

Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Estado da Saúde

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

Seconci-OSS
Novembro e Dezembro / 2019



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 (REVISADA EM JUNHO/2019)	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 NOVEMBRO E DEZEMBRO / 2019.....	9
5.1 INFORMAÇÃO – INSERÇÃO NO SISTEMA (WEB)	12
5.2 ATIVIDADE CIRÚRGICA	12
5.3 PROJETO VALE A PENA VER.....	12
5.4 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS.....	13
6. SERVIÇOS AUXILIARES.....	13
6.1 LABORATÓRIO	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
6.2 FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	13
7. RECURSOS HUMANOS	15
7.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES.....	15
7.2 PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS.....	16
8. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	17
9. SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA GESTÃO.....	19
9.1 GESTÃO POR INDICADORES/SISTEMA DOCNIX.....	19
10. PROGRAMA DA QUALIDADE.....	19
11. DEMONSTRATIVO CONTÁBIL OPERACIONAL - DCO.....	20
12. REALIZAÇÕES – NOVEMBRO E DEZEMBRO / 2019	23
13. PLANEJAMENTO PARA O ANO DE 2020.....	24
14. CONCLUSÃO.....	24



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 Itapeverica 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.

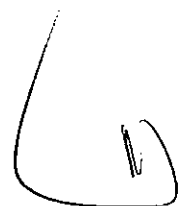
O AMEGB atende aos pacientes pautado na lógica da investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos e resolução especializada que inclui as atividades cirúrgicas de pequeno e médio porte em regime ambulatorial com o suporte de hospital dia.

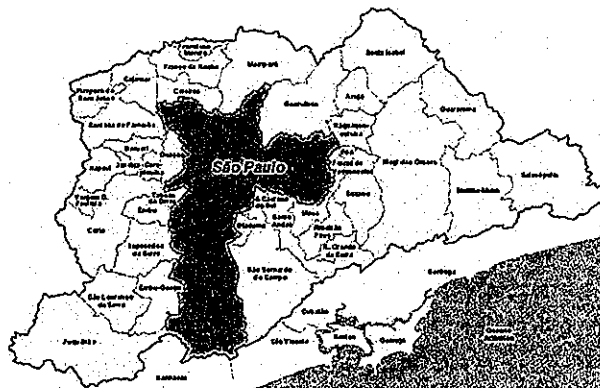
2.1 Localização Geográfica

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, as quais foram revisadas em junho de 2019.

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 (revisada em junho/2019)

Missão:

Proporcionar aos usuários do SUS, dentro de nossa abrangência regional, um serviço assistências de alta resolutividade através de intervenção rápida e eficaz, garantindo a segurança e satisfação dos nossos usuários.

Visão:

Ser referência em gestão e organização ambulatorial. Aprimorar os processos assistenciais baseados em humanização, efetividade e segurança.

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 MEDICAS	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
CLÍNICA MEDICA	CAMPO VISUAL
DERMATOLOGIA	ELETROCARDIOGRAFIA
ENDOCRINOLOGIA	MAMOGRAFIA
GASTROENTEROLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA
GINECOLOGIA	ELETOENCEFALOGRAFIA
HEMATOLOGIA	ENDOSCOPIA
MASTOLOGIA	ESPIROMETRIA
NEFROLOGIA	ESTUDO URODINÂMICO
NEUROLOGIA	HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA
OFTALMOLOGIA	MIELOGRAMA
ORTOPEDIA	NASOFIBROSCOPIA
OTORRINOLARINGOLOGIA	OTONEUROLÓGICO
PNEUMOLOGIA	PAQUIMETRIA
UROLOGIA	RAIO X
	RETINOLOGRAFIA



