



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2.024



## AME MARIA ZÉLIA

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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

## APRESENTAÇÃO

A Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) assumiu a Gestão do Ambulatório Médico de Especialidades Maria Zélia (AME Maria Zélia) em novembro de 2.005, em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), 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.

A Unidade encontra-se estruturada, 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.

O AME é um centro ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolubilidade em especialidades médicas, com ênfase nas necessidades da rede básica, disponibilizando 23 especialidades médicas e não médicas, com 03 salas cirúrgicas de pequeno e médio porte.

A Região Sudeste do Município de São Paulo é a área de abrangência e referência do AME Maria Zélia, com população estimada em 2.700.811 pessoas,

podendo ser ampliada para as demais regiões do Município de São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo, sempre em consonância com as definições da SES.

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

### 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.*



## **Composição Diretiva**

### **Superintendência das Unidades Afiliadas SPDM**

Nacime Salomão Mansur

### **Coordenação Administrativa das Unidades Afiliadas SPDM**

Maria Alice Ferreira Lopes

### **Diretoria Executiva**

Luiz Fernando Haigag Djabraian

### **Diretoria Técnica**

Cristianne Eserian Santa

### **Diretoria Clínica**

Carlos Eduardo Cianflone

### **Vice Diretoria Clínica**

Luiz Alberto Silva Vicente

### **Gerência de Enfermagem**

Reizania de Oliveira Novaes Reichow

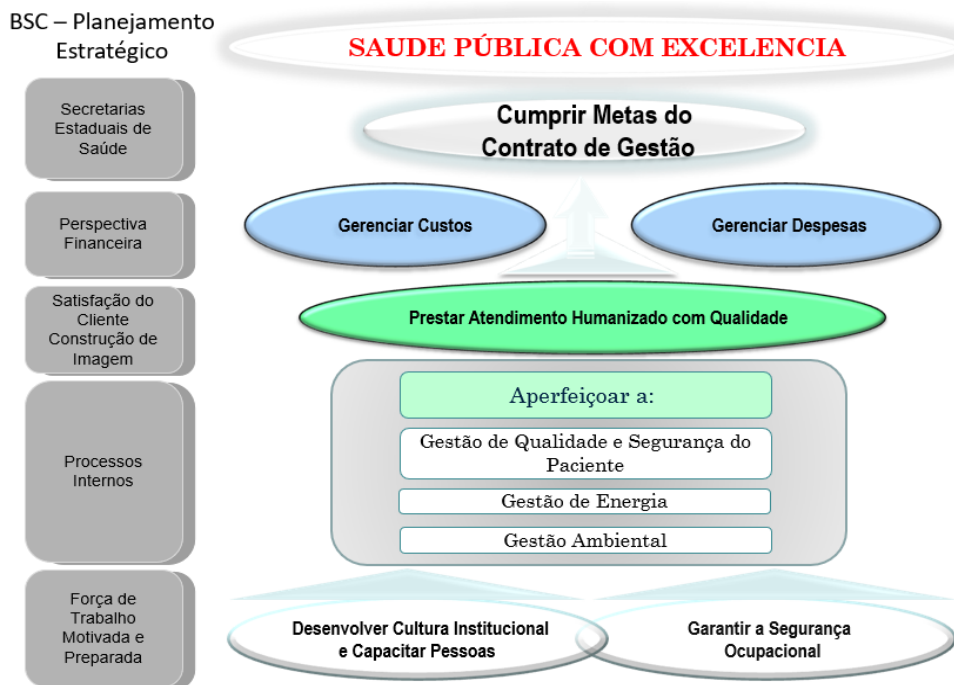
### **Gerência Administrativa**

Deise Butazzi Mathias



## MODELO DE GESTÃO

Desde a sua inauguração, a busca pela excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente na gestão do Ambulatório Médico de Especialidades AME Maria Zélia.





## GESTÃO DA QUALIDADE

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.

Em 2014, 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 fizeram com que as competências fossem aperfeiçoadas e, em **2018**, 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 e, em **2022** foi contemplado com o selo – Acreditado com Excelência – Nível III, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional, permanecendo até o ano letivo.



Acreditado com Excelência – ONA

2022/2023/2024  
e 2025



O AME Maria Zélia deu-se andamento no processo para certificação da **ISO 9001**, através da International Organization for Standardization em **2025**.

## GESTÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Gestão Ambiental tem o objetivo de potencializar o uso de recursos e minimizar os impactos ambientais, garantindo a sustentabilidade ambiental do AME Maria Zélia e a proteção dos pacientes, colaboradores e meio ambiente. Entre as

principais atribuições da Gestão Ambiental estão o **gerenciamento de resíduos, a eficiência energética, o uso racional de água e o controle de pragas.**

O **Sistema de cisterna** que foi implantado na Unidade desde setembro de 2019, consiste em captar água de 7 setores, dos 12 setores existentes. Foram instaladas 14 caixas d'água de polietileno de 3,0 m³ e 6 caixas de 0,25m³. Dessa forma, é possível captar 43,5m³ de **água por chuva** na unidade AME Maria Zélia. Porém em 2024, com o consumo normalizado, podemos fazer uma comparação com 2019 e destacamos uma redução de 12% no consumo de água.

A SPDM tornou-se membro da Organização Saúde Sem Dano. A principal função de um membro é dar apoio às causas propostas, através da disseminação de informações, incentivo e desenvolvimento de projetos relacionados à temática ambiental no setor Saúde.



**Saúde Sem Dano** é uma coalizão internacional de hospitais e sistemas de saúde, profissionais da saúde, grupos da comunidade, sindicatos e organizações ambientalistas que se propõem transformar mundialmente o setor de cuidado à saúde, sem comprometer a segurança ou o cuidado do paciente, para que seja ecologicamente sustentável e deixe de ser uma fonte de dano para as pessoas e ao meio ambiente. No Brasil, é representada pela organização Projeto Hospitais Saudáveis (PHS).

As atividades da Gestão Ambiental, no AME Maria Zélia, são balizadas pela Norma ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental), como também pela Campanha Internacional Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis (AGHVS). Trata-se de um referencial para o Setor Saúde, baseado em 10 objetivos inter-relacionados, para o desenvolvimento de ações sustentáveis, contribuindo para melhorar a saúde pública e ambiental: **Água; Alimentos; Compras; Edifícios; Energia; Liderança; Produtos Farmacêuticos; Resíduos; Substâncias Químicas e Transporte.**

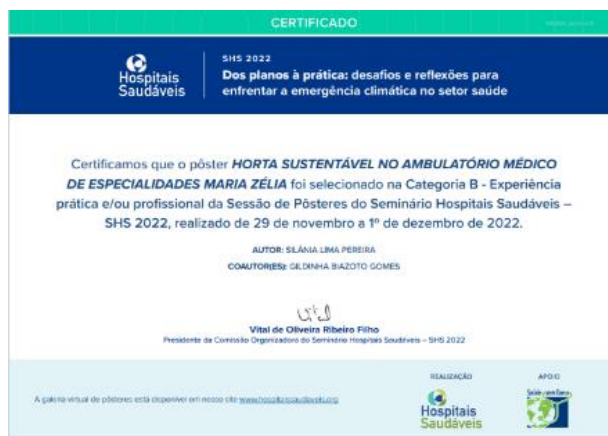
Como parte das Boas Práticas, o setor de Gestão Ambiental do AME Maria Zélia realiza, anualmente, o **inventário de suas emissões atmosféricas**, depois de determinar os seus limites organizacionais, a empresa estabelece os seus limites operacionais, o que envolve a identificação das emissões associadas com as suas operações, classificando-as como emissões diretas ou indiretas e selecionando o

escopo para contabilização e elaboração do inventário de emissões. Com as experiências da realização do inventário tivemos a **oportunidade de melhorias**, como: substituição das lâmpadas fluorescentes por LED; substituição de óxido nitroso por sevoflurane; eliminação do uso de gás de cozinha por um sistema elétrico; a troca de computadores e aparelhos de ar-condicionado mais eficientes energeticamente.

O AME Maria Zélia também implementou padrões de Gestão Ambiental, que garantiram premiação de reconhecimento: Seminários nos Hospitais Saudáveis – SHS – **Redução e Consumo de Energia Elétrica, Horta Sustentável e do Prêmio Amigo Ambiente**. 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.







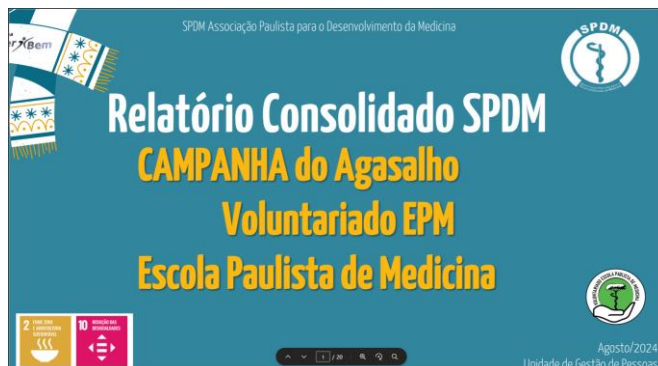
Horta Sustentável

O AME Maria Zélia, tem o objetivo do desenvolvimento de uma assistência digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas, em concordância com a **Política Nacional de Humanização (PNH) – Humaniza SUS, do Ministério da Saúde.**

Neste sentido, a Unidade desenvolveu diversas atividades com o intuito de **criar um ambiente solidário e acolhedor aos pacientes e colaboradores da Instituição**, possibilitando a comunicação entre todos os sujeitos, visando a melhoria do atendimento em saúde e da qualidade de vida dos pacientes e colaboradores.

