



**AME**  
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2.020



## AME MARIA ZÉLIA

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800



# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



## APRESENTAÇÃO

A Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) assumiu a Gestão do AME Maria Zélia em Novembro de 2005, em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde, tendo, como visão, a busca da excelência do serviço público de saúde, atuando com compromisso nas ações de responsabilidade social, transparência e eficiência da gestão ambulatorial.

O AME Maria Zélia contribui expressivamente para o atendimento da população, possibilitando agilidade no diagnóstico das doenças, contribuindo, assim, para o melhor prognóstico e satisfação dos usuários do SUS.

A oferta de serviços resolutivos, com ações de saúde integrais e efetivas, reduz a procura pelos atendimentos de urgência nos Prontos Socorros e Hospitais.

O AME Maria Zélia encontra-se estruturado, física e funcionalmente, para a prestação de cuidados especializados, sob regime de consultas eletivas, exames diagnósticos e procedimentos terapêuticos especializados, que, em função de suas complexidades, não podem ser resolvidos na Rede de Atenção Básica, constituindo-se, portanto, em uma nova proposta de resposta especializada de apoio a esta Rede de Saúde, focada nos cuidados vinculados a processos terapêuticos e/ou diagnósticos que não requeiram internação hospitalar.

A área de abrangência do AME Maria Zélia é a região Sudeste do município de São Paulo, com população estimada em 2.700.811 pessoas. A abrangência pode ser ampliada para as demais regiões do município de São Paulo, sempre em consonância com as definições da Secretaria Estadual da Saúde de São Paulo.





# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



## MISSÃO

*Prestar assistência à saúde, com orientações de conduta e diagnóstico especializado, de acordo com os princípios do SUS, com qualidade, resolubilidade e comprometimento socioambiental, visando o contínuo aprimoramento do atendimento e das pessoas.*

## VISÃO

*Ser reconhecida como instituição de excelência na assistência à saúde, através do alto nível técnico e acolhimento humanizado.*

## VALORES

*Ética; Equidade; Respeito pelo Patrimônio Público; Compromisso Socioeconômico; Respeito e solidariedade nas relações interpessoais.*





**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020**



**Composição Diretiva**

**Superintendência das Unidades Afiadas SPDM**  
Nacime Salomão Mansur

**Coordenação Administrativa das Unidades Afiadas SPDM**  
Maria Alice Ferreira Lopes

**Diretoria Técnica**  
Luiz Fernando Haigag Djabraian

**Diretoria Clínica**  
Cristianne Eserian Santa

**Gerente**  
Sílvio Lazarini

**Gerência de Enfermagem**  
Reizania de Oliveira Novaes Reichow

**Gerência Administrativa**  
Deise Butazzi Mathias



## GESTÃO DA QUALIDADE

Desde o início das atividades, a SPDM busca pela excelência na prestação de serviços de saúde na gestão do AME Maria Zélia e, para tal, vem desenvolvendo ações à luz de normativas, processos e protocolos.

A equipe da SPDM envidou todos os esforços para implantar uma assistência à saúde com excelência e qualidade, alinhada à sua missão de prestar serviços públicos de saúde alicerçados nesses pilares.

Desde o primeiro planejamento estratégico do Ambulatório, priorizou-se a Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente. Os processos internos foram mapeados, assim como protocolos e padronizações instituídos, com permanente capacitação dos colaboradores, realizando-se auditorias, em vários níveis, para garantia dos requisitos de qualidade aos serviços prestados. Nesse contexto, e fiel à sua missão, baliza, incessantemente, suas ações, visando essas premissas.

Em 2.014, o AME Maria Zélia iniciou o processo de Gestão da Qualidade, e, considerando possuir os processos e fluxos bem estabelecidos, em 2016 obteve a certificação de Acreditado ONA Nível I.

A busca pela excelência e pela melhoria contínua de gestão fez com que as competências fossem aperfeiçoadas, e, em 2.018, o AME Maria Zélia foi contemplado com o selo – Acreditado Pleno – Nível II, demonstrando o desenvolver do cuidado centrado na segurança do paciente, assim como o aperfeiçoamento do modelo de gestão de forma sistêmica.

