



## AMBULATÓRIO MÉDICO DE PSIQUIATRIA DRA. JANDIRA MASUR



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Fevereiro/2024

## ÍNDICE

1.	IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	03
2.	INTRODUÇÃO	03
3.	PERFIL DE ATENDIMENTO, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES	04
4.	MODELO ASSISTENCIAL	05
5.	GESTÃO DE QUALIDADE	08
6.	FARMÁCIA – ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	12
7.	GESTÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL	14
8.	ENSINO, PESQUISA E PRODUÇÃO	17
9.	RECONHECIMENTO E PREMIAÇÕES	18
10.	INDICADORES DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO	19
11.	RESULTADOS	20
12.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23

## 1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

---

<b>MISSÃO</b>	<b>RAZÃO DE SER</b> “Oferecer serviços especializados de assistência na área de saúde mental, conforme princípios do SUS, com elevados níveis de qualidade e compromisso socioambiental, buscando o aprimoramento contínuo do atendimento e das pessoas.”
<b>VISÃO</b>	<b>ONDE QUEREMOS CHEGAR</b> “Ser reconhecida como Instituição pioneira em atendimento ambulatorial especializado na saúde mental, com excelência na gestão de unidade de saúde, elevado nível técnico e acolhimento humanizado.”
<b>VALORES</b>	<b>PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM AS AÇÕES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ética</li><li>- Compromisso com os princípios do SUS</li><li>- Compromisso socioambiental</li><li>- Respeito e solidariedade nas relações interpessoais</li><li>- Cordialidade no atendimento às pessoas</li></ul>

## 2. INTRODUÇÃO

---

O Ambulatório Médico de Especialidades de Psiquiatria Dra. Jandira Masur - Vila Maria (AME Psiquiatria) foi criado através do decreto nº 55.060 de 18/11/2009, como unidade pioneira especializada em Saúde Mental.

Inaugurado em Agosto de 2010, através do contrato de gestão firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) e a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), visa não apenas à assistência, mas também à capacitação e ao desenvolvimento de recursos humanos da área da saúde mental em consonância com os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS) e da Lei Federal 10.216/2001.

Consiste em um nível secundário de atenção, destinado a pacientes com transtornos mentais moderados graves e com perfil ambulatorial que necessitem consultar-se com equipe de saúde mental especializada, funcionando como referência para as Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), enfermaria de psiquiatria, equipe do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) e/ou Pronto Socorro (PS).

Dessa forma, possibilita ampliar o espectro de serviços a serem oferecidos à comunidade e complementa o atendimento longitudinal focado na reabilitação e na reinserção psicossocial oferecido pelos CAPS, fortalecendo, juntamente com os demais serviços, a rede de atenção integral à saúde mental da zona norte do município de São Paulo (SP).

O prédio designado para o AME Psiquiatria está localizado à Avenida Guilherme Cotching, nº 1.600, Vila Maria – São Paulo SP, onde se instalava o antigo Centro de Saúde I – Vila Maria, com um terreno de 1.163,94 m<sup>2</sup> e uma área construída de 1.961,88 m<sup>2</sup>, dispondo de 22 consultórios médicos/não médicos, 14 salas de grupo, 1 sala de coleta e 1 sala de observação.

Coube à SPDM coordenar a reforma e revitalização de toda a estrutura antes do início de suas atividades de forma a atender as normas atuais de segurança além da estruturação para atender as necessidades de um equipamento de saúde.

Vale ressaltar que um dos pontos de atenção no projeto elaborado pela SPDM foi a sustentabilidade, onde foram instalados vidros em locais em que permitiam a substituição das paredes contribuindo assim com um menor consumo de energia e instalações de caixas acopladas e torneiras de acionamento automático nos sanitários como alternativa para um menor consumo de água.

Desde o a inauguração do AME a gestão da SPDM lida com diversos desafios, porém o ano de 2020 foi singular por ser marcado pelo início da maior pandemia dos últimos cem anos, abalando o curso da história mundial e colocando o setor de saúde em evidência, com sua atuação no combate a um inimigo ainda pouco conhecido, o Sars-Cov-2.