Todos os anos o AME realiza **Campanha para arrecadação de agasalhos** em prol da comunidade local, mobiliza todos seus colaboradores para arrecadação de roupas

em bom estado para serem doadas aos que mais necessitam, pelo AME Maria Zélia foram 646 peças de roupas em 2024.



O ano de 2024 marcou o início de uma ação natalina institucionalizada na SPDM, reforçando nosso **compromisso com a solidariedade e a responsabilidade social**. A Campanha da Fraternidade Natalina superou expectativas, mobilizando centenas de colaboradores e beneficiando mais de 450 crianças.



## 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 e Medicina do Trabalho, nas Linhas de Cuidado de Cardiologia (Hipertensão Artéria Sistêmica) e Endocrinologia (Diabetes Mellitus), além de Massoterapia e demais

atendimentos preventivos. Por sua vez, no **Projeto “Apoio SPDM”**, 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**.

Segue algumas ações a fim de propiciar um ambiente saudável aos colaboradores com a **Pesquisa de Clima Organizacional**: Realizada anualmente através de questionário online em parceria com a empresa FIA, para identificar as opiniões e necessidades dos colaboradores. O resultado é divulgado através de Murais e Intranet. **Curso de Libras e o Coral**: Destinado aos colaboradores para inclusão no atendimento de pacientes com deficiência auditiva. **POP – Programa de Opinião Participativa**: canal de relacionamento do colaborador a Instituição, onde é possível expressar opinião, dúvidas, críticas e elogios através de formulário.

No **Campo de Estágio**, estão presentes 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 2.017, e, em **2024** tivemos:

- Residência Médica em **Cirurgia Pediátrica** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 14 residentes por ano;
- Residência Médica na Disciplina de **Cirurgia Plástica** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 12 residentes por ano;
- Programa de Aperfeiçoamento de Especialidade Médica em Dermatologia da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 76 residente por ano;
- Residência Médica na Disciplina de **Mastologia** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 12 residentes por ano;
- 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.

As Práticas de Segurança Operacional (PSO) são atividades recomendadas pela organização, a implementação e monitoramento é uma das metodologias de melhoria contínua da Qualidade e Segurança do serviço prestado, seu objetivo é garantir a **Segurança do Paciente e minimizar os riscos existentes**. São elas:

- Protocolo de Identificação do Paciente
- Protocolo Sistema de Notificações de Incidentes e Aprendizado
- Protocolo de Higienização das Mãos
- Protocolo de Segurança no Uso de Medicamento de Alto Alerta
- Protocolo de Checklist Cirúrgico
- Protocolo de 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, que 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 com 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 06 Metas da Organização



Mundial da Saúde (OMS). Estas metas estão traduzidas nos 06 Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas Portarias 1377/2013 e 2095/2013.

No corredor interno, foi preparado um **painel orientativo** contendo as medidas que utilizamos na SPDM e orientações para garantia de segurança dos pacientes.



COM A PARTICIPAÇÃO DE MAIS DE 150 COLABORADORES A ÁRVORE DA CONTRIBUIÇÃO DEU FRUTOS

## Campanha Higiene das Mãos



## AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA

Secretaria de Saúde  
SÃO PAULO  
GOVERNO DO ESTADO



O Abril Verde é o conjunto de campanhas e ações educativas e de conscientização acerca da prevenção de acidentes de trabalho. Neste mês, o SESMT – Segurança do trabalho do AME MZ realizou uma campanha para conscientizar os colaboradores a importância do uso do EPI nas atividades do dia-a-dia, materiais educacionais, realizar treinamentos e reforçar como os seus colaboradores podem se prevenir de acidentes. Entretanto, as ações de conscientização de prevenção devem ser feitas por todas as empresas, por menor que seja o risco oferecido. Vale destacar também que além do Abril verde, existem outras datas com o mesmo objetivo, como o Dia Mundial da Conscientização da Segurança e Saúde do Trabalho, no dia 28 de abril.

