



## SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MEDICINA

SPDM - ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA



## SIM - SERVIÇO INTEGRADO DE MEDICINA

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019





**SUMÁRIO**

1. BREVE HISTÓRICO DA UNIDADE .....	3
2. CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE .....	4
3. PERFIL DE ATENDIMENTO.....	6
4. ÁREA DE ABRANGÊNCIA E LOCALIZAÇÃO DA UNIDADE .....	8
5. MODELO DE GESTÃO .....	9
6. RESULTADOS.....	10
7. RECURSOS FINANCEIROS ENVOLVIDOS EM 2019.....	20
8. EXECUÇÃO TÉCNICA E ORÇAMENTÁRIA – CONTRATO DE GESTÃO (INSTRUÇÕES 02/2016 DO TCE/SP – ART. 149 INC. IX).....	20
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	21



## 1. BREVE HISTÓRICO DA UNIDADE

O SIM – Serviço Integrado de Medicina foi inaugurado em 12 de junho de 2008.

A Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) assumiu a gestão da unidade em 02 de janeiro de 2018, de acordo com o Contrato de Gestão 2.002.01/17.17, objetivando a operacionalização da gestão e execução das atividades do serviço de saúde.

O SIM é uma unidade de saúde de atenção especializada, de média complexidade, localizada à Praça Luiz de Araújo Máximo nº 50, Jardim Paraíba, Jacaréi/SP, com atendimento referenciado, que compõe a Rede Municipal de Saúde, de Jacaréi e abrange a atenção à saúde aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) dos municípios de Jacaréi, Igaratá e Santa Branca, conforme fluxo de acesso dos pacientes definido e implementado pelos mecanismos reguladores da Secretaria Municipal de Saúde de Jacaréi.

A SPDM busca, em parceria com a Prefeitura Municipal de Jacaréi, através da Secretaria Municipal de Saúde, a excelência no serviço público de saúde e o reforço do compromisso com os princípios do SUS, conforme disposto na Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, em especial no que diz respeito à universalidade de acesso, gratuidade da assistência, preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, igualdade da assistência à saúde, direito de informação às pessoas assistidas, respeito aos direitos dos usuários e cidadãos, dentre outros.

O SIM tem por objetivo prestar assistência à saúde da população com excelência, dentro dos princípios do SUS, com profissionais qualificados e comprometidos, com custos socialmente comportáveis, difundindo o conhecimento na área da saúde e criando condições para o desenvolvimento de pesquisa e aprimoramento dos profissionais. Dentre seus valores está a humanização, a ética e a transparência, a qualidade no atendimento, o compromisso, a capacitação, a educação e a responsabilidade social.

**MISSÃO:** Prestar assistência especializada aos usuários de Jacaréi e região, dentro dos princípios do SUS e de acordo com os valores da Instituição.

**VISÃO:** Ser referência de Ambulatório de Especialidades de média complexidade no Vale do Paraíba.

### **VALORES:**

- ✓ Compromisso social;
- ✓ Ética, Confiança e Respeito;
- ✓ Qualidade;
- ✓ Sustentabilidade ecológica, econômica e social;



- ✓ Transparência;
- ✓ Cuidado seguro, humanizado e centrado no paciente.

### **MARCOS HISTÓRICOS DA UNIDADE**

#### **ANO 2018:**

**Janeiro** – Início da Gestão SPDM, em 02/01/2018.

**Mai**o – Início do atendimento de exames de Ultrassonografia.

**Agosto** – Início dos atendimentos dos procedimentos:

- ✓ Prick Test com Imunoterapia;
- ✓ Mapeamento de Retina;
- ✓ Punção de Líquor – LCR;
- ✓ US com Doppler;
- ✓ US Morfológico e Obstétrico;
- ✓ Vasectomia.

**Setembro** – Recebimento de recurso de Emenda Parlamentar para aquisição de Equipamentos, no valor de R\$ 499.241,00 - Aditamento nº 2.002.02.17.18- Expediente nº 021.2017.

**Outubro** – Início da realização de Procedimentos de Crioterapia.

**Novembro** – Inauguração do Setor de Endoscopia e Colonoscopia e início da realização de Procedimentos de Mielograma e Biópsia de Medula Óssea.

#### **ANO DE 2019:**

**Dezembro de 2019** – Início das obras no prédio do Centro de Imagens.

## **2. CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE**

### **a. Informações cadastrais da unidade e dos responsáveis técnicos**

Cadastro CNES: 2084937

Responsável Técnico: Dra Suzana Aparecida Silveira – CRM: 70.700

### **b. Nº da Licença de funcionamento (Vigilância Sanitária)**

Licença Funcionamento: nº CVES: 352440201-863-000674-1-5 – com validade até 04/12/2020.



## SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MEDICINA

SPDM - ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA



c. Estrutura

O SIM – Serviço integrado de Medicina ocupa uma área de 22.298,22 m<sup>2</sup>, tendo sido construído no modo horizontal, totalizando uma área construída de aproximadamente 2.200,69 m<sup>2</sup>.

O SIM, conforme Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), possui a estrutura de Policlínica e funciona em prédio térreo próprio da Prefeitura Municipal de Jacareí, onde também funcionam, muito embora com gestão própria e ações distintas, as unidades: Unidade de Reabilitação e CEO – Centro Especializado de Odontologia. Essas unidades não fazem parte do escopo do Contrato de Gestão.