Novos protocolos de atendimentos, dificuldade na aquisição de alguns insumos, e exaustão dos profissionais foram fatores que contribuíram para o incremento dos desafios.

### **3. PERFIL DE ATENDIMENTO, ABRANGÊNCIA E ESPECIALIDADES**

---

O AME Psiquiatria está localizado no bairro de Vila Maria tendo sido sua proposta da assistência à saúde, foi baseada na população da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, considerando a rede de referência regional, porém, atualmente realiza atendimentos da região metropolitana de São Paulo, conforme distribuição de vagas determinadas pela Secretaria do Estado da Saúde (SES).

A área de referência do AME Psiquiatria abrange toda a Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN), que possui uma população de 2.292.968 habitantes, segundo projeção de população residente em 01/07/2018 da Fundação SEADE.

A região é dividida em seis Supervisões Técnicas de Saúde (Pirituba, Perus, Freguesia do Ó/Brasilândia, Casa Verde/Cachoeirinha, Santana/Jaçanã e Vila Maria/Vila Guilherme). Apresenta uma área geográfica de 295,30 km<sup>2</sup>, (densidade populacional: 77 habitantes/km<sup>2</sup>), possuindo 679.559 domicílios (densidade de 3,3 habitantes/domicílio).

#### 4. MODELO ASSISTENCIAL

---

Os atendimentos no AME Psiquiatria são eletivos, agendados pela Central de Regulação de Ofertas dos Serviços de Saúde (CROSS) da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e as vagas distribuídas conforme fluxo e referências estabelecidas, através do Departamento Regional de Saúde I - Grande São Paulo - Núcleo de Regulação em reuniões com grupo técnico de regulação dos municípios. Os usuários são encaminhados das unidades de saúde da Zona Norte de São Paulo (Unidade Básica de Saúde, Centros de Atenção Psicossocial, Ambulatório, Hospital, Pronto Socorro e Núcleo de Apoio à Saúde da Família) a fim de serem avaliados por uma equipe de Saúde Mental especializada.

De acordo com os critérios abaixo, o usuário é avaliado na primeira consulta e pode iniciar tratamento no AME Psiquiatria ou ser encaminhado a outro local de atendimento.

<b>DEMANDA</b>	<b>DESTINO</b>
Cuidado especializado em Saúde Mental 24 horas por dia	Pronto-socorro especializado ou CAPS 24 horas
Cuidados intensivos em Saúde Mental	Centro de Atenção Psicossocial
Cuidado ambulatorial Especializado em Saúde Mental	AME Psiquiatria
Atendimento ambulatorial comunitário	Unidade Básica de Saúde

Ao iniciar o tratamento do AME Psiquiatria, o usuário é acompanhado até o momento da alta, que é realizada através do Encaminhamento Implicado-Alta Responsável, garantindo a assistência até sua inserção em outro serviço de saúde de referência apropriado disponível. O contato com a rede de Saúde Mental é fundamental e ocorre ao longo de todo o tratamento, pois o transtorno mental é uma doença crônica e exige uma abordagem integrada dos pontos de atenção da RAPS, para garantir a assistência ao paciente consentânea as suas necessidades.

O modelo assistencial interdisciplinar vislumbra grandes possibilidades para o paciente e para a própria equipe envolvida, uma vez que está pautado em discussão entre os profissionais e ampliação da visão do cuidado, respeitando ainda assim a visão e contribuição de cada área assistencial. A complementariedade de diferentes abordagens terapêuticas em saúde mental e psiquiatria tem, também, como um de seus preceitos, auxiliar o sujeito no entendimento de suas condições clínicas e psíquicas, assim, colaborando para uma melhor adesão ao tratamento e favorecendo na melhoria da qualidade de vida.

As Equipes Interdisciplinares são compostas por psiquiatras, enfermeiros, farmacêuticos, psicólogos, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais, que realizam atendimentos individuais e de grupo aos usuários, familiares e comunidade se necessário. Através do Projeto Terapêutico Singular (PTS), desenvolvido junto aos pacientes e familiares, definem os caminhos a serem percorridos pelo usuário ao longo da rede de saúde, desde o encaminhamento para o AME Psiquiatria até a sua inserção em outra unidade, detalhando como e por quem serão tratados os usuários e estabelecendo prazos. A construção do PTS leva em consideração as potencialidades e

dificuldades do sujeito assim como do meio em que está inserido pelo olhar da Clínica Ampliada, em que é possível levar em consideração todos os aspectos de sua vida.