Abril  
28/04/2024

Palestrantes: SESMT – Segurança do Trabalho.  
Número de participantes: 273 Colaboradores.

## Abril Verde – Campanha de prevenção de acidentes.

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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.



## CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

| Área Total<br>47.275 m <sup>2</sup>  | Área Construída<br>11.730,11 m <sup>2</sup> |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| Espaços                              | Número                                      |
| Consultórios (médicos e não médicos) | 31                                          |
| Salas Cirúrgicas                     | 03                                          |
| Salas de Exames                      | 13                                          |
| Leitos de Hospital Dia               | 25                                          |
| Sala de Emergência                   | 01                                          |
| Sala de Pequenos Procedimentos       | 01                                          |
| Sala de Retaguarda Clínica           | 01                                          |
| Sala de Curativos                    | 01                                          |
| Sala de Fisioterapia                 | 01                                          |

| SERVIÇOS DE APOIO                              |                      |
|------------------------------------------------|----------------------|
| Central de Esterilização de Material           | Próprio              |
| Serviço de Lavanderia                          | Terceiro             |
| Serviço de Nutrição e Dietética                | Próprio              |
| Serviço de Engenharia Clínica                  | Próprio e Terceiro   |
| Serviço de Arquivo Médico e Estatística        | Próprio e Terceiro   |
| SERVIÇOS ASSISTENCIAIS: ESPECIALIDADES MÉDICAS |                      |
| Anestesiologia                                 | Gastroenterologia    |
| Cardiologia                                    | Infectologia         |
| Cirurgia Geral                                 | Mastologia           |
| Cirurgia Pediátrica                            | Neurologia           |
| Cirurgia Plástica                              | Oftalmologia         |
| Cirurgia Vascular                              | Otorrinolaringologia |
| Dermatologia                                   | Ortopedia            |
| Endocrinologia                                 | Proctologia          |
| Endocrinologia Pediátrica                      | Urologia             |



# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
MARIA ZÉLIA



| SERVIÇOS ASSISTENCIAIS: ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS |                     |
|----------------------------------------------------|---------------------|
| Enfermagem                                         | Nutrição            |
| Farmácia                                           | Terapia Ocupacional |
| Fisioterapia                                       |                     |

| SERVIÇOS ASSISTENCIAIS: APOIO DIAGNÓSTICO |                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------|
| Colonoscopia                              | Mamografia                      |
| Ecocardiografia                           | MAPA                            |
| ECG                                       | Prova de Função Pulmonar        |
| EDA                                       | RX Simples                      |
| ENMG                                      | Retossigmoidoscopia             |
| Fototerapia                               | Teste de Esforço ou Ergométrico |
| Holter ECG                                | US                              |

2024

| PRODUÇÃO ASSISTENCIAL: 100% SUS            |         |
|--------------------------------------------|---------|
| Linha de Atendimento                       | Número  |
| Consultas Médicas                          | 80.815  |
| Atendimentos Não Médicos                   | 32.816  |
| Procedimentos Terapêuticos (Sessões)       | 8.928   |
| Serviço Social                             | 2.799   |
| Serviço de Atendimento ao Usuário          | 12.321  |
| Cirurgias Ambulatoriais                    | 12.773  |
| Coleta de Exames Laboratoriais             | 105.230 |
| SADT Externo                               | 10.566  |
| SADT Interno                               | 48.974  |
| Tratamentos Clínicos (Fototerapia/Sessões) | 3.172   |

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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://verifsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://verifsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

| RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO – 2.024                                         |             |           |             |             |           |             |            |           |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|
| Linha de Contratação                                                                        | 1º Semestre |           |             | 2º Semestre |           |             | Total      |           |             |
|                                                                                             | Contratado  | Realizado | Varição (%) | Contratado  | Realizado | Varição (%) | Contratado | Realizado | Varição (%) |
| Consultas Médicas                                                                           | 44.004      | 40.438    | -8,10       | 44.004      | 40.377    | -8,24       | 88.008     | 80.815    | -8,17       |
| Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos                                | 16.620      | 16.847    | 1,37        | 16.620      | 15.969    | -3,92       | 33.240     | 32.816    | -1,28       |
| HD / CIRURGIA AMBULATORIAL - TOTAL                                                          | 5.220       | 5.836     | 11,80       | 5.220       | 6.937     | 5,80        | 10.440     | 12.773    | 8,10        |
| Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)                                                           | 3.780       | 4.005     | 5,95        | 3.780       | 4.458     | 17,94       | 7.560      | 8.463     | 11,94       |
| Cirurgia Ambulatorial menor (cma)                                                           | 1.440       | 1.831     | 27,15       | 1.440       | 2.479     | 72,15       | 2.880      | 4.310     | 49,65       |
| SADT Externo                                                                                | 5.346       | 5.366     | 0,37        | 5.346       | 5.200     | -2,73       | 10.692     | 10.566    | -1,18       |
| Tratamentos Clínicos (Fototerapia-Sessões)                                                  | 1.308       | 1.584     | 21,10       | 1.308       | 1.588     | 21,41       | 2.616      | 3.172     | 21,25       |
| Programa Nacional da redução das “Filas de Cirurgias eletivas de novembro/2023 a maio/2024” | 25          | 25        | 0           | -           | -         | -           | 25         | 25        | 0           |