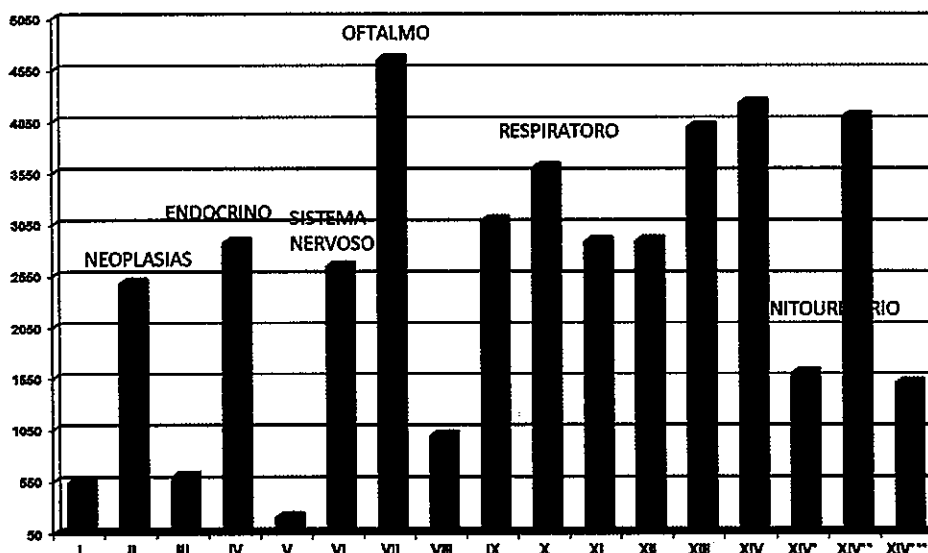
	TESTE ERGOMÉTRICO
	TOMOGRAFIA
	ULTRASSONOGRRAFIA/DOPPLER

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, que vem dando suporte aos pacientes das especialidades de Pneumologia,

Endocrinologia e Oftalmologia, colaborando para uma maior adesão ao tratamento e evitando cancelamentos por intercorrências clínicas nas cirurgias de Catarata.

5. Produção Ambulatorial - Consolidado Novembro e Dezembro / 2019

Quadro 2 – Consultas Médicas

Consultas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	4.800	4.593	95,69
Interconsultas	1.600	1.613	99,19
Consultas Subsequentes	10.600	9.482	92,85
Total	17.000	16.048	94,40

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

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	5.200	4.760	91,54
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	600	687	114,50
Total	5.800	5.447	93,91

Quadro 4 – Atividade Cirúrgica

	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	320	422	131,88
Cirurgia ambulatoriais cma	560	456	81,43
Total	880	878	99,77

Quadro 5 – Atendimento Odontológico

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	80	78	97,5
Interconsultas	0	6	0
Total	80	84	105

Considerando o desempenho nos meses de novembro e dezembro de 2019, destaca-se que foram realizadas 16.048 consultas médicas ou seja 94,4% da meta contratada e 5.447 consultas por profissionais não médicos, sendo 93,91% da meta contratada. Em resumo, o AMEGB realizou o total de 22.457 atendimentos nos meses de novembro e dezembro de 2019, 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 19,43% no período. 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.

O assunto absentéismo tem sido frequentemente exposto nas reuniões trimestrais promovidas pela CGCSS com a participação da DRS-1. 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. No mês de novembro, foi implantada ferramenta de confirmação de cirurgias através do aplicativo Whatsapp, exclusivamente para os pacientes aos quais não se conseguiu contato telefônico, com 100% de sucesso. Ainda sobre este assunto, um banner afixado em local estratégico 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 (nos meses de novembro e dezembro de 2019, foram realizados 3.919 agendamentos). 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 1.685 exames cujo resultado foi 12,33% 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 – Novembro e Dezembro/2019

	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	400	422	105,5
Diagnóstico por Endoscopia	500	473	94,6
Métodos Diagnósticos em Especialidades	600	790	131,67
Total	1.500	1.685	112,33



Quadro 7 – Produção Ambulatorial – Novembro e Dezembro / 2019

MÉDICOS	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.400	2.413	2.400	2.180	4.800	4.593	-4,31
Interconsultas	800	854	800	749	1.600	1.613	0,81
Consultas Subseqüentes	5.300	5.202	5.300	4.640	10.600	9.842	-7,15
Total	8.500	8.479	8.500	7.569	17.000	16.048	-5,6