As Equipes interdisciplinares do AME Psiquiatria são:

- Transtornos Afetivos: responsável pelos cuidados das pessoas que apresentam quadros de Ansiedade e Humor (transtornos depressivos, de ansiedade, transtorno afetivo bipolar, etc.) de intensidade moderada a grave;
- Transtornos Álcool e Outras Drogas: responsável pelos cuidados das pessoas que apresentam quadros psiquiátricos relacionados ao consumo de álcool e outras drogas de intensidade moderada a grave.
- Transtornos Psicóticos: responsável pelos cuidados das pessoas que apresentam quadros psicóticos;
- Psiquiatria Geriátrica: responsável pelos cuidados de pessoas com mais de 60 anos que apresentam algum tipo de transtorno mental relacionado ao envelhecimento; e
- Psiquiatria Infantil: responsável pelos cuidados das crianças e adolescentes com transtornos mentais de intensidade moderada a grave, que tenham perfil de atendimento ambulatorial.

Durante o acompanhamento no AME Psiquiatria, a coleta de exames laboratoriais é realizada na unidade quando solicitada, otimizando o tratamento. Além da possibilidade de passar em interconsulta com subespecialidades psiquiátricas e avaliação neurológica na unidade quando houver dúvida diagnóstica.

O grande desafio para qualquer clínico é o diagnóstico preciso para um tratamento eficaz e melhora do paciente. No campo da saúde mental esse desafio é ainda maior, pela abordagem etiológica ser de difícil aplicação, uma vez que a causalidade dos sintomas psiquiátricos é multifatorial.

Assim o recurso mais valioso para se definir um diagnóstico em psiquiatria é a entrevista com o paciente, onde são avaliados os seguintes aspectos:

- Avaliação clínica
- Faixa etária
- Avaliação social
- Histórico ou suspeita de violência (auto ou heteroagressividade)
- Risco de suicídio

O AME Psiquiatria ao fornecer um fluxo de atendimento por equipe e instrumentos padronizados que contém os principais tópicos para investigação diagnóstica, com base nos protocolos clínicos da instituição, auxilia os profissionais na condução da entrevista, elucidação diagnóstica e tomada de decisão.

A assistência é realizada pela equipe interdisciplinar especializada, que utiliza instrumentos específicos para rastreio de transtornos mentais e avaliação de melhora do paciente, assim como preza por um diagnóstico preciso e ágil.

Os protocolos clínicos da instituição utilizam as diretrizes do Ministério da Saúde, Associação Brasileira de Psiquiatria e Organização Mundial de Saúde.

Toda assistência pauta-se nos princípios do SUS e da política de humanização, assim é organizada a assistência para o acolhimento da demanda espontânea, o gerenciamento de casos, encaminhamento implicado-alta responsável, participação nos Fóruns de Saúde Mental das supervisões técnicas de saúde, entre outros.

#### **4.1. AÇÕES NO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA**

Desde o início de suas atividades, o AME Psiquiatria compreende a importância do trabalho no território e participa dos Fóruns de Saúde Mental da Zona Norte de São Paulo e reuniões da rede. A importância desses espaços de construção coletiva é inquestionável para ampliação de melhorias na qualidade da assistência e no acesso aos serviços de saúde. Além de auxiliar nos projetos de psicoeducação, prevenção e promoção de saúde aplicados aos profissionais da rede e a comunidade, matriciamento, atendimentos compartilhados, participou da construção da Linha de Cuidado do Suicídio e Autoagressão da CRSN, organizou a Linha de Cuidado de Saúde Mental da Vila Maria/Vila Guilherme, entre outras ações.

O AME Psiquiatria auxilia a inserção social proporcionando aos usuários o reconhecimento de serviços territoriais de lazer, cultura, esporte como os Centros de Convivência, Clube Escola, Centro de Juventude, Centros Culturais, entre outros, através do Projeto Terapêutico Singular e Grupos realizados na Unidade. Também, trabalha a inserção dos usuários do serviço no mercado formal de trabalho e estímulo a educação e formação profissional.

