- 23/07/18

ETEC Dr. Celso Giglio – Osasco (sensibilização com 33 professores)

Tema: Apresentação da Casa do Adolescente e “Síndrome da Adolescência Norma”.

Profissional: Alzira Ciampolini

Local: Sala de Grupos Casa do Adolescente de Heliópolis

- 03/08/18 a 03/09/18

O Programa de Saúde do Adolescente, através da Sciencia Mundi, realizou uma pesquisa, Coordenada pelo professor Émerson Cruz, que avaliou o impacto da gravidez na vida das adolescentes, com intuito de validar um instrumento que direcione Políticas Públicas para esta faixa da população.

Participação em Fórum da região

- Fevereiro a dezembro/18

Fórum Saúde e Educação – reunião que acontece toda segunda sexta-feira do mês, reunindo profissionais dos equipamentos escolares e de saúde da região de Heliópolis, para discussão de casos novos e em seguimento.

- Fevereiro a Novembro/2018

Fórum do Ipiranga – Vara da Infância e Juventude – reunião com a juíza, promotor e rede, para articulação de planejamento familiar para as adolescentes em situações de vulnerabilidade.

Visitas aos Equipamentos da Rede de Apoio

- 19/02/18

Local: Instituto Baccarelli

Motivo: Formalizar parceria com a rede de atenção

Campo de Estágio

- Fevereiro a Novembro/18

Estudantes do 4º ano de Medicina da Universidade São Camilo Ipiranga

Implantação de Novas Rotinas

- Testagem Rápida para HIV, Hepatites e Sífilis;
- Oficina de Matemática.

Ingresso Gratuitos para Theatro Municipal de São Paulo – Orquestra Sinfônica Heliópolis – Instituto Baccarelli: A Casa do Adolescente de Heliópolis ganhou um par de ingressos, que foram sorteados nos grupos psicoterapêuticos.

PRODUÇÃO DA CASA DO ADOLESCENTE

Janeiro a Agosto 2018

Consultas Médicas

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	1.600	1.465	-8,44
Interconsultas	0	0	0
Consultas Subseqüentes	3.120	4.477	43,49
Total	4.720	5.942	25,89

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	2.400	2.596	8,17
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	2.400	4.573	90,54
Total	4.800	7.169	49,35

Atendimento Odontológico

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	1.200	1.252	4,33
Interconsultas	0	0	0
Total	1.200	1.252	4,33

Produção da Casa do Adolescente – 1º Semestre 2018

Consultas Médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	200	163	200	162	200	171	200	196	200	221	200	170	1.200	1.083	-9,75
Interconsultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultas Subseqüentes	390	543	390	543	390	568	390	598	390	619	390	471	2.340	3.342	42,82
Total	590	706	590	705	590	739	590	794	590	840	590	641	3.540	4.425	25

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	300	298	300	305	300	369	300	363	300	296	300	280	1.800	1.911	6,17
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	300	533	300	547	300	687	300	645	300	499	300	567	1.800	3.478	93,22
Total	600	831	600	852	600	1.056	600	1.008	600	795	600	847	3.600	5.389	49,69

Atendimento Odontológico

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	150	151	150	157	150	153	150	146	150	153	150	135	900	895	-0,56
Interconsultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	150	151	150	157	150	153	150	146	150	153	150	135	900	895	-0,56



Produção da Casa do Adolescente – 2º Semestre Julho a Agosto 2018

Consultas Médicas


	Julho		Agosto		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	200	162	200	220	400	382	-4,5
Interconsultas	0	0	0	0	0	0	0
Consultas Subseqüentes	390	441	390	694	780	1.135	45,51
Total	590	603	590	914	1.180	1.517	28,56

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Julho		Agosto		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	300	315	300	370	600	685	14,17
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	300	436	300	659	600	1.095	82,5
Total	600	751	600	1.029	1.200	1.780	48,33

Atendimento Odontológico

	Julho		Agosto		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	150	163	150	194	300	357	19
Interconsultas	0	0	0	0	0	0	0
Total	150	163	150	194	300	357	19


 Dra. Jessica Muniz
 Gerente Médica - CRM 98.362
 AME Barradas

Dra. Jessica Muniz
Gerente Médica

AME Luiz Roberto Barradas Barata