

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE ITAPEVA

ANO BASE 2021

AME
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES
ITAPEVA

1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão celebrado com a Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo em 01 de março de 2020, referente ao exercício dos períodos compreendidos entre os meses de janeiro a março e setembro a dezembro de 2021, em conformidade com a Lei Complementar n.º 846, de 04 de junho de 1998 (atualizada até a Lei Complementar n.º 1.243, de 30 de maio de 2014).

O AME – Ambulatório Médico de Especialidades de Itapeva foi inaugurado em 16/08/2010, atualmente Gerenciado pela Organização Social de Saúde – OSS Irmandade Santa Casa de Andradina. Tornou-se modelo do Governo do Estado de São Paulo, sendo referência para 15 (quinze) municípios que compõe a Rede Regional de Atenção à Saúde – RRAS 08 do DRS XVI de Sorocaba. Dispõe ainda, como compromisso principal, um atendimento de qualidade e resolutivo, participando assim, efetivamente no aprimoramento da saúde do nosso país.

MISSÃO

Prestar atendimento Médico/Ambulatorial aos nossos clientes, com dignidade e respeito, através da boa prática profissional em um ambiente humanizado, proporcionando qualidade e bem-estar.

VISÃO

Ser o melhor Ambulatório Médico de Especialidades do interior Paulista, reconhecido por oferecer prestação de serviço de assistência médica de excelência, através da capacitação permanente de sua Equipe e, principalmente, pela transparência e respeito ao compromisso com seus clientes até 2022.

VALORES

- Integridade;
- Qualidade;
- Confiabilidade;
- Trabalho em Equipe;
- Gostar do que faz.

ESPECIALIDADES ATENDIDAS

O AME com o objetivo de tornar-se a referência da Rede Regional de Atenção à Saúde – RRAS 08, no atendimento à população em especialidades médicas, exames diagnósticos e cirurgias ambulatoriais oferece os seguintes serviços e especialidades:

ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS

- Enfermagem
- Fisioterapia
- Fonoaudiologia
- Nutrição
- Psicologia

ESPECIALIDADES MÉDICAS

- Alergologia
- Cardiologia
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Vascular
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Endocrinologia Pediátrica
- Gastroclínica
- Hematologia
- Infectologia
- Mastologia
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Neurologia Pediátrica
- Obstetrícia - Pré-natal Alto Risco
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Pneumologia
- Pneumologia Pediátrica
- Proctologia
- Reumatologia
- Urologia

CIRURGIAS AMBULATORIAIS

- Dermatológicas
- Cirurgia Geral
- Oftalmológicas
- Catarata
- Cirurgias Plásticas
- Mastologia
- Proctologia
- Ginecologia
- Ortopédicas

2. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

O Contrato de Gestão do AME Itapeva, prevê as metas do ambulatório em 90%, contemplando as áreas de produção: Consulta Médica (primeiras consultas da rede, interconsultas e consultas subsequentes), Atendimento Não Médico, Cirurgia Ambulatorial e Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo (SADT Externo).

A tabela 1 apresenta o resumo da produção contratada e realizada no ano de 2021:

TABELA 1

Período: Janeiro a Junho de 2021				Período: Julho a Dezembro de 2021			
Consultas Médicas				Consultas Médicas			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Primeiras Consultas Rede	6.725	5.537	-17,67	Primeiras Consultas Rede	10.760	5.117	-52,44
Interconsultas	600	1.075	79,17	Interconsultas	690	1.677	143,04
Consultas Subseqüentes	8.650	8.093	-6,44	Consultas Subseqüentes	12.760	10.512	-17,62
Total	15.975	14.705	-7,95	Total	24.210	17.306	-28,52
Consultas Não Médicas / Procedimentos Terapêuticos Não				Consultas Não Médicas / Procedimentos Terapêuticos Não			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Consultas Não Médicas	2.450	6.176	152,08	Consultas Não Médicas	3.920	10.468	167,04
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	1.050	273	-74	Proc. Terapêuticos (sessões)	1.680	843	-49,82
Total	3.500	6.449	84,26	Total	5.600	11.311	101,98
Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)				Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	260	323	24,23	Cirurgias ambulatoriais CMA	386	400	3,63
Total	260	323	24,23	Total	386	400	3,63
Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)				Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	675	968	43,41	Cirurgias ambulatoriais cma	1.080	870	-19,44
Total	675	968	43,41	Total	1.080	870	-19,44
SADT Externo				SADT Externo			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Total	1.260	1.230	-2,38	Total	2.241	2.216	-1,12
Exames de Alta Suspeição - Oncologia				Exames de Alta Suspeição - Oncologia			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Total	2.940	1.679	-42,89	Total	2.940	1.679	-42,89
Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Oftalmologia'				Projeto Especial 'Corujão da Saúde - Oftalmologia'			
	Cont.	Total Real.	%		Cont.	Total Real.	%
Total	2.715	4.497	65,64	Total	2.715	4.497	65,64