### Justificativas:

Consultas Médicas: o volume realizado apresentou decaimento de 8,17% em relação ao volume contratado para o ano. O motivo é explicado pelo absenteísmo de pacientes, em especial aqueles cujos agendamentos ocorreram na Rede de Atenção Primária, apesar das iniciativas da Unidade quanto às confirmações de presença realizadas pelo Sistema URA/WhatsApp (ligações telefônicas 7 dias e envio de mensagens em 48 horas antes da data de comparecimento).

Consultas Não Médicas: o volume realizado apresentou queda no 2º semestre de 1,28% em relação ao volume contratado para o ano, devido a saída do profissional TO – Terapia Ocupacional.

Cirurgias Ambulatoriais Menor (cma): o volume realizado apresentou incremento de 49,65% em relação ao volume contratado para o semestre, se deve a entrada de novos pacientes principalmente nas especialidades de Dermatologia e

Cirurgia Plástica que necessitaram de Biópsia de Pele para elucidação diagnóstica (suspeita de câncer de pele).

Tratamentos Clínicos (Fototerapia Sessões): o volume realizado apresentou incremento de 21,25% em relação ao volume contratado para o ano. O motivo deveu-se à necessidade de realização de 02 (duas) sessões de fototerapia, por semana, a determinados pacientes, cuja indicação prendeu-se a razões clínicas. A título de esclarecimento, habitualmente os pacientes são submetidos a 01 (uma) sessão semanal.

Houve um esforço para manutenção do equilíbrio financeiro, trabalhando com mesmo número de profissionais e prestadores de serviço para atender os pacientes com qualidade, sofrendo reajustes coletivos das categorias; a alta da inflação; os custos operacionais com manutenção dos equipamentos médicos que são cotados em moeda estrangeira; além do desgaste natural da estrutura predial que é antiga, exige constante manutenção, tornando este desafio cada vez maior de manter um atendimento com qualidade e cumprir todas as normativas e legislações vigentes.

## Indicadores de Qualidade

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

Os **Indicadores de Qualidade** foram todos atendidos de forma satisfatória sendo os Pré-Requisitos: Perda Primária, Taxa de Absenteísmo, Taxa de Cancelamento Cirurgia, Alta Global, Comissão de Revisão de Prontuários e Índice de Retorno; e os indicadores: Matriciamento, Política de Humanização (SAU e Pesquisa de Satisfação), Qualidade na Informação, Acompanhamento para Cirurgias Maiores Ambulatoriais (CMA)/HD (controle de infecção e Monitoramento de Execução de Procedimentos Selecionados).

No 1º e no 2º Semestre, todos os indicadores foram cumpridos integralmente. Exigindo esforços empregados para diminuir o absenteísmo que foram na oferta de



vagas ou no contato telefônico (sistema URA/WhatsApp) para confirmação do agendamento. Com relação **a meta de cirurgias ambulatoriais**, todas as ações foram tomadas a fim de garantir o atendimento do usuário e cumprimento da meta, obtendo sucesso nos dois semestres. Participamos do Programa Nacional de Redução de Fila de Cirurgia Eletiva, conforme a Portaria 90/GM/MS de 03/02/2023, cumprimos as metas pactuadas para o período. Também realizamos as 17 cirurgias maiores pendentes da Avaliação do 2º semestre de 2023.