	Novembro		Dezembro		Total		
NÃO MÉDICOS	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	2.600	2.418	2.600	2.342	5.200	4.760	-8,46
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	300	388	300	299	600	687	14,5
Total	2.900	2.806	2.900	2.641	5.800	5.447	-6,09

	Novembro		Dezembro		Total		
CIRURGIAS CMA	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	160	263	160	159	320	422	31,88
Total	160	263	160	159	320	422	31,88

	Novembro		Dezembro		Total		
CIRURGIAS cma	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	280	272	280	184	560	456	-18,57
Total	280	272	280	184	560	456	-18,57

	Novembro		Dezembro		Total		
ODONTOLOGIA PACIENTES ESPECIAIS	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	40	45	40	33	80	78	-2,5
Interconsultas	0	3	0	3	0	6	0
Total	40	48	40	36	80	84	5

Quadro 7.a - Produção Ambulatorial – SADT – Novembro e Dezembro / 2019

SADT	Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	200	227	200	195	400	422	5,5
Diagnóstico por Endoscopia	250	227	250	246	500	473	-5,4
Métodos Diagnósticos em	300	390	300	400	600	790	31,67
Total	750	844	750	841	1.500	1.685	12,33

5.1 Informação – Inserção no sistema (WEB)

Os dados foram rigorosamente analisados pela equipe de gestores, através de reuniões mensais, 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 Atividade Cirúrgica

A produção cirúrgica do AME Bourroul é composta por procedimentos cirúrgicos maiores (CMA) e procedimentos cirúrgicos menores ou ambulatoriais (cma), conforme classificação da CGCSS/SES. Em 2019 os procedimentos cirúrgicos se concentraram nas especialidades de Ortopedia, Urologia, Dermatologia, Cirurgia Plástica, Ginecologia, Cirurgia Vasculuar, Mastologia e Oftalmologia. Foram realizados, nos meses de novembro e dezembro, 878 procedimentos cirúrgicos, sendo 422 cirurgias maiores e 456 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 31,88% acima da meta para cirurgias maiores e 81,43% da meta para cirurgias menores. 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 novembro e dezembro de 2019, o AMEGB realizou 75 cirurgias de catarata através de agendamento normal, 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 158 prontuários, referentes a amostra de 1% estão em conformidade nos itens analisados.

Registro de Alta Global: foram anotadas 2.794 altas no período.

6. Serviços Auxiliares

6.1 Laboratório

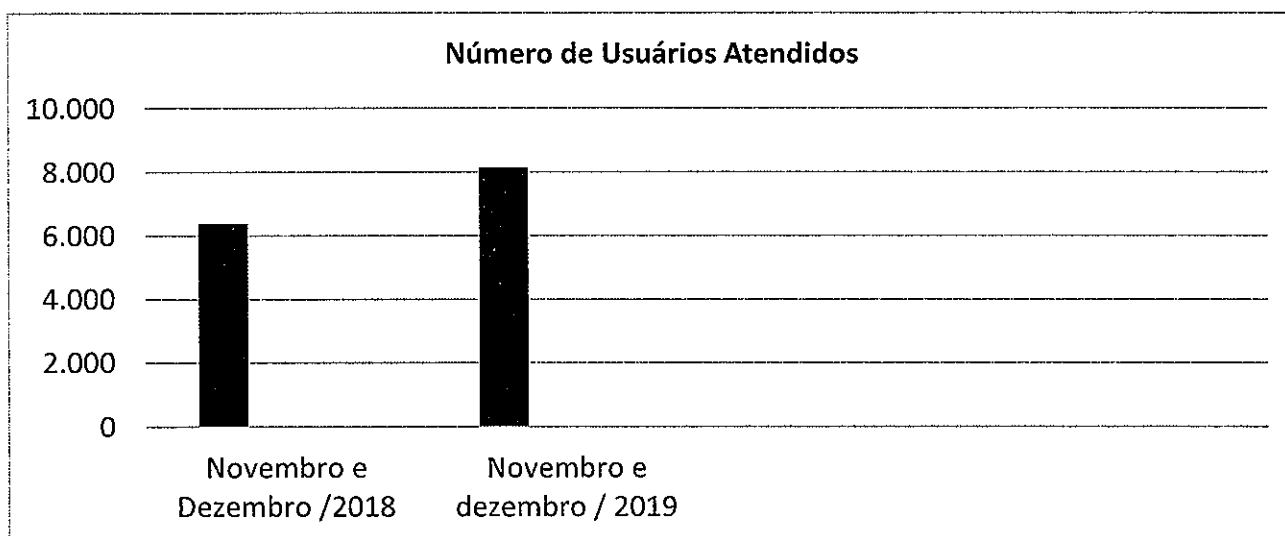
O Centro Estadual de Análises Clínicas Zona Leste - CEAC – Leste realizou 20.819 exames e permaneceu dentro da meta contratada.