Fonte: Banco de dados WEB/Gestão - SES SP

Fonte: Banco de dados WEB/Gestão - SES SP

No período em análise, janeiro a junho e julho a dezembro de 2021, com exceção de Consulta Médica, o volume realizado superou o volume contratado, sendo que nas modalidades de Consultas Não Médicas e Cirurgia Ambulatorial Menor observa-se o aumento em 95,19% e 4,73% respectivamente.

A tabela 2 apresenta a produção efetiva de consultas médicas no AME Itapeva estratificada por especialidade e seu correspondente percentual em relação ao total produzido no ano de 2021. As especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia e Oftalmologia correspondem por 31,1% das consultas realizadas no período.

TABELA 2

Consulta Médica por Especialidade		
Especialidade Médica	Quantidade de consultas	Percentual por especialidade
Alergia / Imunologia	614	1,92%
Cardiologia	1.906	5,95%
Cirurgia Geral	353	1,10%
Cirurgia Plástica	722	2,26%
Cirurgia Vascular	1.677	5,24%
Dermatologia	2.558	7,99%
Endocrinologia	3.505	10,95%
Endocrinologia Infantil	329	1,03%
Gastroenterologia	1.029	3,21%
Ginecologia	485	1,52%
Infectologia	125	0,39%
Mastologia	885	2,76%
Nefrologia	1.174	3,67%
Neurologia	2.432	7,60%
Neurologia Infantil	373	1,17%
Obstetrícia	1.013	3,16%
Oftalmologia	4.546	14,20%
Otorrinolaringologia	2.566	8,02%
Ortopedia	2.817	8,80%
Pneumologia	721	2,25%
Pneumologia Infantil	127	0,40%
Proctologia	262	0,82%
Reumatologia	667	2,08%
Urologia	1.125	3,51%
Total	32.011	100,00%

Fonte: Banco de dados WEB/Gestão -SES SP



A tabela 4, apresenta o resultado da produção efetiva de consultas não médicas do AME Itapeva, estratificada por especialidade não médica e seu correspondente percentual em relação ao total produzido no ano de 2021.

TABELA 4

Atividade Ambulatorial - Especialidades Não Médicas		
Especialidade Médica	Quantidade de consultas	Percentual por especialidade
Enfermeiro	12.926	77,66%
Farmacêutico	16	0,10%
Fisioterapeuta	212	1,27%
Fonoaudiólogo	793	4,76%
Nutricionista	1.184	7,11%
Psicólogo	1.513	9,09%
Total	16.644	100,00%

Atividade Ambulatorial - Procedimentos Terapêuticos (Sessões)		
Especialidade Médica	Quantidade de consultas	Percentual por especialidade
Fisioterapeuta	1.116	100,00%
Total	1.116	100,00%

Fonte: Banco de dados WEB/Gestão -SES SP

Já a tabela 5, explicita o volume de cirurgias ambulatoriais realizadas pelo conjunto de especialidades contratadas para realização de cirurgia maior ou menor, estratificadas por especialidade, e seu correspondente percentual em relação ao total produzido no ano de 2021.

TABELA 5

Atividade Cirúrgica Ambulatorial - CMA Maior e cma menor		
Especialidades cirúrgicas	Quantidade de Cirurgias	Percentual por especialidade
Cirurgia Geral	7	0,27%
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	138	5,39%
Cirurgia Vascular	1	0,04%
Dermatologia	983	38,38%
Ginecologia	0	0,00%
Otorrinolaringologia	622	24,29%
Ortopedia	20	0,78%
Oftalmologia	329	12,85%
Urologia	75	2,93%
Mastologia	75	2,93%
Proctologia	40	1,56%
Outros	271	10,58%
Total	2.561	100,00%

Fonte: Banco de dados WEB/Gestão -SES SP

A produção assistencial, em suas diversas linhas de contratação, está demonstrada na tabela 1, através dos seguintes tópicos: **produção contratada, produção realizada e a variação percentual por área de produção.**

Apesar dos inúmeros esforços em viabilizar o atendimento de toda a região, houve grande prejuízo nos atendimentos no período entre abril a agosto tendo em vista a execução do Termo Aditivo n.º 02/2021, referente à implantação do Hospital de Campanha no Ambulatório Médico de Especialidades de Itapeva visando o enfrentamento da emergência em saúde pública decorrente da pandemia da COVID-19, viabilizando o suporte hospitalar à pacientes infectados na região de Itapeva durante o período de abril a agosto de 2021.