## Custo Por Procedimentos

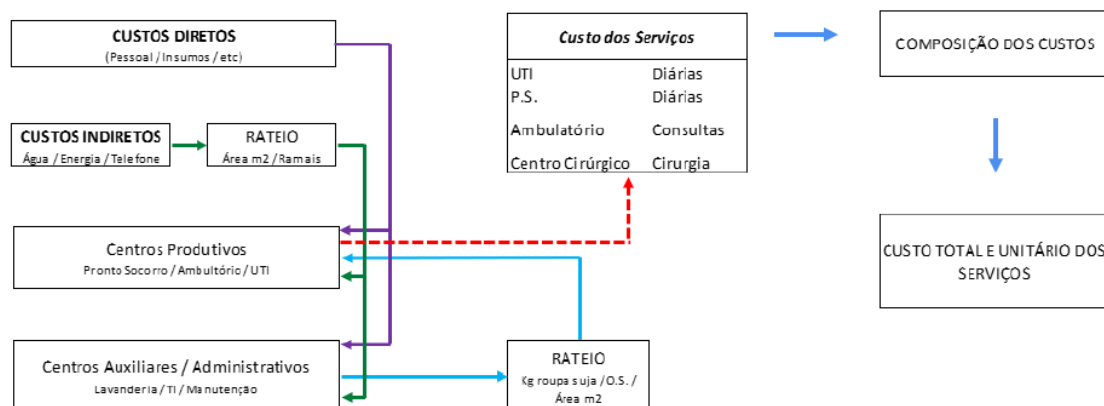
A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (*método mais utilizado nas organizações de saúde*), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade hospitalar cujo objetivo é conhecer o custo unitário do serviço, os custos indiretos (atrelados aos centros de custos auxiliares e administrativos, que dão suporte a atividade fim), são alocados através de rateio aos centros produtivos (aqueles em que efetivamente ocorre a produção). À medida que se completa o rateio dos centros de custos auxiliares e administrativos encerra-se, efetivamente, o ciclo dos registros de custos dos serviços.

No sistema de apuração de custos, cada setor interdepartamental passa a constituir um centro de custos, portanto trata-se de uma **conta destinada a agrupar todas as parcelas dos elementos de custos que incorrem em cada período** (pessoal, materiais, medicamentos, serviços e rateios recebidos).

O custo unitário por serviço (unidades coletoras) é o resultado do custo total *dividido* pela produção total.

- O custo total é composto por custo com pessoal, materiais e medicamentos, materiais de consumo geral, serviços e rateios recebidos das unidades auxiliares e administrativas.
- Produção contempla a quantidade produzida do serviço.

Abaixo, segue exemplificação do fluxo de apuração de custos pelo método de absorção:



Apresentamos no quadro abaixo o custo médio unitário por linha de contratação (meta estipulada no Contrato de Gestão), onde cada valor representa o quantitativo financeiro desse custo durante o atendimento do paciente nas unidades de diagnóstico.

#### CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS MÉDICOS

| CUSTO UNITÁRIO (R\$) | MÉDIA 2024   |
|----------------------|--------------|
| Serv. Médicos        | 6.733        |
| Custo Total (R\$)    | 1.360.050,00 |
| Custo Unit. (R\$)    | 202,00       |

#### CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS

| CUSTO UNITÁRIO (R\$) | MÉDIA 2024 |
|----------------------|------------|
| Serv. Não Médicos    | 2.735      |
| Custo Total (R\$)    | 200.654,92 |

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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.



# AME

## AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MARIA ZÉLIA



|                   |       |
|-------------------|-------|
| Custo Unit. (R\$) | 73,37 |
|-------------------|-------|

### CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS

| CUSTO UNITÁRIO (R\$)          | MÉDIA 2024 |
|-------------------------------|------------|
| Hosp. Dia - Cir. Ambulatorial | 609        |
| Custo Unit. (R\$)             | 937.104,69 |
| Custo Total                   | 1.572,28   |

### CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES

| CUSTO UNITÁRIO (R\$) | MÉDIA 2024 |
|----------------------|------------|
| Diag. por Endoscopia | 89         |
| Custo Total          | 82.318,97  |
| Custo Unit. (R\$)    | 956,72     |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| Diag. por Radiologia | 902        |
| Custo Total          | 124.280,85 |
| Custo Unit. (R\$)    | 137,83     |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Diag. por Ultrassonografia | 557        |
| Custo Total                | 115.858,44 |
| Custo Unit. (R\$)          | 208,13     |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| Mét. Diag. em Especialidades | 983        |
| Custo Total                  | 145.408,02 |
| Custo Unit. (R\$)            | 148,99     |

### CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - PROCEDIMENTOS

| CUSTO UNITÁRIO (R\$) | MÉDIA 2024 |
|----------------------|------------|
| Túnel do Carpo       | 17         |
| Custo Total          | 42.603,22  |
| Custo Unit. (R\$)    | 2.252,61   |
| Catarata             | 119        |
| Custo Total          | 198.152,54 |
| Custo Unit. (R\$)    | 1.684,33   |

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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 017F-4B7D-DCAA-5D4B.