A área física a que se restringe ao SIM - Serviço Integrado de Medicina tem as seguintes características:

- ✓ Recepção Principal;
- ✓ Recepção de Pré-Consulta;
- ✓ Recepção de Pós-Consulta;
- ✓ Recepção de EDA e cma;
- ✓ Recepção Regulação Interna;
- ✓ Recepção do Setor Azul;
- ✓ Setor Azul: 09 Salas, composto por:
  - 05 salas de Consultórios de atendimentos Médicos e Não Médicos;
  - 01 sala: Medicina do Trabalho
  - 01 sala: Serviço Social
  - 01 sala: S.A.U.;
  - 01 sala: Consultório de exames de eletroencefalograma.
- ✓ Setor Verde: 11 Salas, composto por:
  - 11 salas de Consultórios de atendimentos Médicos;
- ✓ Setor Amarelo: 09 Salas, composto por:
  - 02 salas: Consultório de exames de Ultrassom;
  - 03 salas: Consultórios de Oftalmologia;
  - 02 salas: Consultórios de Otorrino;
  - 01 sala: Consultório de Ginecologia;
  - 01 sala: Consultórios Médicos;
- ✓ Setor de EDA e CMA: 08 salas, composta por:
  - 01 sala: Recuperação pós anestésica - RPA (03 leitos);
  - 01 sala: Procedimentos de CMA;
  - 01 sala: Atendimentos de Emergência;
  - 01 sala: Procedimentos de EDA e Colonoscopia;
  - 01 sala: Limpeza e Desinfecção de Materiais;



## SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MEDICINA

SPDM - ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA



- 01 sala: Atendimento não médico;
- 01 sala: Realização de curativos;
- 01 sala: Consultório de exames de eletrocardiograma
  
- ✓ Setores de Apoio: 14 salas, composta por:
  - 01 sala: Farmácia e Almoxarifado
  - 01 sala: Datacenter
  - 01 sala: Telefonia
  - 01 sala: Arquivos (SAME)
  - 01 sala: Portaria e Controle de Acesso
  - 02 salas: Engenharia Clínica e Manutenção
  - 03 salas: CME
  - 02 salas: DML
  - 01 sala: Regulação Interna
  
- ✓ Setores Administrativos: 12 salas, composta por:
  - 04 salas: Secretaria e Diretoria
  - 01 sala: Agendamento
  - 07 salas: áreas de apoio (TI, Hotelaria, Contratos, Compras, Contabilidade, RH e Departamento Pessoal, SESMT, Copa, Refeitório, Sala de Reuniões)

### **3. PERFIL DE ATENDIMENTO**

O atendimento ambulatorial do SIM compreende consultas (primeira consulta, interconsulta, consulta subsequente/retorno), procedimentos terapêuticos não médicos (psicologia), destaca-se pelo atendimento abrangente, multiprofissional e especializado em saúde, no nível secundário, estimulando o conhecimento dos profissionais da área a fim de proporcionar uma prática de saúde pública digna, com qualidade e compromisso social, sendo referência para a população de Jacareí, abrangendo também os municípios de Igaratá e Santa Branca, o que totaliza uma população aproximada de 250.000 habitantes na região assistida.

A assistência especializada no SIM é composta por consultas nas especialidades médicas e não médicas, procedimentos cirúrgicos ambulatoriais (Cirurgia Menor Ambulatorial – cma) e exames complementares diagnósticos (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT).

O atendimento é realizado por uma equipe multiprofissional qualificada, que atua com o objetivo de proporcionar o melhor atendimento a nossos pacientes, prestando serviços com foco na qualidade e





na segurança do paciente, contínuo, humanizado e integrado à Rede de Atenção à Saúde (RAS) da qual faz parte.

**ESPECIALIDADES MÉDICAS:**

- ✓ ALERGOLOGIA
- ✓ ALERGOLOGIA PEDIÁTRICA
- ✓ CARDIOLOGIA
- ✓ CARDIOLOGIA PEDIATRICA
- ✓ CIRURGIA AMBULATORIAL
- ✓ CIRURGIA VASCULAR
- ✓ COLOPROCTOLOGIA
- ✓ DERMATOLOGIA
- ✓ ENDOCRINOLOGIA
- ✓ GASTROENTEROLOGIA
- ✓ GERIATRIA
- ✓ GINECOLOGIA
- ✓ HEMATOLOGIA
- ✓ HEMATOLOGIA PEDIÁTRICA (*SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19*)
- ✓ HEPATOLOGIA
- ✓ IMUNOLOGIA (*SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19*)
- ✓ INFECTOLOGIA
- ✓ NEFROLOGIA PEDIÁTRICA (*SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19*)
- ✓ NEUROCIRURGIA
- ✓ NEUROLOGIA
- ✓ NEUROLOGIA PEDIATRICA
- ✓ NUTROLOGIA (*SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19*)
- ✓ OFTALMOLOGIA
- ✓ ONCOLOGIA CLÍNICA (*SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19*)
- ✓ ORTOPEDIA
- ✓ OTORRINOLARINGOLOGIA
- ✓ PNEUMOLOGIA
- ✓ PNEUMOLOGIA PEDIATRICA
- ✓ PSIQUIATRIA
- ✓ PSIQUIATRIA PEDIÁTRICA
- ✓ REUMATOLOGIA
- ✓ REUMATOLOGIA PEDIÁTRICA
- ✓ UROLOGIA





**ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS - EQUIPE MULTIPROFISSIONAL**

- ✓ ENFERMAGEM
- ✓ NUTRIÇÃO (SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19)
- ✓ PSICOLOGIA (SUPRIMIDO CONFORME TA 2.002.05/17.19)
- ✓ SERVIÇO SOCIAL