A certificação ONA possui caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial/governamental. Suas diretrizes são pautadas nos critérios de segurança na assistência ao paciente e baseada em etapas.





# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



Em 2.018, sob diferente perspectiva de avaliação, no intuito de especializar ainda mais os controles e gestão dos requisitos legais obrigatórios nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, o AME Maria Zélia iniciou novo processo de certificação, através da International Organization for Standardization – ISO, trabalhando nas ações necessárias para a certificação das ISOs 9001, 14001 e 50001, e OHSAS 18001.



Por fim, na era atual, de transparência e responsabilização com crescente complexidade dos cuidados em saúde, reconhecidamente as certificações contribuem para assegurar melhores padrões de qualidade, mudança cultural, sendo ainda utilizadas como ferramenta de detecção de pontos fortes e áreas, com oportunidades de melhorias, fortalecendo boas práticas e identidade institucional (Fonte: NICKLIN W. *The Value and Impact of Health Care Accreditation: A Literature Review. Accreditation Canada, July 2012*).



## **GESTÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

No que diz respeito à gestão ambiental, antes mesmo de dar início à implantação de ações específicas, é primordial que, no gerenciamento de uma Instituição de Saúde, sejam promovidas ações para garantir condições adequadas de higienização e desinfecção das superfícies, atendendo às diretrizes legais, normativas e de boas práticas vigentes.

O lixo hospitalar representa cerca de 1% dos resíduos das cidades brasileiras e demanda condições especiais de manuseio, pelo alto nível de contaminação. Por conta disso, os dilemas envolvendo meio ambiente e sustentabilidade são grandes preocupações da área de saúde, estando em pauta nas ações de melhorias implantadas e implementadas, durante a gestão da SPDM.

Com intuito de promover ações preventivas, como a garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo, elegeu-se uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos, desde o início da gestão da SPDM.

Objetivando reconhecimento pela atuação com sustentabilidade ambiental, desenvolveram-se processos, de maneira a construir uma cadeia segura e ambientalmente correta, atendendo à legislação local e, sobretudo, incorporando a redução de desperdícios, como um todo, em consonância à missão institucional.

Após computar os resultados, desde o primeiro inventário de gases de efeito estufa foram tomadas ações corretivas, preventivas e de compensação para emissão dos gases.

Outro aspecto importante da gestão ambiental, seguindo as diretrizes da SPDM, refere-se à iniciativa do AME Maria Zélia, no Projeto “Hospitais Verdes Saudáveis”, comprometendo-se a desenvolver iniciativas voltadas aos 05 objetivos da Agenda Global dos Hospitais Verdes Saudáveis:

1. Energia Elétrica;
2. Água;
3. Resíduos Hospitalares
4. Substâncias Químicas;





# AME

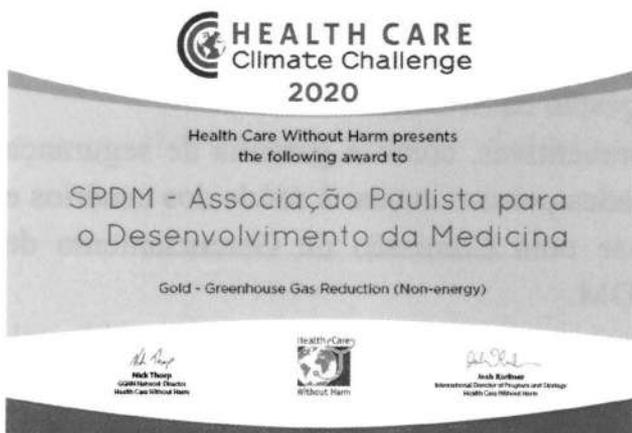
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



| Secretaria da Saúde

## 5. Liderança.

O AME Maria Zélia também implementou padrões de Gestão Ambiental, que garantiram premiação de reconhecimento: **Seminário Hospitais Saudáveis – SHS 2.019 – Redução e Consumo de Energia Elétrica**, conforme certificado. A Unidade de Saúde da SPDM também se fez presente no **Certificado Gold – Greenhouse Gas Reduction (Non-energy) – Ações desenvolvidas para minimizar o Efeito Estufa**, conferido pela **Health Care Climate Challenge 2020**.