#### **4.2. GERENCIAMENTO DE CASO**

As atividades assistenciais contemplam atendimentos individuais e em grupo, além do Gerenciamento de Caso (GC), um “método de cuidado com um objetivo comum para toda a equipe de saúde na busca de resultados de qualidade para o paciente, família e membros envolvidos na assistência, com boa relação de custo-benefício, flexível a qualquer ambiente de cuidado, priorizando as populações que demandam assistência específica contínua e qualificada por um longo período de tempo” (CASARIN ET AL, 2003).

O AME Psiquiatria Dra. Jandira Masur - AME VILA MARIA foi o primeiro serviço da SPDM a implementar o modelo de Gerenciamento de Caso - GC, que hoje se expande para outras unidades. O impacto do GC e do modelo pioneiro do processo de trabalho do AME contribui para o manejo de situações clínicas graves, e o gerenciamento dos principais riscos no tratamento dos transtornos mentais: risco de comportamento suicida, hetero agressividade e abandono de tratamento.

#### **4.3. JUSTIÇA TERAPÊUTICA**

Não menos importante destaca-se a ação social realizada com a comunidade, o Projeto Justiça Terapêutica, no qual é oferecido tratamento quando há evidências de dependência e ou abuso de álcool ou outras drogas em autores de infração penal e acusados envolvidos com crime

de porte de entorpecente para uso próprio, embriaguez no volante e outros delitos, promovendo a reabilitação psicossocial ao invés de penalização.

## 5. GESTÃO DA QUALIDADE

---

O aprimoramento da gestão do ambulatório com o foco na qualidade foi e continua sendo um grande desafio de gestão, porém, o comprometimento ativo e contínuo das lideranças, permitiu a consolidação e sustentabilidade dessas mudanças e uma efetiva implantação da cultura de qualidade no ambulatório.

As dificuldades nos trouxeram alguns aprendizados, o primeiro foi a importância de saber os nossos objetivos, o que nos trouxe foco no trabalho e segurança nas tomadas de decisões com base em monitoramento de indicadores

O modelo de melhoria contínua, permitiu a integração de todos da equipe na discussão sobre as rotinas de trabalho, assim como, o aprimoramento do olhar crítico durante a execução dos processos de trabalho, antecipando ações que previnem problemas futuros, modificando a postura de reativa para proativa.

Outro aprendizado foi valorizar as pequenas conquistas, hoje é muito claro que a transformação da cultura de qualidade não é homogênea, algumas pessoas se apropriaram rapidamente da lógica de MCQ, outras tiveram mais dificuldade. Respeitar o tempo de cada profissional, compartilhar as experiências exitosas ajudou a disseminar a cultura pelo ambulatório.

O último aprendizado, valorizar o caminho e não o resultado, muitas vezes temos um problema, levanta-se dados, faz teste com intervenção e esse processo não fornece o resultado esperado, porém, o raciocínio, a troca de informações com a equipe, a intervenção, a análise crítica após a intervenção, é uma aquisição muito maior do que qualquer desfecho, que é mantida e aprimorada constantemente. Hoje, é claro, que se preza por um resultado eficaz, porém sabe-se refletir melhor quando ele não acontece, são propostas outras mudanças para atingi-lo sem desistir dos objetivos.

Na implementação da cultura de qualidade no AME Psiquiatria, teve papel importante a estruturação do escritório de qualidade, que é responsável por auxiliar os setores quanto a ações, conceitos e ferramentas da Qualidade, além de gerenciar, com o apoio da alta direção as seguintes atividades:

- Padronização e rastreabilidade de documentação
- Projetos de melhoria
- Certificações de qualidade
- Comissões
- Sistema de Gestão Integrado

## **Certificações de qualidade**

A obtenção da Certificação é parte do Planejamento Estratégico da Instituição. A qualificação através de auditorias de terceira parte (ONA - Organização Nacional de Acreditação) realizadas por instituição acreditadora é um longo processo subdividido em 3 níveis:

**Nível 1 – Acreditado**

**Nível 2 - Acreditado Pleno**

**Nível 3 - Acreditado com Excelência**

O AME Psiquiatria definiu o planejamento de certificação desde 2014. No período de novembro 2014 a dezembro 2016, a Instituição passou por 2 auditorias da ONA, e trabalhou na adequação de projetos internos agregados ao atendimento dos requisitos apontados nas auditorias. Desta forma, foi definida a auditoria de certificação ONA (para obtenção de Nível I) em **março de 2017, com obtenção da Certificação Nível II – Acreditado Pleno** (em decorrência de desempenho acima do exigido no Nível I).