O custo médio por grupo de exames é composto através da soma dos custos totais dos exames de um determinado grupo, dividido pela produção total. A Classificação dos exames é determinada pelo órgão contratante. Essa metodologia não apenas proporciona uma visão clara e detalhada dos custos envolvidos na prestação de serviços de saúde, mas também permite uma melhor tomada de decisão em relação à alocação de recursos e à definição de estratégias de melhoria contínua. Com a apuração precisa dos custos, a entidade pode identificar áreas de eficiência e oportunidades de redução de despesas, garantindo assim a sustentabilidade financeira e a qualidade no atendimento ao paciente. Portanto, a implementação do custeio por absorção se revela essencial para o aprimoramento da gestão hospitalar, contribuindo para a transparência e a responsabilidade na utilização dos recursos disponíveis.

| ATENDIMENTOS NA UNIDADE DE FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO<br>DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (CEAF) – 2.024 |                                      |                                       |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| LINHA DE CONTRATAÇÃO                                                                                          | 1º Semestre -<br>Resultado Alcançado | 2º Semestre<br>Resultado<br>Alcançado | Total<br>Resultado<br>Alcançado |
| <b>Medicamentos distribuídos - Total</b>                                                                      | <b>34.741.749</b>                    | <b>37.302.216</b>                     | <b>72.043.965</b>               |
| <b>Atendimentos presencial - Total</b>                                                                        | <b>232.133</b>                       | <b>212.782</b>                        | <b>444.915</b>                  |
| Pacientes Atendimento Guichê                                                                                  | 121.453                              | 115.682                               | 237.135                         |
| Pacientes Atendimento Triagem                                                                                 | 18.631                               | 7.947                                 | 26.578                          |
| Pacientes Atendidos Programa Dose Certa                                                                       | 352                                  | 258                                   | 610                             |
| Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"                                                                | 91.697                               | 88.895                                | 180.592                         |
| <b>Atendimentos Medicamentos em casa - Total</b>                                                              | <b>390.349</b>                       | <b>439.099</b>                        | <b>829.448</b>                  |
| Pacientes Atendidos Programa Medicamento em Casa                                                              | 360.368                              | 406.213                               | 766.581                         |
| Pacientes Atendidos Malote (CAPS / Clemente Ferreira)                                                         | 169                                  | 168                                   | 337                             |



|                                                                 |                |                |                |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Programa Clínica TRS (Terapia Renal Substitutiva)               | 29.812         | 32.718         | 62.530         |
| <b>Atendimentos ACESSA SUS e Protocolo Administrativo-total</b> | <b>105.217</b> | <b>108.609</b> | <b>213.826</b> |
| Polo de Triagem Administrativa                                  | 79.333         | 83.522         | 162.855        |
| ACESSA SUS                                                      | 25.884         | 25.087         | 50.971         |

**RECURSOS FINANCEIROS - 2024**

| RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA            |                      |
|-----------------------------------------------|----------------------|
| RECURSOS PÚBLICOS RECEBIDOS / OUTRAS RECEITAS |                      |
| CUSTEIO                                       |                      |
| 62.529.744,00                                 |                      |
| INVESTIMENTO                                  |                      |
| 0,00                                          |                      |
| OUTRAS RECEITAS                               |                      |
| 549.024,72                                    |                      |
| <b>TOTAL DAS RECEITAS</b>                     | <b>63.078.768,72</b> |

| RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA    |                      |
|---------------------------------------|----------------------|
| GASTOS GERAIS / DESPESAS DO EXERCÍCIO |                      |
| CUSTEIO                               |                      |
| 26.508.620,43                         |                      |
| INVESTIMENTO                          |                      |
| 95.934,93                             |                      |
| PESSOAL                               |                      |
| 32.813.639,22                         |                      |
| <b>TOTAL DAS DESPESAS</b>             | <b>59.418.194,58</b> |



Com relação à **Execução Orçamentária para o exercício de 2.024**, a diferença de recursos de investimento recebidos e realizados da SES/SP foi de, aproximadamente, **R\$ 95.934,93**, sendo importante identificá-la **dentro das melhorias** ocorridas no exercício, com as empreendidas no Ambulatório, a saber:

- a. Parafusadeira; plaina elétrica; esmerilhadeira angular; pistola elétrica para pintura; dinamômetro de mão hidráulico; triturador de resíduos alimentares; lavadora de alta pressão; roçadeira;
- b. Unidade Evaporadora/Condensadora;
- c. Ventilador de parede;
- d. Divã Clínico para obeso;
- e. Cadeiras para o refeitório;
- f. Cadeiras universitárias com prancheta fixa;
- g. Cadeiras fixas;
- h. Cadeiras de rodas;
- i. Eletrocardiógrafo 12 canais, adquirido com saldo do TA 06/2022 Investimento
- j. Lavadora Ultrassônica 25L, adquirido com saldo do TA 06/2022 Investimento
- k. Bisturi Eletrônica SEG200, adquirido com saldo do TA 03/2018-Investimento

**Quanto à rede lógica de dados**, em 2024 implementamos o **sistema de gerenciamento de senhas no ambulatório e centro cirúrgico**, onde entregamos senha de atendimento por ordem prioritária na entrada da unidade, organizamos as filas dos setores e objetivamos a gestão do tempo de permanência dos pacientes;

**Melhoramos a tela de abertura dos atendimentos para sequencial e reduzida**, evitando erros de preenchimento;

**Implantamos os controles anestésicos no gráfico cirúrgico dentro do sistema de prontuário eletrônico perioperatório** com os seguintes objetivos: 1 permitir o registro e visualização em tempo real dos parâmetros vitais do paciente durante a cirurgia, ajudando a equipe a tomar decisões; 2 garantir que todos os detalhes do processo anestésico sejam registrados; 3 Contribuir para a segurança do paciente ao fornecer um histórico completo e acessível das intervenções anestésicas; 4 Facilitar a comunicação entre anesthesiologists e outros membros da equipe cirúrgica;

**Implantamos o Integrador Madics Cloud Eval** - Permitindo o Prontuário eletrônico suportar múltiplos tipos de certificados digitais, visando expandir a



flexibilidade e compatibilidade, melhorar a experiência do usuário, aumentar a segurança e confiabilidade das informações em prontuário e diminuir custos;

**Instalamos o Painel cirúrgico do Tasy na UCA**, com os objetivos de: 1) centralizar e organizar as informações relacionadas aos procedimentos cirúrgicos ambulatoriais, facilitando o acesso rápido e preciso às informações essenciais para a equipe cirúrgica; 2) Otimizar o fluxo de trabalho dentro do centro cirúrgico, desde o agendamento e a preparação até o pós operatório, melhorando a comunicação entre os membros da equipe cirúrgica; 3) Garantir que todas as informações cruciais para a segurança do paciente estejam disponíveis e atualizadas; 4) Oferecer um registro detalhado e preciso dos procedimentos realizados, fundamental para a continuidade do cuidado, revisões e auditorias. O monitoramento em tempo real pode ajudar a identificar e resolver rapidamente qualquer problema que apareça durante o procedimento

**Desativamos a sala de expedição de exames, pois deixamos de imprimir os exames internos de Raio X, USG e Ecocardiograma**, pois os médicos deverão consultar no prontuário eletrônico

| NÚMERO DO DOCUMENTO DE CONTRATO                                                   | NATUREZA DO RECURSO | VALOR TOTAL (R\$) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| Termo Aditivo de Retirratificação nº 01/2024 - Contrato de Gestão nº 1859963/2019 | Repasse de Custeio  | 62.529.744,00     |

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Validação da Diretoria Técnica:</b><br>Cristianne Eserian Santa |
|                                                                    |

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal Vertsign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/017F-4B7D-DCAA-5D4B> ou vá até o site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 017F-4B7D-DCAA-5D4B



### Hash do Documento

60B823530342E94016A2D7F0CEDD42EE422568EF0CBE48068095CE4D007BB2AD

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 28/02/2025 é(são) :

☒ Cristianne Eserian Santa (diretoria técnica) - \*\*\*.226.848-\*\* em 28/02/2025 15:42 UTC-03:00

**Tipo:** Assinatura Eletrônica

### Evidências

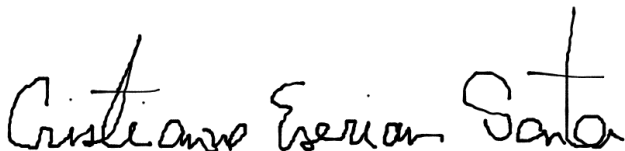
**Client Timestamp** Fri Feb 28 2025 15:42:46 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

**Geolocation** Latitude: -23.5699 Longitude: -46.642 Accuracy: 50188

**IP** 200.219.243.150

**Identificação:** Por email: cristianne.eserian@amemz.spdm.org.br

**Assinatura:**



**Hash Evidências:**

46A12E907842E09C90C0EFFC477871DEE49EE3078EBBD810181EBC73F8D2EFAB