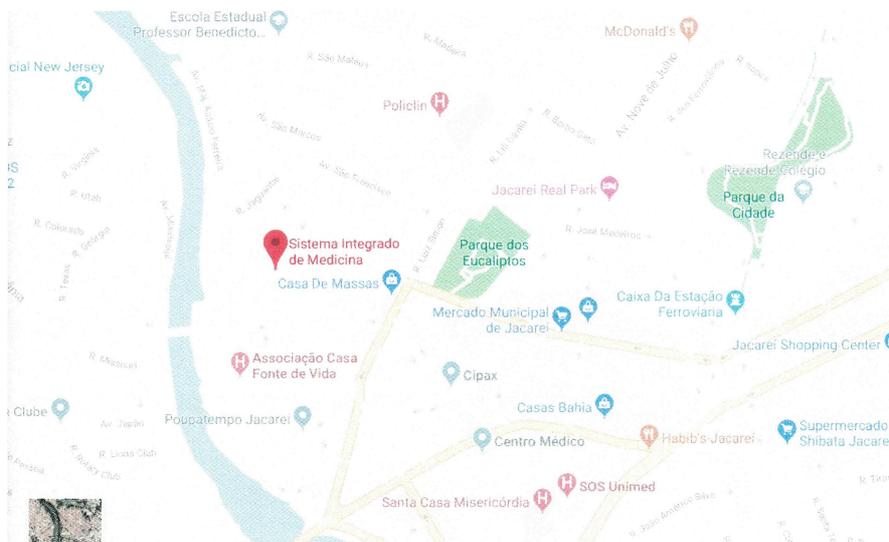
Conforme Aditamento nº 2.002.05.17.19, de 29 de março de 2019, em função do perfil da demanda e necessidade da Secretaria de Saúde, foram suprimidas algumas especialidades médicas e não médicas, sem prejuízo no número de consultas pactuadas:

As consultas de Nutrição e Psicologia foram disponibilizadas apenas até o mês de fevereiro de 2019 e foram suprimidas as seguintes especialidades médicas: Oncologia Clínica, Imunologia, Nefrologia Pediátrica, Nutrologia e Hematologia Pediátrica.

**4. ÁREA DE ABRANGÊNCIA E LOCALIZAÇÃO DA UNIDADE**

O SIM está localizado no Município de Jacareí, que apresenta atualmente os seguintes dados:

- ✓ População estimada de 233.662 habitantes (IBGE 2019),
- ✓ Taxa de urbanização (2010): 98,62%
- ✓ IDH: 0,77 (IBGE 2010),
- ✓ Taxa mortalidade infantil: 11,05 (por mil nascidos vivos – IBGE 2019)
- ✓ Orçamento Municipal (2018): R\$ 1.140.000.000,00 (Projeto de Lei Orçamentária Anual - LOA 2019)



**Figura 1. Localização geográfica da unidade SIM – Serviço Integrado de Medicina**



O atendimento ambulatorial do SIM destacando-se pelo caráter abrangente, multiprofissional e especializado em saúde, é referência para a população de Jacareí, abrangendo também os municípios de Igaratá e Santa Branca, o que totaliza uma população aproximada de 258.000 habitantes na região assistida. (IBGE 2019).

## **5. MODELO DE GESTÃO**

O modelo de gestão das Unidades Afiliadas está alicerçado em diretrizes de qualidade, gerenciamento de risco, sustentabilidade e na valorização das pessoas.

Os objetivos estratégicos são escolhidos com foco nos resultados, no equilíbrio financeiro, na qualidade, na segurança operacional dos processos, no cuidado centrado no paciente, na transparência, no compromisso sócio ambiental e na manutenção de um ambiente de aprendizagem, inovação e empatia, embasados nas melhores práticas de governança corporativa. Seguem os pontos trabalhados no ano de 2019:

### **✓ Perspectiva da Sociedade**

*Promover Ações de Compliance:* Realização de reuniões com temas do Programa de integridade, incluindo: Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade e Políticas Institucionais; Treinamento da Lei n.12.846/13; Divulgação do canal de denúncias, internamente e externamente; Monitoramento dos documentos regulatórios.

*Responsabilidade Sócio-Ambiental:* Promoção da inclusão e compliance (PCD); Melhoria da Satisfação do Cliente (Aceitabilidade Geral, Tempo Médio de respostas às queixas – SAU); Redução do Impacto Ambiental (Redução de emissões GEE); Busca do Reconhecimento Externo (meta para 2020).

### **✓ Perspectiva Financeira**

*Promover ações que visam a sustentabilidade econômica:* Aprimoramento da Gestão de Custos; Manutenção do Equilíbrio Financeiro – Apresentação periódica de dados financeiros com atuação conjunta da Equipe Diretiva em direcionamentos específicos.

### **✓ Perspectiva de Processos Internos**

*Desenvolver a cultura da qualidade e segurança:* Aumento da Segurança Operacional; Melhoria da Gestão Clínica e Assistencial da Linha de Cuidado – realização de reuniões clínicas periódicas e elaboração de Protocolos Clínicos e Assistenciais.



*Desenvolver ambientes seguros e saudáveis e Promover a cultura do atendimento humanizado e do cuidado centrado no paciente:* Implantação da gestão participativa (meta para 2020); Promoção da melhoria contínua da ambiência e a valorização do colaborador; Garantia da defesa dos direitos do pacientes – realizações desempenhadas pelo Grupo de Trabalho de Humanização com reuniões mensais.

✓ **Perspectiva de Aprendizado e Desenvolvimento**

*Desenvolver e capacitar pessoas:* Capacitação em Segurança do Paciente; Desenvolvimento das Lideranças – realização em conjunto com Departamento de Recursos Humanos.

## 6. RESULTADOS

### A) CERTIFICAÇÕES E PREMIAÇÕES

O SIM tem como objetivo buscar a Acreditação ONA para 2020, com previsão de visita diagnóstica para o segundo semestre de 2020.

### B) GESTÃO DA QUALIDADE

A política de gestão da qualidade do SIM – Serviço Integrado de Medicina, tem o objetivo de planejar, avaliar, medir e readaptar sistematicamente os processos, de forma a garantir a qualidade e segurança na assistência prestada, respeito à cultura do cliente e proporcionando o cuidado centrado.