Conforme estabelecido em meta estratégica de 2018, o AME Psiquiatria definiu Upgrade de certificação ONA a cada ano. Desta forma, em outubro de 2018, foi realizado diagnóstico para análise de obtenção da certificação do Nível III, e a auditoria em **janeiro de 2019** que acreditou o ambulatório com a **Certificação do Nível III – Acreditado com Excelência**, sendo a **Recertificação do Nível III – Acreditado com Excelência** no ano de 2022, mantendo o maior nível de acreditação.

***O AME Psiquiatria é o primeiro serviço público em saúde mental a ser acreditado com excelência pela ONA.***

Ainda que a Certificação obtida demonstre o compromisso com a missão da Instituição, o AME Psiquiatria busca novas certificações para manter os elevados níveis de qualidade e segurança institucionais.

### **5.1. POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO**

A Política Nacional de Humanização (PNH)- Humaniza SUS foi instituída em 2003 com a proposta de qualificar as práticas de gestão e atenção no SUS (Sistema Único de Saúde), propondo trocas entre os gestores, trabalhadores e usuários. A PNH deve ser inserida em todos os programas e políticas do SUS. A Política Estadual de Humanização (PEH) se alinha a PNH no estado de São Paulo apresentando os mesmos objetivos de organização do trabalho, de atendimento aos usuários e para apoio à gestão dos serviços de saúde. Existem 3 principais linhas:

1. Formação de Centros Integrados de Humanização nos diferentes níveis de atenção à saúde- responsável pela disseminação do conceito e prática de humanização. A articulação dos Centros Integrados de Humanização é coordenada pelo Núcleo Técnico de Humanização da Secretária do Estado da Saúde (SES) por meio de apoio, acompanhamento e monitoramento das ações e planos desenvolvidos nas diversas instâncias.

2. Apoio Técnico e Formação em Humanização - visa promover processos de mudança na prática de atenção e gestão, integrando o trabalho de profissionais de diferentes áreas e serviços e facilitando a interface entre os objetivos gerais das instituições de saúde e as necessidades singulares dos profissionais de saúde e de usuários.

3. Monitoramento, Avaliação e Disseminação de Resultados - a PEH prevê a criação de um sistema de monitoramento e avaliação permanente e participativo, com definição de indicadores e metas. Tais indicadores são definidos, acordados e sempre que possível incorporado aos contratos que regulam a prestação dos serviços entre unidades e secretaria de saúde.

Para a construção de uma política de qualificação do SUS, a humanização passa a ser fundamental, devendo operar transversalmente em toda a rede SUS, caracterizando uma construção coletiva, traduzindo princípios e modos de operar no conjunto das relações entre profissionais e usuários, entre os diferentes profissionais, entre as diversas unidades e serviços de saúde e entre as instâncias que constituem o SUS. O objetivo dessa política é aumentar a corresponsabilidade dos diferentes atores do SUS no cuidado à saúde.

A Humanização do AME Psiquiatria trabalha de acordo com a PNH e PEH. Esta comissão é composta por uma equipe interdisciplinar, abrangendo tanto a área clínica como a administrativa. Possui os seguintes dispositivos e ações no Plano Institucional de Humanização:

- Grupo de Acolhimento;
- Acolhimento de demanda espontânea;
- Projeto Terapêutico Singular;
- Gerenciamento de Casos;
- Busca Ativa;
- Grupo Psicoeducativo;
- Encaminhamento Implicado;
- Ações de Segurança do Paciente;
- Ações de Sensibilização da Violência;
- Supervisão multiprofissional e por especialidade;
- CIPA-SIPATMA;
- Comissão Técnica Administrativa Ampliada;
- Programa de Opinião Participativa;
- Café com a Diretoria;
- Integração de Colaboradores;
- Campanhas (pe: Semana da Luta Antimanicomial);
- Estratégias integração território: Matriciamento, Fórum de Saúde Mental dos territórios e da Norte, construção coletiva da Linha de Cuidados em Saúde Mental da Vila Maria/Vila Guilherme.