Ademais, cabe elucidar que após o retorno das atividades ambulatoriais a produção dos atendimentos médicos ficou reduzida diante da dificuldade em contratação de profissionais médicos encontrada desde o término do Hospital.

Em relação ao **Atendimento Não Médico**, as consultas de Enfermagem partiram da média de 3.000 atendimentos para a média de 12.000 ao mês. O aumento, deve-se à adequações de fluxos internos, que passaram priorizar pela real quantificação dos atendimentos realizados pelos profissionais de Enfermagem. Para a atividade de **Cirurgia Ambulatorial**, o AME apresentou uma produção maior ao preconizado em contrato.

A atividade **SADT Externo** congrega os exames ofertados a pacientes externos ao Ambulatório, isso é, aqueles pacientes que foram encaminhados exclusivamente para realização de exames e/ou procedimentos terapêuticos por outros serviços de saúde. Destaca-se o volume produzido sendo maior que o contratado nos exames de Ultrassonografia, que tiveram sua demanda aumentada viabilizando a possibilidade de maior oferta aos municípios.

Ademais, o AME Itapeva vêm adotando os seguintes procedimentos, visando assim minimizar a perda primária e o absenteísmo de consultas e exames:

- Ligações realizadas pelo setor de Call Center que entram em contato com pelo menos um mês de antecedência avisando da data de consulta. Posteriormente é realizada a ligação de confirmação em até uma semana anterior à consulta e por fim, em caso de faltas, é realizado o contato de recall onde é verificada a motivação para a falta, bem como identificar os maiores impeditivos para o comparecimento dos pacientes;
- O envio semanal de planilhas constando as taxas de absenteísmo e perda primária aos municípios para controle interno e adequações a fim de que as taxas sejam reduzidas em conjunto com o DRS XVI.

2. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

HOSPITAL ESTADUAL COVID-19

O Termo Aditivo ao Contrato de Gestão do AME Itapeva, previu a assistência à saúde em regime de hospitalização compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

O Hospital de Campanha contou com **6 (seis) leitos de enfermaria e 10 (dez) leitos de UTI** para internação dos pacientes relacionados à COVID-19, conforme encaminhamentos referenciados pela CROSS mediante demandas dos serviços de saúde regionais referenciados, com previsão de **27 (vinte e sete) saídas hospitalares mensais**, totalizando 135 (cento e trinta e cinco) saídas hospitalares no período.

SAÍDAS HOSPITALARES

	Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Clinica Médica	27	23	27	31	27	40	27	36	27	11	135	141	4,44

TABELA 1

Em Tabela 1 apresentamos a quantidade de saídas hospitalares registradas pelo período, assim demonstrando o cumprimento total da meta estabelecida em contrato, com índice superior ao contratado em 4,44%.

INDICADORES DE ATENDIMENTO

	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Média
Taxa de Ocupação - UTI	47%	75%	86%	58%	95%	75%
	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Média
Taxa de Ocupação - Enfermaria	64%	79%	87%	76%	96%	79%
	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Média
Altas	82,60%	61%	58%	56%	73%	61%
	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Média
Transferências Externas	13%	13%	5%	3%	18%	13%
	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Média
Óbitos	4%	26%	35%	42%	9%	26%

TABELA 2

Em Tabela 2 apresentamos os Indicadores de Atendimento em referência aos pacientes atendidos, assim discriminados em suas proporcionalidades e ainda conforme demonstrado em gráfico a seguir:

2. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

HOSPITAL ESTADUAL COVID-19

INDICADORES DE ATENDIMENTO

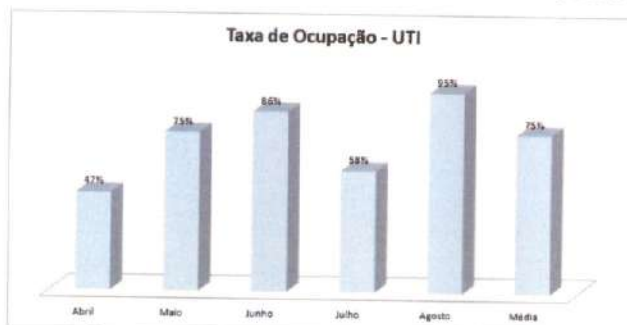


GRÁFICO 1



GRÁFICO 2

Os Gráficos 1 e 2 apresentam as Taxas de Ocupação do Hospital Campanha em referência ao período de 01 de abril a 20 de agosto de 2021. Através dos dados é possível verificar que a média de ocupação se manteve acima dos 70%, observando os limites seguros para ocupação máxima visando um atendimento qualificado e eficiente em caso da necessidade de transferências internas entre pacientes.