## GESTÃO DE PESSOAS E ATIVIDADES DE ENSINO

O AME Maria Zélia conta com projetos para os colaboradores, no intuito da prevenção no combate aos males de saúde. O Projeto Viver Bem atua, com atendimentos multidisciplinares de Nutrição, Enfermagem do Trabalho, Psicologia, Medicina do Trabalho, nas linhas de cuidado de Cardiologia (Hipertensão Arterial) e Endocrinologia (Diabetes Mellitus), além de Massoterapia e demais atendimentos preventivos. Por sua vez, no Projeto Apoio, procura-se atender os colaboradores que apresentam problemas de dependência química (álcool e drogas). Além destes 02 Projetos, são realizadas palestras visando a prevenção de doenças e o desenvolvimento profissional. Também foi firmada parceria com o Serviço Social



# AME

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020**



do Comércio (SESC), para se proporcionar opções de lazer e cultura aos colaboradores da Unidade.

No campo de estágio para Programas de Residência Médica e de Extensão Universitária, em diversas áreas do conhecimento, sendo desenvolvidas diversas atividades de ensino e pesquisa.

São atividades de ensino implantadas, desde 2017:

- a) Residência Médica em Cirurgia Pediátrica da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 03 residentes por ano;
- b) Residência Médica na Disciplina de Cirurgia Plástica da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 08 residentes por ano;
- c) Programa de Aperfeiçoamento de Especialidade Médica em Dermatologia da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 01 residente por ano;
- d) Residência Médica na Disciplina de Mastologia da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 10 residentes por ano;
- e) Residência Médica na Disciplina de Urologia Pediátrica da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 01 residente por ano.

## **SEGURANÇA DO PACIENTE**

O AME Maria Zélia tem se ocupado fortemente com a melhoria do cuidado prestado à saúde dos pacientes, com o intuito de aprimorar a efetividade de suas ações na prevenção e redução da incidência de eventos adversos relacionados à assistência à saúde, valendo-se, para tal, de processos assistenciais seguros e estruturados, procurando identificar a ocorrência de falhas antes de causarem possíveis danos aos pacientes.





**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020**



Com o Plano de Segurança do Paciente (PSP), temos o conhecimento e o rastreamento dos processos mais críticos, com maior probabilidade de ocorrência, permitem o desenvolvimento de ações eficazes de prevenção e a adoção de medidas simples e efetivas, para prevenir e reduzir os riscos e danos à saúde dos pacientes e colaboradores. Compõem o rol destas ações:

- a. Uso de mecanismos de dupla identificação do paciente;
- b. Melhoria da comunicação entre os profissionais;
- c. Uso e administração segura de medicamentos;
- d. Realização de cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos;
- e. Classificação de Risco;
- f. Higiene das mãos, para a prevenção de infecções;
- g. Prevenção de quedas.

A Portaria Ministerial 529/2013 institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) com objetivo de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional. Regulamentada pela RDC 36/2013, a qual institui as Ações Para a Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, possui foco em promoção de ações voltadas à segurança do paciente. O Plano de Segurança está alinhado às recomendações estabelecidas na RDC.

O Núcleo de Segurança do Paciente em conformidade com a Portaria 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente e a RDC 36/2013, que institui as Ações para Segurança do Paciente, adota como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde, as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde. Estas metas estão traduzidas nos 6 Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas Portarias 1377/2013 e 2095/2013.



# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



## CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

Área Total	Área Construída
47.275,00 m <sup>2</sup>	11.730,11 m <sup>2</sup>
Espaços	Número
Consultórios Médicos e Não Médicos	30
Salas Cirúrgicas	03
Salas de Exames	23
Leitos de Hospital Dia	25
Sala de Emergência	01
Sala de Pequenos Procedimentos	01
Sala de Retaguarda Clínica	01
Sala de Curativos	01
Fisioterapia	01

## SERVIÇOS DE APOIO

Serviço	Fonte
Central de Esterilização de Materiais (CME)	Próprio
Serviço de Lavanderia	Terceiro
Serviço de Nutrição e Dietética (SND)	Próprio
Serviço de Engenharia Clínica	Próprio e Terceiro
Serviço de Arquivos Médicos e Estatística (SAME)	Próprio e Terceiro





**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020**



**SERVIÇOS ASSISTENCIAIS:**

<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS</b>	
Anestesiologia	Gastroenterologia
Cardiologia	Infectologia
Cirurgia Geral	Mastologia
Cirurgia Pediátrica	Neurologia
Cirurgia Plástica	Oftalmologia
Cirurgia Vascular	Otorrinolaringologia
Dermatologia	Ortopedia
Endocrinologia	Proctologia
Endocrinologia Pediátrica	Urologia

<b>ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS</b>	
Enfermagem	Nutrição
Farmácia	Terapia Ocupacional
Fisioterapia	





# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2020



SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO	
EXAMES E PROCEDIMENTOS	
Colonoscopia	Mamografia
Ecocardiografia	MAPA
Eletrocardiografia (ECG)	Prova de Função Pulmonar
Eletroneuromiografia (ENMG)	Radiografia Simples (RX)
Endoscopia Digestiva Alta (EDA)	Retossigmoidoscopia
Fototerapia	Teste Ergométrico
Holter-ECG	Ultrassonografia (US)

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO – 2020								
Linha de Contratação	1º Semestre			2º Semestre			Total 2020	
	Contratado	Realizado	Total %	Contratado	Realizado	Total %		
Consulta Médica (Telemedicina)	52.386	41.448	-20,88	52.386	54.489	4,01	95.937	-8,43
Consultas Não Médicas/ Procedimentos Terapêuticos Não Médicos (Telemedicina)	19.788	19.468	-1,62	19.788	24.303	22,82	43.771	10,60
Cirurgias Ambulatoriais (CMA)	3.600	3.442	-4,39	3.600	4.733	31,47	8.175	13,54
Cirurgias Ambulatoriais (cma)	1.500	1.365	-9,00	1.500	2.008	33,87	3.373	12,43
SADT externo	6.366	4.812	-24,41	6.366	7.600	19,38	12.412	-2,51
Tratamentos Clínicos- Fototerapia- Sessões)	1.560	1.251	-19,81	1.560	2.025	29,81	3.276	5,00





**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES - ANO 2020**



**Justificativas:**

**1. Primeiro Semestre:**

Consultas Médicas: o volume realizado apresentou decaimento de 20,88% em relação ao volume contratado no semestre. O motivo é explicado pelo absenteísmo de pacientes, em especial daqueles cujos agendamentos ocorreram na Rede de Atenção Primária, apesar das iniciativas da Unidade quanto às confirmações de presença realizadas pelo Sistema URA (ligações telefônicas 48 horas antes da data de comparecimento) e pela COVID-19, sendo atribuído, principalmente, aos pacientes com mais de 60 anos de idade.

SADT Externo: o volume realizado apresentou decaimento de 24,41% em relação ao volume contratado no semestre. O motivo é explicado pelo absenteísmo de pacientes, devido à Pandemia da COVID-19, especialmente em pacientes com mais de 60 anos de idade.

Fototerapia: o volume realizado apresentou decaimento de 19,81% em relação ao volume contratado no semestre. O motivo é explicado pela suspensão, a partir de abril de 2020, do atendimento aos pacientes imunossuprimidos portadores de Psoríase, por utilizarem drogas imunossupressoras.

**2. Segundo Semestre:**

Consultas Médicas: o volume realizado apresentou incremento de 22,82% em relação ao volume contratado no semestre. Devendo-se ao monitoramento mais intenso das ausências relacionadas ao Covid-19.