6.2 Farmácia de Alto Custo

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 - Novembro e
Dezembro / 2019**



Comparando o ano de 2018 com o ano de 2019, mesmos períodos, verificamos que o atendimento geral teve um aumento de 27,5% 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 4.077 pacientes/mês. Por outro lado, a Farmácia Clínica atendeu 174 pacientes nas especialidades de Endocrinologia, Pneumologia, Oftalmologia e Urologia.

7. Recursos Humanos

Em dezembro de 2019 o quadro consolidado de colaboradores contratados teve um leve aumento em relação ao ano anterior e no cômputo final o percentual ficou 3,23% menor em relação a dezembro de 2018. As mudanças decorreram em virtude da otimização nas agendas de atendimento e respectivas equipes medicas, porém sem prejuízo ao paciente.

Quadro 9 - Distribuição dos Recursos Humanos

Colaborador	Dez 2018	Dez 2019
Contratados CLT	202	208
Médicos CLT	01	01
Terceiros Médicos	137	121
Total	340	329

7.1 Avaliação de Desempenho dos Colaboradores

A alta direção do AMEGB realizou a avaliação de desempenho dos colaboradores, no período de 2/5/19 a 01/07/19, na qual foram avaliados 158 colaboradores, sendo que 54,1% não apresentaram GAP e 34,3% apresentaram GAP's em diferentes competências. A competência comportamental de maior prevalência foi a Comunicação (42,9%) devido a estar presente em um número expressivo de cargos. A competência técnica: Técnicas de Atendimento, foi a que teve maior representatividade em termos percentuais. Com base nestes resultados, foi elaborado um cronograma contemplando treinamentos: Comportamentais (RH), Técnicos (Áreas), Qualidade e em alguns casos os colaboradores foram orientados a fazerem cursos externos ou a distância para suprir o GAP gerado. Decorrido o prazo estipulado, verificou-se que 89% das ações propostas foram eficazes. Para as 11% das ações consideradas ineficazes foi traçado e finalizado plano de ação pelo gestor responsável que encarregou-se de realizar novo treinamento ou orientar o colaborador de acordo com a necessidade.

Em um dos casos foi solicitado o desligamento do colaborador e em outro caso devido a reincidência do problema foi aplicada suspensão.

7.2 Programa de Desenvolvimento de Lideranças

No decorrer do ano de 2019, foram realizadas ações direcionadas ao desenvolvimento de lideranças, conforme descrito:

TEMA	MÊS	PÚBLICO ALVO
Integração de Gestores	Março	Gestores recém contratados
Interação de Processos	Abril a Julho	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Gestão de Indicadores	Maio	Assistentes, Analistas, Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Sisqual - Administração de Ponto	Maio	Gestores recém contratados
Desenvolvimento de Liderança - Planejamento Estratégico	Junho	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Gestão De Contratos	Julho	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Desenvolvimento de Liderança - Empatia	Julho	Líderes Operacionais com Gap na avaliação de Desempenho
Gestão Orçamentária	Agosto	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
IBES - Desenvolvimento de Gestores	Outubro e Novembro	Coordenadores e Gerentes



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: Nos meses de novembro e dezembro /2019 , tivemos 291 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. No período novembro e dezembro /2019, foram 48 manifestações protocoladas e 291 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 184 pesquisas no ambulatório com média de 99,85% de respostas entre ótimo e bom, nos meses de novembro e dezembro/2019.