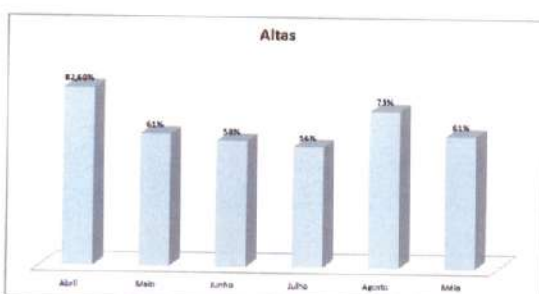


GRÁFICO 3



GRÁFICO 4

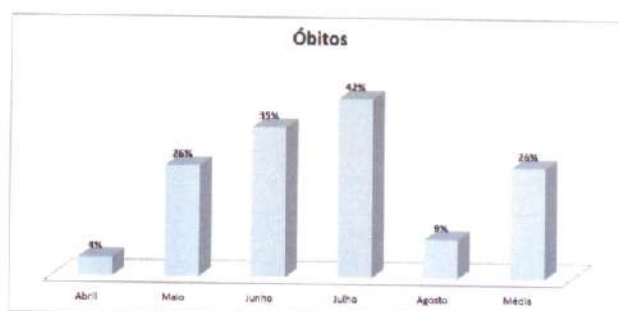


GRÁFICO 5

Os Gráficos 3, 4 e 5 apresentam os dados de alta, transferências externas e óbitos em proporcionalidade aos 144 (cento e quarenta e quatro) pacientes atendidos em todos o período de funcionamento do Hospital Campanha.

Assim, é possível observar que a taxa de altas se manteve em todo o período acima dos 55% dos atendimentos realizados, chegando a 82,60% no mês de abril. Ademais, a média de transferências externas resultou em 13% e de óbitos em 26% de todos os atendimentos.



2. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

HOSPITAL ESTADUAL COVID-19

INDICADORES DE SADT: Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

Os gráficos a seguir demonstram a produção executada dos exames realizados durante as internações, quais sejam: Exames Laboratoriais, Exames de Imagem de Ultrassom, Ecocardiografia, Tomografia, Eletroencefalograma e exames de Radiologia.