Para isso, é regido por meio de Rotina Operacional Padrão, Protocolos e Normas a partir de legislações vigentes aplicáveis ao setor de saúde, garantindo a possibilidade de implementação de processos, através da análise dos indicadores geridos na unidade e discutidos mensalmente nas reuniões do Núcleo de Segurança do Paciente.

*Segurança do Paciente:* Gestão de Segurança do Paciente é desenvolvida no SIM com o intuito de garantir a segurança do paciente em todas as etapas do atendimento, estimulando à participação do paciente e dos familiares, desenvolvendo ações para a integração e a articulação multidisciplinar, prática da transferência de informação e a cultura de melhoria contínua.

Contamos com equipe multidisciplinar qualificada, e em constante desenvolvimento nas temáticas voltadas à Qualidade e Segurança do Paciente.

Possuímos no SIM um Núcleo de Segurança do Paciente, que tem como objetivo adotar princípios e diretrizes para a prática da assistência segura e elaboração anual de um Plano de Segurança do Paciente Institucional, que estabelece estratégias monitoradas pela Comissão do Núcleo de Segurança do Paciente.

O Plano Institucional de Segurança do Paciente do SIM Jacaréi é constituído de ações focadas em prevenir a ocorrência de incidentes e eventos adversos relacionados aos pacientes e aos profissionais da instituição. Dessa forma os 8 processos constantes no Plano Institucional de Segurança do Paciente são



acompanhados e reavaliados nas reuniões mensais, assegurando o cumprimento das Metas Internacionais de Segurança do Paciente:

- ✓ Gerenciamento de Riscos (previsto para 2020);
- ✓ Implantação de ROPs;
- ✓ Farmacovigilância;
- ✓ Gerenciamento de Tecnologias;
- ✓ Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde;
- ✓ Prevenção e Controle de Infecção Relacionada À Assistência à Saúde (IRAS);
- ✓ Biossegurança;
- ✓ Educação Permanente.

Desde sua criação, a equipe multiprofissional do SIM e o NSP implementaram as seguintes ações:

- ✓ Elaboração do protocolo de identificação segura com objetivo de garantir a segurança do paciente e reduzir os eventos adversos relacionado a identificação em todas as fases do processo de atendimento com envolvimento de toda a equipe multidisciplinar;
- ✓ Implantado Protocolo Clínico de Mapeamento de Retina visando a segurança dos pacientes submetidos a este procedimento;
- ✓ Capacitação relacionada a temática de “Segurança do Paciente”, através do curso disponível pelo IHI online;
- ✓ Capacitação relacionada a Segurança do Paciente dirigida aos colaboradores;
- ✓ Reuniões Multidisciplinares para estruturação da implantação dos serviços de exames endoscópicos, procedimentos cirúrgicos e pacientes estomizados na unidade, garantindo a segurança do paciente;
- ✓ Estruturação da equipe para atendimento no Ambulatório de Saúde Mental;
- ✓ Elaboração, discussão e implantação do Protocolo Clínico de atendimento em Saúde Mental;
- ✓ Elaboração de Projeto de Linha de Cuidado em Saúde Mental;
- ✓ Adequação dos instrumentais cirúrgicos para realização de pequenas cirurgias;
- ✓ Interface com a Vigilância Epidemiológica do município, com o objetivo de prevenir doenças transmissíveis para profissionais de saúde e usuários do serviço.
- ✓ Campanha da Higienização das Mãos para conscientização da importância desta prática de prevenção e controle de IRAS (Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde).
- ✓ Revisão dos protocolos clínicos de Endoscopia Digestiva e Colonoscopia;
- ✓ Implantação da Consulta de Enfermagem no Ambulatório de Psiquiatria.

**Prevenção e Controle de Infecção Relacionada À Assistência à Saúde (IRAS):** O Plano de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (PCIRAS) do SIM de 2019 teve como foco principal a implementação de ações voltadas à prevenção de infecções através da higienização das mãos. A partir de



atividades educativas, treinamentos com equipes multiprofissionais, aumento da disponibilidade de dispensers e construção de indicadores de adesão a higienização das mãos, foi possível realizar a conscientização sobre a importância da ação na prevenção e redução de infecções e intervir em ações de melhoria.

A implementação da Busca Ativa de infecção de Sítio Cirúrgico (ISC) em pacientes pós-operatórios de vasectomias ou pacientes sinalizados pela equipe médica, teve como propósito e a investigação da ocorrência de infecção de sítio cirúrgico e o acompanhamento individualizado da evolução pós- cirúrgica junto a equipe médica.

A implantação de treinamentos direcionados à prevenção de infecção focados na prática diária das atividades de enfermagem nos setores de Pequena Cirurgia e CME foram realizados, contribuindo para a capacitação profissional e a prevenção de IRAS.

**Política Nacional de Humanização:** O SIM, desde o início de suas atividades, tem como objetivos principais o desenvolvimento de uma assistência à saúde digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas, alinhada às diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) – HumanizaSUS, instituída pelo Ministério da Saúde.

As ações de saúde realizadas pelo SIM buscam a valorização das pessoas, o envolvimento do usuário no seu plano de cuidado, a promoção à saúde e a qualidade assistencial.

Com base na definição de que “Humanizar é promover o bem comum, que não se resolve em práticas isoladas, mas sim, em ações conjuntas que contemplem a técnica, a profissionalização, a capacitação em intervenções estruturais, que façam a experiência da hospitalização ser mais confortável para o paciente” a unidade tem priorizado o projeto de ambiência com o objetivo de proporcionar uma assistência à saúde segura, resolutiva e eficaz, através de um ambiente acolhedor.

Alinhado às diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) HumanizaSUS, do Ministério da Saúde, o SIM, desenvolve os seguintes projetos:

**Grupo de Trabalho de Humanização:** A comissão de humanização com abordagem de melhoria contínua da ambiência consiste na implantação de um grupo de trabalho em que a alta e média gerência se unem para discutir ações que visam otimizar a qualidade da ambiência da unidade, proporcionando a melhoria contínua da assistência prestada.