Cirurgias Ambulatoriais: o volume realizado apresentou incremento de 31,47% em cirurgias maiores e de 33,87% em cirurgias menores em relação ao volume contratado para o semestre. O motivo deve-se pela compensação dos cancelamentos de pacientes acima de 60 anos de idade, em razão da COVID-19, observados no primeiro semestre. Também é explicado pela implantação do método de Yag Laser, na especialidade de Oftalmologia, na realização de cirurgias para a correção da catarata.



# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020



Com relação à avaliação do cumprimento da meta, de semestral passou para anual, excepcionalmente em 2020, face à Pandemia da COVID-19.

## ATENDIMENTOS DA UNIDADE DE FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (CEAF)

Farmácia	1º Semestre	2º Semestre	Total – 2.020
<b>Medicamentos Distribuídos</b>	24.093.367	31.090.885	55.184.252
<b>Atendimentos na Triagem</b>	39.796	33.128	72.924
<b>Atendimentos no Guichê (Programa “Alto Custo”)</b>	102.542	50.543	153.085
<b>Atendimentos no Programa “Dose Certa”</b>	565	604	1.169
<b>Atendimento Aplicativo Remédio Agora</b>	47.841	56.374	104.215
<b>Atendimentos no Programa “MEDCASA”</b>	239.960	450.066	690.026
<b>Atendimentos Medcasa Malote (CAPS/Clemente Ferreira)</b>	5.969	4.923	10.892
<b>Atendimentos às Clínicas de Terapia Renal Substitutiva (Medcasa)</b>	34.528	28.772	63.300
<b>Polo de Triagem Administrativa</b>	13.564	7.395	20.959
<b>Acessa SUS</b>	16.175	15.846	32.021
<b>TOTAL</b>	<b>24.594.307</b>	<b>31.738.536</b>	<b>56.332.843</b>



**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020**



**RECURSOS FINANCEIROS**

<b>RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA</b>	
<b>EXERCÍCIO 2.020</b>	
<b>RECURSOS PÚBLICOS RECEBIDOS / OUTRAS RECEITAS</b>	
<b>CUSTEIO</b>	
53.917.005,73	
<b>INVESTIMENTO</b>	
0,00	
<b>OUTRAS RECEITAS</b>	
434.184,89	
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>54.351.190,62</b>

<b>RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA</b>	
<b>EXERCÍCIO 2.020</b>	
<b>GASTOS GERAIS / DESPESAS DO EXERCÍCIO</b>	
<b>CUSTEIO</b>	
23.931.911,79	
<b>INVESTIMENTO</b>	
175.515,54	
<b>PESSOAL</b>	
26.283.269,63	
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>50.390.696,96</b>

Com relação à Execução Orçamentária para o exercício de 2.020, houve melhorias ocorridas em 2.020, com as empreendidas no Ambulatório, a saber:

- a. Aquisição de armários corta-fogo-vermelho, para inflamáveis;
- b. Ampliação do Programa “MEDCASA”, como medida para a redução na aglomeração de pessoas na Unidade de Farmácia, contribuindo no enfrentamento da Pandemia da COVID-19:
  - aquisição de refrigerador, cadeiras, relógio de ponto e armários;
  - adequação na infraestrutura do Setor 05, com forração, divisórias e portas.

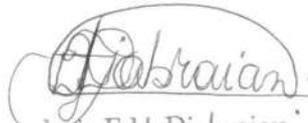


**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.020**



Quanto à rede lógica de dados, deu-se continuidade ao processo de reestruturação, através da aquisição switch, rack, câmeras de monitoramento e alarmes. Também se prosseguiu com a implantação do Sistema TASY (Prontuário Eletrônico de Paciente), com a aquisição de licenças de uso de softwares.

**Validação da Diretoria Técnica:**  
Luiz Fernando Haigag Djabraian

  
Luiz F. H. Djabraian  
Médico  
CRM: 65.949  
Diretor Técnico