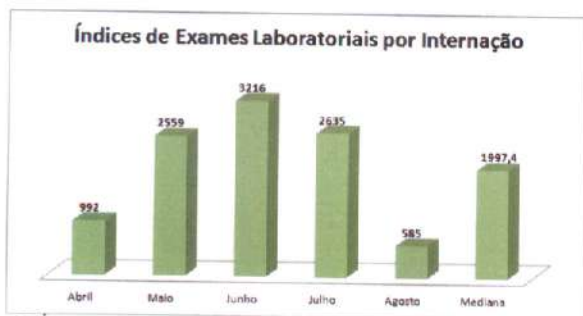


GRÁFICO 9

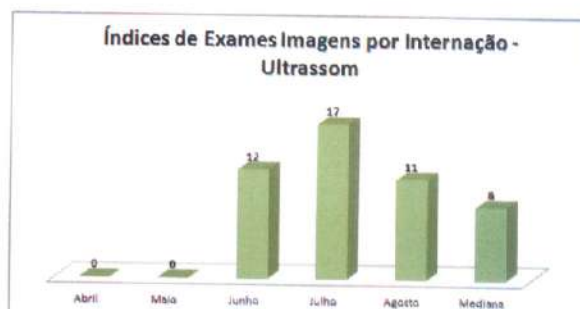


GRÁFICO 10

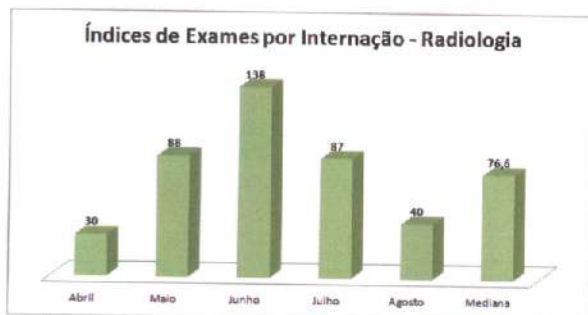


GRÁFICO 11

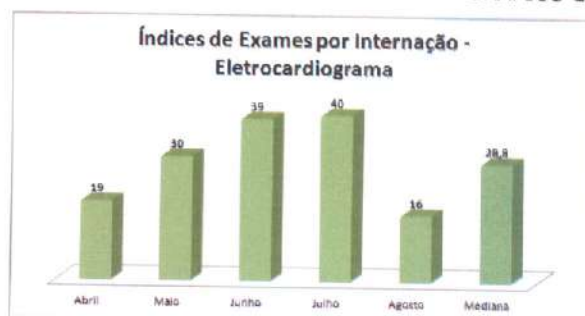


GRÁFICO 12

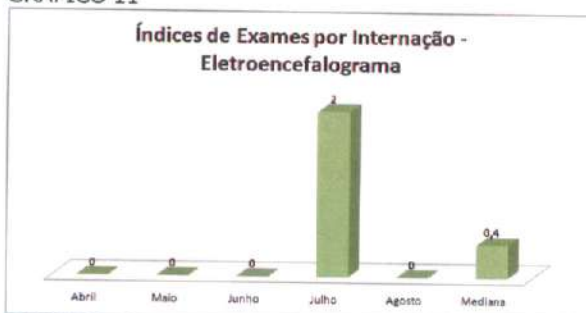


GRÁFICO 13

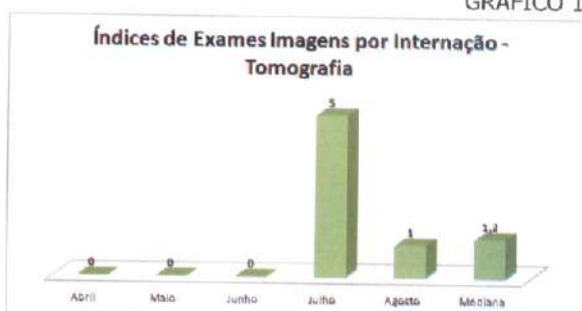


GRÁFICO 14

Através dos gráficos apresentados, é possível observar que a incidência de exames laboratoriais foi maior no mês de junho com 3.216 exames realizados.

Ademais, cabe destacar a inclusão do serviço de tomografia a partir do mês de agosto de 2021 no rol de exames no apoio diagnóstico terapêutico dos pacientes em internação hospitalar, com a incidência de 6 exames realizados no período. A instalação do aparelho de Tomografia mobilizou todos os setores do Hospital Estadual COVID-19- AME Itapeva, tendo em vista a necessidade eminente do seu funcionamento em tempo hábil para que os pacientes tivessem um atendimento ainda mais qualificado.

2. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

HOSPITAL ESTADUAL COVID-19

INDICADORES DE ENFERMAGEM

Os Gráficos a seguir apresentam os Indicadores de Enfermagem em referência às Taxas de Infecção Hospitalar em toda a unidade, bem como a Taxa de letalidade associada à Infecção Hospitalar.



GRÁFICO 13

É possível observar que nos meses de abril e maio de 2021 não ocorreu nenhum caso na unidade, seja em intenção em UTI ou Enfermaria. Ademais, em julho ocorreu o maior índice de infecção que chegou ao importe de 1,80% dos pacientes em atendimento.