### 5.1.1 Comissão de Humanização Institucional

A Comissão Interna de Humanização do AME Psiquiatria é responsável por coordenar as ações de humanização na unidade, garantindo o alinhamento dessas ações com as estratégias do PNH e PEH.

### 5.1.2. O projeto Always Events

Foi realizado o projeto **Always Events**, em que o paciente e seus familiares identificam o **acolhimento do AME Psiquiatria como diferencial** no atendimento. A partir do projeto, nosso evento sempre é divulgado constantemente para a equipe e monitorado para que haja a manutenção dessa percepção dos usuários a respeito do serviço.

## 5.2. NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Alinhado à RDC36/2013 o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do AME Psiquiatria é um órgão de assessoria da Diretoria Técnica, e faz parte da Política de Gestão de Riscos do ambulatório, desde sua criação em agosto de 2013, e é composto por representantes do corpo clínico, equipe multiprofissional e administrativa do AME Psiquiatria.

É de responsabilidade do NSP a análise de eventos relatados através do Formulário de Notificação de Incidentes, realizando a identificação de perigos e análise de riscos.

São competências do NSP:

- Promover ações para a gestão de risco no serviço de saúde;
- Desenvolver ações para a integração e a articulação multiprofissional no serviço de saúde;
- Promover mecanismos para identificar e avaliar a existência de não conformidades nos processos e procedimentos realizados e na utilização de equipamentos, medicamentos e insumos, propondo ações preventivas e corretivas;
- Elaborar, implantar, divulgar e manter atualizado o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde;
- Acompanhar as ações vinculadas ao Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde;
- Implantar os Protocolos de Segurança do Paciente e realizar o monitoramento dos seus indicadores;
- Estabelecer barreiras para a prevenção de incidentes;
- Desenvolver, implantar e acompanhar programas de capacitação em segurança do paciente e qualidade em;
- Analisar e avaliar os dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- Compartilhar e divulgar à Direção e aos profissionais os resultados da análise e avaliação dos dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- Notificar ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária os eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;

- Manter sob sua guarda e disponibilizar à autoridade sanitária, quando requisitado, as notificações de eventos adversos; e
- Acompanhar os alertas sanitários e outras comunicações de risco divulgadas pelas autoridades sanitárias.

### **5.3. LINHA DE CUIDADOS PÂNICO**

A Linha de Cuidados Pânico (LCP) foi estruturada no AME Psiquiatria, pois o Transtorno de Pânico traz um grande sofrimento e prejuízo no pragmatismo para os indivíduos acometidos, além do impacto econômico para a sociedade pelo aumento do indicador YLD (anos de vida com deficiência) do grupo das doenças não transmissíveis.

A pessoa que sofre com o transtorno de pânico, tendo acesso rápido à assistência e ao diagnóstico correto com o tratamento adequado, consegue retomar a qualidade de vida anterior ao transtorno, sem ter grande comprometimento de atividades laborais e relações interpessoais.

Os resultados atingidos com a implementação desse protocolo, buscando pronta resolubilidade:

- 100% remiram de pelo menos 50% das crises de pânico até a quarta consulta médica, e 100% dos pacientes que concluíram a linha obtiveram remissão completa dos sintomas pela escala de gravidade do Transtorno de Pânico PDSS.
- A experiência na construção do projeto da LCP possibilita que possamos ampliar os aprendizados obtidos para o ambulatório com a continuidade de gestão.

## **6. FARMÁCIA – ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

---

Entende-se por Assistência Farmacêutica como um grupo de atividades relacionadas com o medicamento. Dentre as atividades estão à conservação e controle de qualidade, a segurança e a eficácia terapêutica, o acompanhamento e a avaliação da utilização, a obtenção e a difusão de informação sobre medicamentos e a educação permanente dos profissionais de saúde, do paciente e da comunidade para assegurar o uso racional de medicamentos, conforme Portaria nº 3.916/MS/GM de 1998.