Quadro 10 - Índice de Satisfação do Usuário

HUMANIZA – Índice de Satisfação Anual por Trimestre/ 2019

Período	1ºTrimestre	2ºTrimestre	3ºTrimestre	4ºTrimestre
Espaço Físico - Nota	98,9	99,2	99,1	99,2
Nota Recepção (equipe)	98,6	99,6	99,9	99,9
Nota Atendimento médico	99,2	98,4	99,9	99,6
Nota geral Atendimento enfermagem	99,5	99,6	100,0	99,9
Nota outros profissionais	95,8	96,7	100,0	100,0
Nota geral cirurgia	99,9	99,9	99,8	100,0
Nota geral consulta	99,8	99,9	100,0	100,0
Nota Exame	99,7	100,0	100,0	99,9
Nota Geral Internação	0,0	0,0	0,0	0,0
Nota PS	0,0	0,0	0,0	0,0
Nota Unidade de saúde	99,7	99,7	99,9	99,9
Média das Notas Gerais das Unidades de Saúde	99,7	99,7	99,9	99,9

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 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, 1.806 usuários o utilizaram em novembro e dezembro de 2019, número 93% maior, comparando-se com o mesmo período no anterior.

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. Em setembro de 2019, o AME Bourroul foi reavaliado pelo IBES, mantendo a certificação.

11. Demonstrativo Contábil Operacional – DCO e Fluxo de Caixa

A receita para custeio das ações e serviços em 2019 foi no montante de R\$ 16.923.260,75 (dezesesseis milhões, novecentos e vinte e três mil, duzentos e sessenta 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 – Novembro e Dezembro / 2019

	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Receitas Operacionais			
Repasso Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.822.912,27	1.822.912,27	3.645.824,54
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0,00	0,00	0,00
Total	1.822.912,27	1.822.912,27	3.645.824,54
Resultado de Aplicação Financeira	13.109,05	11.375,18	24.484,23
Reembolso de Despesas	32,82	0,00	32,82
Receitas Extras	981,96	5,01	986,97
Total	14.123,83	11.380,19	25.504,02
Total das Receitas	1.837.036,10	1.834.292,46	3.671.328,56
Despesas Operacionais			
Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas			
Benefícios/ Outras Despesas	845.390,43	813.678,88	1.659.069,31
Ordenados	602.518,84	647.659,11	1.250.177,95
Encargos Sociais	70.044,30	73.070,92	143.115,22
Provisões	68.558,33	-41.425,61	27.132,72
13ª exclusivamente	61.887,42	21.731,08	53.118,50
Férias exclusivamente	6.670,91	-63.156,69	-25.985,78
Benefícios	104.716,72	122.495,71	227.212,43
Outras despesas com pessoal	-447,76	11.878,75	11.430,99
Serviços Terceirizados	864.564,33	811.207,47	1.675.771,80
Assistenciais	716.395,90	682.446,12	1.398.842,02
Pessoa Jurídica	716.395,90	682.446,12	1.398.842,02
Administrativos	148.168,43	128.761,35	276.929,78
Materiais	94.719,24	103.642,43	198.361,67
Materiais e medicamento	71.367,50	58.872,52	130.240,02
Materiais de consumo	23.351,74	44.769,91	68.121,65
Gerais (água, luz, telefone, etc.)	38.594,48	54.076,45	92.670,93
Outras despesas	10.659,13	12.554,01	23.213,14
Tributárias/Financeiras	159,14	12.504,07	12.663,21
Total das Despesas	1.854.086,75	1.807.663,31	3.661.750,06
Investimento			
Equipamentos	1.199,00	0,00	1.199,00
Móveis e Utensílios	0,00	0	0
Total Investimento	1.199,00	0,00	1.199,00
TOTAL GERAL	1.855.285,75	1.807.663,31	3.662.949,06
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	-18.249,65	26.629,15	8.379,50