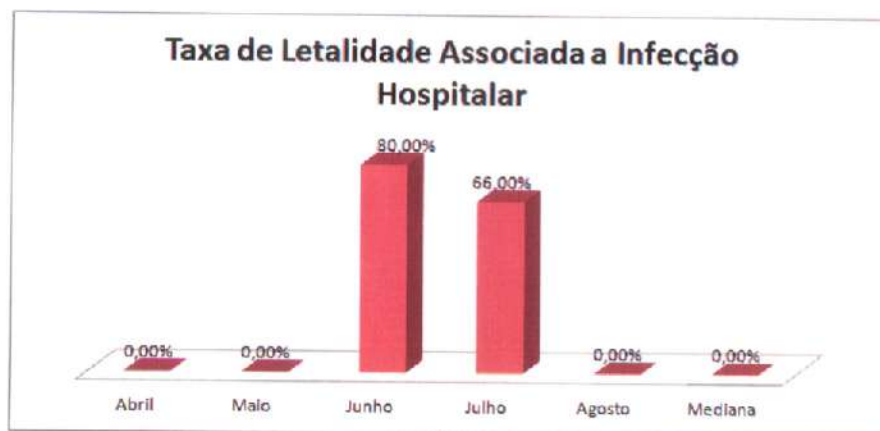


GRÁFICO 14

Por fim, o Gráfico 14 apresenta a Taxa de Letalidade Associada a Infecção Hospitalar em 80% no mês de junho de 2021, taxa esta que reduziu a zero no mês de agosto.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS HOSPITAL ESTADUAL COVID-19 ACOLHIMENTO DO PACIENTE E SEU FAMILIAR

Em ações destinadas aos pacientes e seus familiares, instituímos o uso de um *tablet* no setor de Enfermaria e UTI, onde os pacientes puderam conversar através de vídeo-chamadas com seus familiares.

Todos os pacientes foram acompanhados pela equipe de Psicologia e Assistência Social, que prestou o suporte emocional ao familiar e ao paciente. Entendendo que apesar de adoecer junto com o paciente, a família é parte fundamental na sua recuperação, destaca-se que reuniões frequentes com familiares mostraram-se fundamentais, isso porque além de terem o direito à comunicação direta com o paciente, compartilhar sentimentos e emoções demonstraram ser parte fundamental do processo do tratamento.

Em entrevistas realizadas desde a admissão, familiares e pacientes puderam externar suas necessidades, condições sociais e financeiras, visando um atendimento qualificado tanto para o paciente quanto aos seus familiares.

O papel de uma equipe pronta a ouvir e acolher nesse momento de vulnerabilidade se demonstrou primordial no reestabelecimento da saúde de quem necessitou de um atendimento hospitalar.

A **musicoterapia** foi viabilizada como recurso facilitador para a promoção, prevenção e recuperação do paciente, onde, sem intervenção terapêutica direta, pode-se proporcionar aos pacientes um tempo diário de relaxamento, visto que o ambiente hospitalar, especialmente a UTI, pode se tornar psicologicamente desconfortável. Em períodos curtos de 15 a 20 minutos diários o paciente pode ouvir suas preferências musicais, que são informadas pelos seus familiares no primeiro acolhimento realizado pela Assistente Social.

Como forma de manter a **transparência e a publicidade** de informações de interesse da comunidade em geral, foi criado um formato de Boletim Informativo.

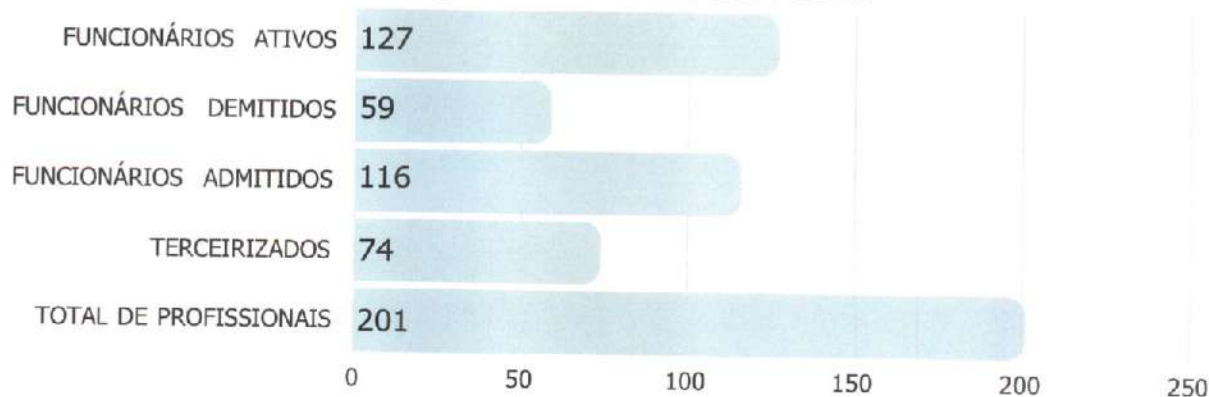
A criação e divulgação dos boletins informativos diários com dados referentes à ocupação dos leitos do Hospital de Campanha também contou com dados estatísticos acerca dos pacientes suspeitos/confirmados, pacientes recuperados e óbitos.