À Comissão de Humanização com abordagem de melhoria contínua da ambiência compete:

1. Analisar a ambiência como um todo para garantir a assistência prestada;
2. Garantir que condições seguras e com qualidade para o colaborador;
3. Acompanhar o relatório gerencial S.A.U. – Serviço de Atendimento ao Usuário, onde será discutido assuntos para a satisfação do usuário como atendimento nas recepções, atendimento médico, atendimento técnico, portaria, condições de limpeza e instalações;





4. Acompanhar as ações de melhoria da instituição;
5. Assegurar a defesa dos direitos dos pacientes:
  - a. Abordar todo e qualquer assunto relacionado ao Direito do Paciente e fazer cumprir todos os itens normativos da cartilha.
  - b. Abordar todo e qualquer assunto relacionado a Lei Nº 10.741, de 1º DE Outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), e fazer cumprir todos os seus itens e normativas.
  - c. Assegurar que documento descritivo sobre os direitos do paciente esteja disponível para visualização quando solicitado por algum usuário.
6. Promover a valorização do colaborador:
  - a. Promover ações de Qualidade de Vida;
  - b. Promover Campanhas de Saúde Ocupacional;
  - c. Abordar todo e qualquer assunto relacionado a otimização do ambiente de trabalho, bem como a valorização do colaborador.
  - d. Assegurar o Programa de Opinião Participativa (POP).

#### **ACOLHIMENTO**

**Posso Ajudar:** Projeto Implantado no SIM com o intuito de melhor acolher o munícipe na entrada à unidade e direcioná-lo mais prontamente ao setor de sua demanda, iniciando o fluxo de atendimento.

**PCD/Acamados: Priorização do atendimento às pessoas portadoras de necessidades especiais e mobilidade reduzida.** No acesso inicial desses usuários à unidade, o profissional do “Posso Ajudar” os acolhe preferencialmente e os direciona à enfermagem, que apoia na priorização do atendimento, juntamente com a Recepção.

**Orientação para a Equipe de Recepção:** Orientação periódica para a equipe da recepção sobre humanização, empatia, atendimento ágil e resolutivo.

**Acolhimento na saúde Mental:** foi implementado o acolhimento multiprofissional aos pacientes do ambulatório de Saúde Mental, que envolve a recepção e a equipe de enfermagem. O paciente, ao procurar a recepção com alguma solicitação que demande um atendimento, é encaminhado ao atendimento de enfermagem, que realiza triagem e, conforme a necessidade, consulta de enfermagem, atendimento do serviço social e da equipe médica.

**Direito à Acompanhante:** no ano de 2019 foram implantadas melhorias na ambiência e instalações do SIM, de modo a proporcionar maior conforto e assegurar a todos os pacientes maiores de 60 anos e pacientes dependentes funcionais, de qualquer idade, a permanência de seus acompanhantes em todo o período de permanência na unidade. Aos pacientes pediátricos é assegurado o direito de acompanhamento dos pais ou responsáveis durante todo o período de permanência do menor na unidade.

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (S.A.U.)**

O SIM Jacaré possui S.A.U. com o objetivo de ser um canal de comunicação aberto entre a instituição e os usuários (pacientes, acompanhantes e visitantes).

As pesquisas realizadas e a demanda dos usuários possibilitam que o SIM estabeleça estratégias e ações que levam à melhoria contínua em seus processos, estrutura e resultados.

No ano de 2019 houve uma evolução positiva significativa nos indicadores de aceitabilidade em geral. No ano de 2018 a média era de 91% crescendo em 2019 para 96%, conforme demonstra o gráfico abaixo.

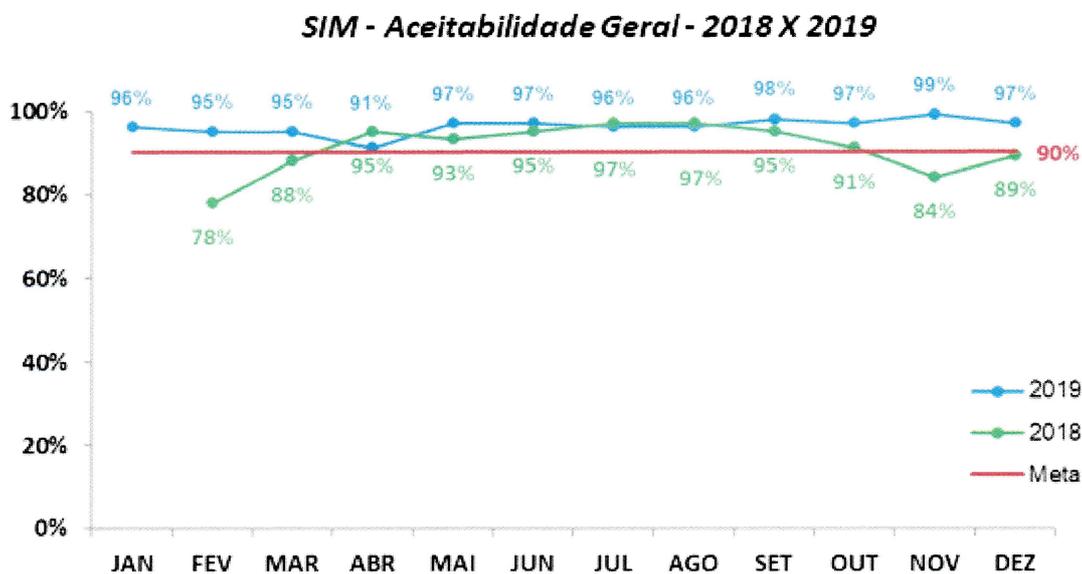


Gráfico 1. Série Histórica comparativa de Aceitabilidade Geral do SIM em 2018 e 2019

Esse crescimento significativo no Índice de Aceitabilidade Geral da unidade foi resultado das melhorias implementadas durante o ano de 2019 nos diversos setores do ambulatório.