A Farmácia/Almoxarifado é uma unidade de abrangência assistencial, técnico-científica e administrativa, em que se desenvolvem atividades ligadas à aquisição, armazenamento, controle, distribuição de materiais médicos e dispensação de medicamentos, visando sempre à eficácia da terapêutica e racionalização dos custos.

Tem como principal função garantir a qualidade de assistência prestada ao paciente através do uso seguro e racional de medicamentos e correlatos, adequando sua utilização à saúde individual e coletiva, nos planos: assistencial, preventivo, docente e de investigação, devendo, para tanto, contar com farmacêuticos em número suficiente para o bom desempenho da assistência farmacêutica, conforme Resolução CFF nº 300, de 30 de janeiro de 1997 que regulamenta o

exercício profissional em farmácia e unidade hospitalar, clínicas e casa de saúde de natureza pública ou privada.

A logística é o processo de gerenciar estrategicamente e racionalmente a aquisição, movimentação e armazenamento de medicamentos, materiais médicos e outros materiais necessários ao perfeito funcionamento da unidade ambulatorial.

## **Organização do Serviço**

### **Atenção Farmacêutica**

A Atenção Farmacêutica, um novo modelo, centrado no paciente, surgiu como alternativa que busca melhorar a qualidade do processo de utilização de medicamentos, alcançando resultados concretos.

Analisando as funções do profissional farmacêutico no processo de atenção à saúde, a Organização Mundial de Saúde (OMS) estende o benefício da Atenção Farmacêutica para toda a comunidade, reconhecendo a relevância de sua participação, junto à equipe de saúde, na prevenção de doenças e promoção da saúde.

No rol de objetivos propostos para o papel da Atenção Farmacêutica no Ambulatório Médico de Especialidades de Psiquiatria Dra. Jandira Masur, as ações dos farmacêuticos são integradas nas atividades abaixo:

- Consultas farmacêuticas para protocolos específicos;
- Realização de grupos de atendimentos para protocolos específicos;
- Análise farmacoterapêutica para prescrição de protocolos específicos;
- Orientações sobre o armazenamento, uso e descarte dos medicamentos;
- Constatação de interações medicamentosas em protocolos específicos.

### **Fracionamento de Medicamentos**

O fracionamento de medicamentos é o processo no qual se faz a individualização da embalagem para viabilizar a dispensação de medicamentos ao usuário na quantidade solicitada conforme a receita médica mantendo as informações do fabricante.

O fracionamento de medicamentos realizado pela unidade possibilita uso racional para evitar sobras de medicamentos diminuindo a possibilidade de efeitos adversos e intoxicação devido a automedicação. Através desse processo um número maior de pacientes é beneficiado.

### **Dispensação de medicamentos**

#### **Dispensação de medicamentos aos pacientes em guichê**

O AME Psiquiatria possui em sua estrutura uma Farmácia de Dispensação que atende tanto pacientes internos quanto externos. Os medicamentos são fornecidos pela Secretaria de Estado da Saúde - SES.

O principal objetivo é garantir que o processo de dispensação seja realizado de forma precisa e segura, disponibilizando para os pacientes os medicamentos corretos, na quantidade correta e ao paciente correto, conforme solicitação médica.

Os atendimentos na Farmácia são realizados com a utilização do painel de senhas visando a agilidade nos atendimentos e a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, idosos e demais usuários.

Para todo e qualquer atendimento de receita é realizada a dupla conferência entre auxiliares e/ou farmacêutico antes que o medicamento seja dispensado e no momento da entrega é feita a conferência junto com paciente (tripla conferência).

A baixa dos medicamentos é feita no momento da dispensação fazendo com que o controle seja seguro e efetivo.

No ano de 2023, o AME Psiquiatria realizou 37.211 atendimentos na Farmácia com a dispensação de 3.892.447 unidades de medicamentos.

## **7. GESTÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

---

A Gestão Ambiental tem o objetivo de otimizar o uso de recursos e minimizar os impactos ambientais, garantindo a sustentabilidade ambiental da Instituição e proteção dos pacientes, colaboradores, comunidade e meio ambiente. Entre as principais atribuições da Gestão Ambiental estão o gerenciamento de resíduos, eficiência energética, uso racional de água, controle de pragas.