4. AÇÕES VOLTADAS AOS COLABORADORES DESENVOLVIMENTO DA EQUIPE

O AME de Itapeva, promove a comemoração aos Aniversariantes do Mês, Café com o Gestor e o Calendário de Valorização Profissional visando proporcionar um ambiente agradável aos seus colaboradores. A adoção de comemorações, independentemente do seu formato, auxilia a aumentar o sentimento de valorização individual e integração da equipe, visando ainda, através de pequenas atitudes, estreitar a relação emocional entre colaborador e a empresa.

EQUIPE AME ITAPEVA 2021



Ao longo do ano de 2021 tivemos diversas ações desenvolvidas aos colaboradores para celebrar as datas comemorativas de suas profissões.

Aniversariantes de janeiro, fevereiro, março e abril, Dia do Assistente Social, do Profissional de Enfermagem e do Profissional de Higiene.



[Assinatura manuscrita]

4. AÇÕES VOLTADAS AOS COLABORADORES DIA INTERNACIONAL DA MULHER E DIA INTERNACIONAL DO HOMEM

No dia 08 de março, **Dia Internacional da Mulher** o AME Itapeva decide homenagear a todas as colaboradoras com um álcool em gel personalizado. Essa data simboliza a luta histórica das mulheres para terem suas condições equiparadas às dos homens. Inicialmente, essa data remetia à reivindicação por igualdade salarial, mas, atualmente, simboliza a luta das mulheres não apenas contra a desigualdade salarial, mas também contra o machismo e a violência.



No dia 15 de julho, **Dia Internacional do Homem**, nossos colaboradores receberam uma lembrança, com chocolate e um cartão personalizado para representar essa data tão significativa. Um dos objetivos principais desta data é chamar atenção para os cuidados da saúde masculina como exames de prevenção ao câncer de próstata,



3

4. AÇÕES DESENVOLVIDAS HOSPITAL ESTADUAL COVID-19 HUMANIZAÇÃO

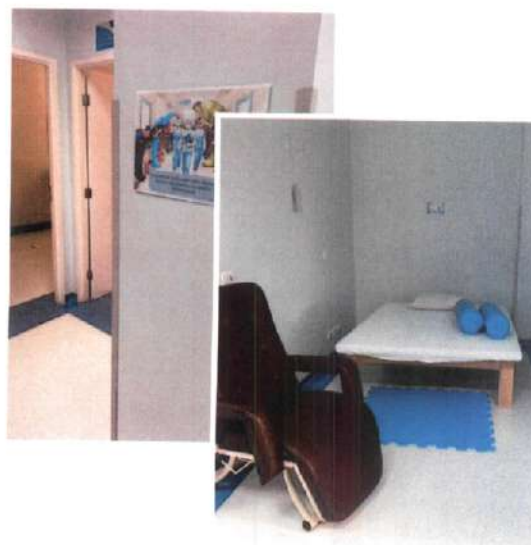
Desde o início do Hospital Campanha, foram colocadas em prática as diretrizes de Humanização em âmbito hospitalar através do desenvolvimento de ações, quais sejam:

Treinamento da equipe: Inclusão da pauta de Humanização nas Educações Permanentes de equipe. Humanizar é uma habilidade e requer treinamento constante, onde foi preciso recuperar a preocupação com a necessidade, ou seja, em última análise, colocar-se no lugar.



Acompanhamento e apoio psicológico: Aos colaboradores do Hospital Campanha, foi disponibilizada agenda de atendimentos individuais com profissionais de psicologia. A tarefa cumprida no trabalho dos profissionais em atendimento beira leito muitas vezes pautada pela manutenção da vida, é o fator que torna o bem-estar pessoal em coletivo, pois está relacionado à qualidade do cuidado e comprometimento nas atividades desempenhadas.

Criação e adequação de uma Sala de Descompressão: Utilizando de estrutura já existente no Ambulatório, foi priorizado um ambiente alegre com recursos visuais, frases motivacionais, visando diminuir a depressão, a tristeza e ampliar a motivação dos profissionais médicos e não médicos.



(Handwritten signature)

4. AÇÕES VOLTADAS AOS COLABORADORES

ENCERRAMENTO HOSPITAL CAMPANHA E CAFÉ DA MANHÃ DE NATAL

No mês de agosto finalizamos nosso atendimento ao Hospital Estadual de Campanha, com um emocionante Coffee Break para os heróis do COVID-19 no segundo pavimento, o qual foi decorado com bexigas e enfeites, onde os Gerentes e Coordenadores receberam os Colaboradores. O evento é importante, pois valoriza o profissional e promove um momento de integração entre as equipes, o que acaba motivando o colaborador, pois reconhece o trabalho de cada um. Foi produzido um vídeo institucional com fotos dos colaboradores durante as ações realizadas no Hospital de Campanha COVID 19, e posteriormente exibidas para todos os convidados, o Gerente Administrativo juntamente com a Coordenadora da Enfermagem realizou um discurso emocionante para todos os envolvidos, após foi entregue para cada colaborador uma medalha como símbolo do heroísmo e fim de uma batalha.