**✚ LINHAS DE CUIDADO - PROTOCOLOS CLÍNICOS E MULTIDISCIPLINARES**

Durante o ano de 2019 o atendimento ambulatorial do SIM foi estruturado no sentido de permitir a implantação de Diretrizes Clínicas e Protocolos Clínicos das especialidades. O processo de implantação de Diretrizes assistenciais e protocolos clínicos precisa ser fundamentado no conhecimento abrangente do perfil epidemiológico da unidade. Por conta disso, no ano de 2019, foram instituídas várias ações no sentido de permitir a identificação mais assertiva do perfil epidemiológico da unidade. Dentre elas merecem destaque:

- ✓ A melhoria no processo de Auditoria Médica da Comissão de Prontuários;





- ✓ A solicitação de acesso a relatórios gerenciais do Sistema Fastmedic que possibilitem o acesso a perfil de CID 10 com flexibilidade de filtros de modo a refinar os CIDs mais prevalentes por especialidade atendida no SIM e não só o perfil geral de CIDs mais prevalentes na unidade como um todo;
- ✓ A Implantação das Reuniões Clínicas de Equipe de Psiquiatria e Saúde Mental, para melhoria do conhecimento do perfil epidemiológico ambulatorial e revisão de diretrizes clínicas e estratégias de integralidade e continuidade do cuidado com a RAS de Jacareí, para os pacientes atendidos no SIM;
- ✓ A implantação de Reuniões Clínicas de Endocrinologia, com o objetivo de elaborar e ou revisar protocolos clínicos da especialidade e implementar a assistência aos pacientes da especialidade, construindo critérios de alta e contra-referência para as principais condições de doenças atendidas na unidade;
- ✓ A implantação de Reuniões Clínicas de Cardiologia, com o objetivo de elaborar e ou revisar protocolos clínicos da especialidade e implementar a assistência aos pacientes da especialidade, construindo critérios de alta e contra-referência para as principais condições de doenças atendidas na unidade;

Foram discutidos, elaborados e revisados os protocolos clínicos de Endocrinologia, Cardiologia e Saúde Mental, que serão encaminhados para aprovação da SMS.

### **C) GESTÃO AMBIENTAL**

A assistência à saúde, como toda atividade produtiva, gera impactos ambientais e sanitários. Com isso, o SIM tem o objetivo de reduzir a quantidade de resíduos gerados dentro da instituição. Reduzir significa minimizar, ou seja, não produzir resíduo sem necessidade. A atuação permanente da Comissão de Gerenciamento de Resíduos contribui, principalmente para o desenvolvimento de ações de educação e conscientização, buscando contribuir para a manutenção do meio ambiente.

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) foi instituído pela RDC ANVISA nº 306/04 e CONAMA nº 358/05 e dispõe sobre o gerenciamento interno e externo dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS). Sua implementação é de fundamental importância, pois demonstra a preocupação da instituição com os resíduos gerados pela unidade.

Assim sendo, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos atua na elaboração do PGRSS e no planejamento de ações continuadas para que esses resíduos recebam manejo específico, desde a sua geração até a disposição final.

A comissão é composta por representantes de diversos setores da Unidade, dentre eles Diretoria Técnica, de Enfermagem e Administrativa, Farmácia/Almoxarifado, SCIRAS, Hotelaria, Gestão de Pessoas, Manutenção/Engenharia Clínica.

O principal objetivo que norteia esta comissão é a minimização de quantitativos e de riscos, por meio da segregação, além da adoção de padrões de manuseio e de capacitação de recursos humanos envolvidos, estabelecendo interfaces entre a saúde pública e as questões ambientais.



### **Ambulatório livre de mercúrio**

O mercúrio é um metal tóxico que pode afetar a saúde das pessoas, sendo considerado um contaminante de importância global. Os principais danos causados são: alterações do sistema nervoso, provocando irritabilidade, tremores, alteração de visão, audição, problemas de memória, podendo também afetar os rins.

O SIM substituiu todos os aparelhos que contém mercúrio, como termômetros e esfigmomanômetros por aparelhos digitais.

Outra ação importante é o descarte das lâmpadas que contém mercúrio utilizadas na Unidade, realizado por uma empresa especializada, responsável por realizar a descontaminação através de um processo que separa todos os componentes, armazenando-os com segurança, principalmente o mercúrio.

### **Resíduos químicos**

Em razão do perfil da unidade, o SIM não gera volume quantitativo relevante de resíduos químicos. Diante deste cenário, estruturas e processos foram adaptados para que se tenham recipientes adequados para o descarte e armazenamento, sem risco de vazamento ou exposição ao colaborador, quando houver demanda.

Dentre outras ações, o SIM realiza campanha interna para a conscientização dos colaboradores quanto ao uso de água e energia. Também busca ações para a redução através de rotinas de inspeção de ar condicionado e rondas para desligamento de equipamentos elétricos e luzes, aquisição de equipamentos mais eficientes, torneiras com temporizador, vasos sanitários com caixa acoplada e projetos ambientais.

O incentivo ao uso racional de papel nos setores e entrega de garrafas ecológicas “squeeze” a todos os colaboradores para evitar o uso de copos descartáveis, são ações que pretendem despertar a consciência ambiental dos colaboradores da instituição.

## **D) RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Durante o ano de 2019, o SIM elaborou o Relatório de Sustentabilidade, utilizando a metodologia do GRI (Global Reporting Initiative), com o objetivo de apresentar aos stakeholders e demais grupos interessados as ações e resultados obtidos, conforme suas expectativas.