Página 1

Quadro 12 – Demonstrativo Fluxo de Caixa – Novembro e Dezembro / 2019

	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Saldo do Mês Anterior	2.579.557,73	2.380.462,91	-
RECEITAS	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	1.822.912,27	1.822.912,27	3.645.824,54
Receitas Financeiras	13.109,05	11.375,18	24.484,23
Outras Receitas	32,82	216	248,82
Total	1.836.054,14	1.834.503,45	3.670.557,59
DESPESAS	-	-	-
Pessoal (CLT)	1.037.001,52	1.068.888,16	2.115.889,68
Salários	704.390,65	697.267,30	1.401.657,95
13º	262.669,57	262.299,78	524.969,35
Férias	49.281,91	94.976,25	144.258,16
Outros	30.659,39	14.344,83	45.004,22
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	803.737,87	815.434,41	1.619.172,28
Materiais	117.098,82	126.625,99	243.724,81
Manutenção Predial	26.089,25	31.386,69	57.475,94
Investimentos	0	0	0,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	31.710,83	39.414,42	71.125,25
Financeiras	146,60	93,36	239,96
Outras despesas	9.364,07	21.797,46	31.161,53
Total	2.035.148,96	2.103.640,49	4.138.789,45
Saldo do mês (Receitas-despesas)	-199.094,82	-269.137,04	-468.231,86
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	2.380.462,91	2.111.325,87	-

Página 4

12. Realizações – Novembro e Dezembro / 2019

- ❖ Manutenção e incentivo dos Agendamentos via aplicativo (App) pela Internet;
- ❖ Manutenção 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, Vascular, Mastologia e Endoscopia;
- ❖ Programa de Residência em Enfermagem do Hospital Sírio Libanês (Centro Cirurgico e Central de Material Esterilizado)
- ❖ Núcleo de Humanização – implementação da agenda de atividades;
- ❖ Encerramento do Curso de LIBRAS, com entrega de certificado de conclusão aos participantes;
- ❖ Realização do evento Novembro Azul (conscientização e prevenção do câncer de próstata);
- ❖ Realização do evento Dezembro Laranja (conscientização e prevenção do câncer de pele);
- ❖ Divulgação da campanha Dezembro Vermelho (conscientização e prevenção contra o vírus HIV);
- ❖ Treinamento interno: disseminação da política institucional de identificação do paciente, baseado nas seis metas internacionais de segurança do paciente;
- ❖ Instalação de duas TVs na recepção do agendamento e na recepção no 2º andar, para maior entretenimento de nossos usuários enquanto aguardam atendimento;
- ❖ Instalação de tomadas em locais específicos para recarga de baterias de aparelhos celulares;
- ❖ Mudança e melhorarias na sala de convivência dos colaboradores.
- ❖ Readequação e mudança da estrutura física do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- ❖ Readequação e mudança da estrutura física do Serviço de Rouparia
- ❖ Confirmação de cirurgias via aplicativo Whatsapp.

13. Planejamento para o ano de 2020

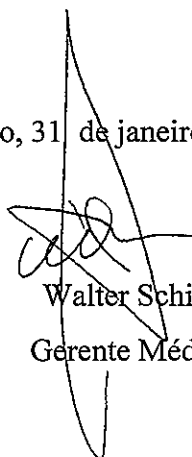
- Manter o equilíbrio econômico-financeiro com o cumprimento das metas do contrato e otimização dos recursos financeiros;
- Ampliar o escopo da gestão da Qualidade com ênfase na segurança do paciente;
- Manter a Certificação ONA Nível 2
- Buscar a Certificação ONA Nível 3
- Ampliar o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, Capacitação e Treinamento de colaboradores;
- Implantação do Projeto de Matriciamento junto as Unidades Básicas de Saúde (UBS) da Região Centro.

14. Conclusão

O AME Bourroul encerrou o ano de 2019 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 2020.



Walter Schilis
Gerente Médico