No dia 17 de dezembro de 2021 tivemos o **Café da Manhã de Natal** para todos os colaboradores do Ambulatório. Com o objetivo de agradecer e comemorar o fim de mais um ano de trabalho, todos puderam desfrutar de um momento delicioso e descontraído, respeitando todos os protocolos de segurança diante da Pandemia de COVID-19. O café contou com a participação do Papai Noel que distribuiu a todos que por ali passaram uma singela lembrança em forma de pirulito de chocolate personalizado em formato de um Papai Noel.



4. AÇÕES VOLTADAS AOS COLABORADORES PROJETO REDE DE APOIO

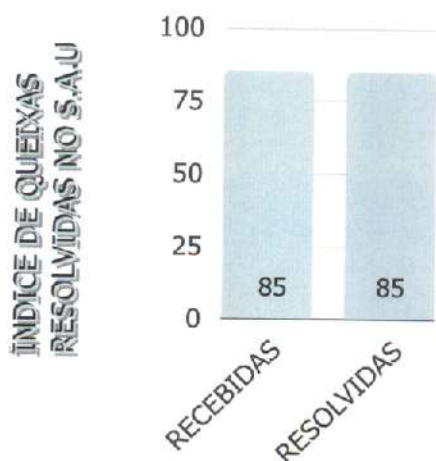
Saúde mental é tão importante quanto a saúde física. Pensando nisso, foi criada a Rede de Apoio aos colaboradores. O acompanhamento e apoio psicológico, realizado através de encontros com profissionais de psicologia, torna-se indispensável para a execução de ações humanizadas e visando um atendimento de qualidade aos pacientes, bem como bem-estar dos colaboradores. O projeto teve início no dia 08 de abril de 2021, sendo o atendimento aos colaboradores realizado individualmente em consultas agendadas com as psicólogas com duração de até 40 minutos.

Após o atendimento, por avaliação do profissional, os colaboradores podem retornar em atendimento com o intervalo de sete dias, quinze dias ou conforme houver necessidade.

Em conjunto com as profissionais de psicologia foram elaborados informativos contendo informações acerca da importância do acompanhamento psicológico, os quais foram distribuídos entre os setores para que todos tomem conhecimento da oportunidade de atendimento. Ao todo foram realizadas mais de oitenta consultas entre primeiras consultas e retornos.



5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO S.A.U.



O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) é o setor responsável por acolher os pacientes do AME Itapeva que desejam se manifestar sobre os serviços prestados pela Unidade. O objetivo principal é dar voz ao usuário, para que ele possa expressar sua opinião e com isso, aprimorar nosso atendimento.

No ano de 2020 o atendimento do S.A.U. foi aprimorado graças à aquisição de um Tablet que viabilizou a pesquisa ao usuário de maneira mais ágil e eficiente.

CONCLUSÃO

O Ambulatório Médico de Especialidades de Itapeva vem se destacando e demonstrando que seus colaboradores estão preparados e se capacitando dia a dia para realizar uma boa gestão. Sendo que por meios de experiências, se tornarão aptos a exercer este diferencial na região do município de Itapeva.


É notório tal objetivo sendo alcançado através das ações da qualidade do atendimento prestado aos usuários, onde pelo resultado de pesquisa de satisfação feita pelo Estado de São Paulo, o AME Itapeva obteve notas acima de 90%, demonstrando assim a satisfação do usuário em seu atendimento e resolutividade recebidas.

Ademais, visando a transparência de todo o trabalho realizado e fortalecimento do envolvimento político e social, o AME Itapeva tem demonstrado todas suas atividades desenvolvidas ao longo do ano de 2021. Levando em consideração ainda, o objetivo de prestar um serviço de excelência para toda a região com dignidade e respeito, através da boa prática profissional em um ambiente humanizado, proporcionando qualidade e bem-estar a todos.

VALIDAÇÃO

DATA

ASSINATURA E CARIMBO DA ADMINISTRAÇÃO


Fábio Gomes de Carvalho
GERENTE ADMINISTRATIVO
AME - ITAPEVA
OSS. Santa Casa de Andradina