O GRI busca estabelecer um padrão internacional de relatório econômico, social e ambiental. O modelo proposto pela organização determina princípios e estrutura um modelo para relatar, permitindo às organizações a apresentação geral de seu desempenho econômico, social e ambiental. Propicia a comparação com o mercado, já que estabelece padrões (indicadores) e ainda serve como uma plataforma para facilitar o diálogo e o engajamento de stakeholders. Além das diretrizes globais, a GRI desenvolve



diretrizes setoriais (Financeiro, Metais e Mineração, Operadoras de Turismo, Agências Públicas, Automotivas, Telecomunicações, entre outras) e, no futuro, lançará diretrizes nacionais.

Esta temática de Gestão Ambiental vem ganhando cada vez mais força ao longo dos anos, sendo criados diversos comitês em todo mundo para que sejam implantadas ações e medidas com premissas de sustentabilidade e a preservação dos recursos naturais disponíveis. Nos Estabelecimentos Assistenciais de Saúde, as questões ambientais possuem várias soluções sustentáveis, dentre elas destacam-se:

- ✓ Coleta seletiva de resíduos;
- ✓ Redução do consumo de água, energia e outros insumos;
- ✓ Programas de conscientização de todos os envolvidos;
- ✓ Gerenciamento do consumo de pacotes de folhas de sulfite.

**Sustentabilidade:** Em reuniões do Comitê de Sustentabilidade, foram definidas ações ao longo do ano de 2019 visando a redução do consumo de energia elétrica, água e gases de efeito estufa (GEE) e palestras de conscientização. Observa-se abaixo algumas ações:

- ✓ Gerenciamento de utilização de pacotes de Folha de sulfite;
- ✓ Participação em cursos;
- ✓ Interface com a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes);
- ✓ Palestra sobre Importância da Água;
- ✓ Realização de Oficina de reciclagem;
- ✓ Participação em cursos.
- ✓ Realização das reuniões mensais;
- ✓ Parceria com o Programa Qualidade de vida;
- ✓ Parcerias com UGP na participação e divulgação de campanhas corporativa;
- ✓ Palestra sobre Dia da árvore;
- ✓ Criação do Grupo Teams;
- ✓ Integração de novos colaboradores;
- ✓ Participação na SIPATMA com a implantação da Horta Sustentável;

Durante o ano de 2019 foram realizadas reuniões mensais abordando fatores predominantes do gerenciamento de utilização de pacotes de folha de sulfite com o objetivo de conscientização no consumo de papel. Foram dedicadas à Sustentabilidade 249:40 horas, decorrentes de participações em reuniões, eventos internos e cursos. Os membros da Comissão realizaram o curso de Sustentabilidade no site da Faculdade São Camilo.

Ações de Sustentabilidade Institucionais projetadas para o ano de 2020:



- ✓ Ampliação da Horta Sustentável;
- ✓ Ampliação na participação dos usuários e colaboradores em programas de capacitação voltadas a temática Sustentabilidade;
- ✓ Participação em Seminários.

**Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde:** São ações realizadas em 2019 pela Comissão do Programa de Gerenciamento de Resíduos do SIM:

- ✓ Identificar os pontos de geração de resíduos dos diferentes grupos;
- ✓ Descrever os procedimentos em uso para o gerenciamento de resíduos;
- ✓ Descrever materiais, equipamentos e instalações em uso para o gerenciamento de resíduos;
- ✓ Apontar as adequações de procedimentos, materiais, equipamentos e instalações necessárias ao correto gerenciamento e divulgá-lo para a comunidade, capacitando os recursos humanos envolvidos para sua aplicação.

Os membros da Comissão de Gerenciamentos de Resíduos pertencem aos setores: Hotelaria; Administração; Enfermagem; Almoxarifado/Farmácia; Recursos Humanos; Diretoria; SESMT e SCIRAS.

Foram realizadas reuniões mensais com discussão de tópicos relacionados a temática de Gerenciamento de Resíduos, análise de indicadores de resíduos gerados, brainstorming, ações e campanhas durante todo o ano de 2019.

Participação no **12º Seminário de Hospital Saudáveis, com a temática “Educação Ambiental: Engajamento por meio da pintura”**. Recebeu-se a **“Menção Honrosa”** quanto a participação da temática e apresentação do Poster sobre o Gerenciamento de Resíduos em um Ambulatório no Vale do Paraíba.

**Construção do Abrigo de Resíduos:** O SIM desenvolveu o projeto para construção do abrigo para resíduos que visa atender a legislação vigente - RDC nº 222 de 22 de março de 2018 e RDC nº 306 de 07 de dezembro de 2004, com o objetivo de executar as atividades que envolvem qualquer etapa de gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – RSS. Foi concluído o projeto arquitetônico. No entanto houve a necessidade de remanejamento dos recursos financeiros para sua execução, que será reprogramada conforme disponibilização do recurso.

## **E) GESTÃO DE PESSOAS**

Pensando na qualidade de vida de seus colaboradores e em uma gestão participativa, o SIM possui implantados os seguintes programas:



**P.O.P. (Programa de Opinião Participativa):** É um meio de comunicação entre os colaboradores das diversas Instituições Afiliadas SPDM e a Superintendência da SPDM. É uma forma organizada de estimular a participação dos colaboradores, para que contribuam com suas experiências, conhecimentos, críticas e sugestões.

O Programa objetiva envolver o maior número de colaboradores, de maneira espontânea e focar as questões mais importantes, isso facilita a identificação de problemas nos processos internos, e, se necessário, revisá-los e solucioná-los.

**Programa Viver Bem:** Voltado para a saúde dos colaboradores, visa a prevenção e melhoria de doenças crônicas e que possam causar prejuízo à saúde do colaborador. Um médico clínico atende os colaboradores com hipertensão, obesidade, tabagismo e alcoolismo. Além desse trabalho, a Medicina do Trabalho elabora e cumpre o P.C.M.S.O. – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, que tem por objetivo a promoção e preservação da saúde dos trabalhadores.

**Trabalho Voluntário:** O SIM iniciou ações voltadas para o grupo de voluntariado na instituição. Foi implantada a Política de Voluntários e o número de voluntários cadastrados até Dezembro de 2019 foi de 08 voluntários.

Dentre as atividades desenvolvidas pelo Grupo de Voluntário estão: contação de histórias e Doutores da Alegria. Há participação ativa em eventos e datas comemorativas (Dia das Crianças, Páscoa, Festa Junina, Natal, etc.).

## F) PRODUTIVIDADE AMBULATORIAL

Este relatório de atividades apresenta informações e dados de produção referentes ao Exercício de 2019 (Janeiro a Dezembro de 2019). O contrato de gestão nº 2.002.00.2017 SPDM x Prefeitura Municipal de Jacaré contempla o período de 02 de janeiro a 02 de janeiro do ano seguinte.

Diante do exposto, apresentamos na tabela abaixo, os dados de produção:

Tipo Atend.	Unidade	Grupo_Detalhe	Detalhe_Original	2.018	2.019
Atend. SUS	SIM JACARÉ	ATENDIMENTO	Cirurgia ambulatorial	1.829	1.817
Atend. SUS	SIM JACARÉ	ATENDIMENTO	Consulta Médica	174.266	108.842
Atend. SUS	SIM JACARÉ	ATENDIMENTO	Consulta não médica	5.425	16.484
Atend. SUS	SIM JACARÉ	ATENDIMENTO	SADT Total	24.998	18.091

\*Fonte de Dados: DATASUS



**J) IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS**

Iniciamos a reforma no Centro de Imagens, prédio contíguo ao SIM – Serviço Integrado de Medicina, onde está sendo projetado para seu funcionamento a realização do atendimento ambulatorial de consultas médicas em cardiologia, assim como de exames diagnósticos gráficos e por imagem.

**7. RECURSOS FINANCEIROS ENVOLVIDOS EM 2019**

a) Repasses Financeiros envolvidos no exercício de 2019:

N. Documento	Natureza do Recurso	Valor Total dos Repasses em 2019
CONTRATO 2.002.00/2017	Repasso Custeio	R\$ 9.670.579,71
CONTRATO 2.002.00/2017	Repasso investimento	R\$ 72.848,00
	Total Repasse Custeio	9.743.427,71

\*Fonte: Contabilidade SPDM

**8. EXECUÇÃO TÉCNICA E ORÇAMENTÁRIA – CONTRATO DE GESTÃO (INSTRUÇÕES 02/2016 DO TCE/SP – ART. 149 INC. IX)**

a) Metas Contratadas x Realizadas:

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2019						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL 2019	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consulta médica	66.000	55.607	66.000	53.235	132.000	108.842
Atendimento não médico	4.200	8.101	4.200	8.383	8.400	16.484
Cirurgia ambulatorial	1.200	808	1.200	1.009	2.400	1.817
SADT Externo	9.604	8.935	9.564	9.156	19.168	18.091

\*Fonte de Dados: DATASUS

b) Exposição sobre a Execução Orçamentária e seus Resultados (Exercício 2019):

SIM - SERVIÇO INTEGRADO DE MEDICINA					
RELATORIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA - 2019					
DESCRIÇÃO	CUSTEIO	INVESTIMENTO	VERBA PARLAMENTAR	OUTRAS RECEITAS	TOTAL
RECURSOS PÚBLICOS RECEBIDOS / OUTRAS RECEITAS	9.670.579,71	72.848,00	0,00	122.248,15	9.865.675,86
DESCRIÇÃO	CUSTEIO	INVESTIMENTO	VERBA PARLAMENTAR	PESSOAL	TOTAL
GASTOS GERAIS / DESPESAS DO EXERCÍCIO	6.265.330,85	139.986,66	141.749,18	4.262.396,76	10.809.463,45

\*Fonte: Contabilidade SPDM



## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SPDM iniciou a gestão com o desafio de implantar um modelo de gestão em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, provendo os serviços com equipe qualificada, ampliada progressivamente ao longo do ano, conforme as necessidades e complexidade dos serviços prestados.

O ano de 2018 foi marcado por grandes desafios na organização dos serviços, gestão de acesso e implantação de políticas e práticas assistenciais na unidade.

Durante o ano de 2019, o SIM manteve o objetivo de implementar suas Políticas Institucionais, buscando excelência no serviço público de saúde, mantendo o seu compromisso com os princípios do SUS e oferecendo igualdade na assistência a saúde dos usuários de Jacaré e região, de acordo com os valores da Instituição.

As metas contratualizadas foram cumpridas com o poder público seja de ordem numérica como qualitativa e houve significativa melhora nos indicadores gerais.

A assistência especializada no SIM foi prestada, em 2019, priorizando a humanização, a ética e a transparência, a qualidade do atendimento, o compromisso, a capacitação, a educação e a responsabilidade social. A Gestão da SPDM, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, com o desempenho eficiente de suas atividades, tanto operacionais quanto estratégicas, buscou a melhoria contínua na qualidade dos serviços à saúde dos usuários da unidade, através da implementação de suas ações assistenciais e administrativas.

A perspectiva em 2020 será manter a implementação das Políticas Institucionais, com foco na Gestão de Riscos, Qualidade e Gestão por Processos, para atingir os objetivos estratégicos em prestar assistência especializada aos usuários do município e região, dentro dos princípios do SUS e de acordo com os valores da Instituição, com a visão de ser referência de Ambulatório de Especialidades de média complexidade no Vale do Paraíba, mantendo o foco nos valores e princípios de compromisso social, ética, confiança, respeito, qualidade, sustentabilidade ecológica, econômica, social, transparência, cuidado seguro, humanizado e centrado no paciente.

**Dra. Suzana Aparecida Silveira**

**Diretora Técnica**