A gestão ambiental propõe ações preventivas como garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades podem causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo do ambulatório.

Objetiva a conquista da qualidade ambiental, controlando todos os processos de suas atividades, a fim de construir uma cadeia segura e ambientalmente correta, que atenda à legislação local, e que esteja dentro do comprometimento de sua missão.

O AME Psiquiatria é membro da Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis (AGHVS). Trata-se de um referencial para o setor Saúde baseado em 10 objetivos inter-relacionados (Liderança, Substâncias Químicas, Resíduos, Energia, Água, Transporte, Alimentos, Produtos Farmacêuticos, Edifícios, Compras) para o desenvolvimento de ações sustentáveis, contribuindo para melhorar a saúde pública e ambiental em todo o mundo. A adesão à AGVHS permite a participação na Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, comunidade de instituições do setor saúde dedicadas a reduzir sua pegada ecológica e promover a saúde pública e ambiental. Os membros da Rede Global de todo o mundo estão trabalhando juntos em uma comunidade global

de aprendizagem para compartilhar suas melhores práticas, encontrar soluções para os desafios que enfrentam e atingir resultados mensuráveis.

O AME Psiquiatria participa do Desafio A Saúde pelo Clima, que é uma campanha internacional coordenada pela Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis e que visa mobilizar organizações de saúde ao redor do mundo a tomar medidas concretas contra as mudanças do clima e em defesa da saúde pública ambiental. A unidade elabora seu Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa desde 2015 e vem trabalhando para reduzir suas emissões com ações relacionadas ao descarte correto dos resíduos, bem como ações desencadeadas visando economia de energia como substituição de lâmpadas comuns por de led, instalação de sensores de presença em locais específicos, substituição de equipamentos por outros de menor consumo, padronização de lâmpadas e aquisição de equipamentos com selo PROCEL.

As ações relacionadas ao meio ambiente são incentivadas, acompanhadas e realizadas pela Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde – PGRSS, que possui legislações específicas, tais como Resolução RDC ANVISA 306/03 e Resolução CONAMA 358/05 e atualizações.

O PGRSS do AME Psiquiatria é baseado nos princípios de não geração e minimização de resíduos, que apontam e descrevem as ações relativas ao manuseio, armazenamento e disposição final, reduzindo os riscos ao meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente.

Contempla os aspectos referentes à minimização na geração de resíduos, como:

- Segregação
- Armazenamento
- Acondicionamento
- Transporte temporário
- Identificação
- Tratamento interno e externo
- Coleta
- Disposição final

Além dos assuntos relacionados aos resíduos, o PGRSS também acompanha ações relacionadas ao meio ambiente. Elencaremos algumas das atividades realizadas e seus resultados:

### **Coleta seletiva**

É a ação de separar o lixo na fonte geradora de acordo com o tipo de resíduo. No AME Psiquiatria, a coleta seletiva é realizada em todos os setores, tendo em suas áreas administrativas lixeiras de resíduos comuns e recicláveis e nos setores de procedimentos invasivos, além desses dois tipos, há também a lixeira de resíduos infectantes.

Cada tipo de resíduo tem seu descarte e sua destinação corretos. A ação de coleta seletiva auxilia na formação de novos conceitos relacionados à preservação do meio ambiente, e essa

percepção é vista a partir do momento em que cada colaborador descarta os resíduos gerados em suas lixeiras correspondentes.

### **Consumo de Papel Sulfite**

A associação do certificado digital com o prontuário eletrônico, explanados na Gestão da Informação, que os documentos do prontuário do usuário não mais precisassem ser impressos e assinados contribuindo assim com a sustentabilidade.

### **Consumo de copo plástico**

A distribuição da caneca plástica para redução do consumo de copo plástico aos colaboradores sempre foi realizada pela unidade. Porém visando uma maior adesão, houve a ampliação do fornecimento da caneca metálica além da caneca plástica.

### **Fracionamento de Medicamentos**

A realização do fracionamento de medicamentos realizado pelo AME Psiquiatria possibilita a otimização do recurso fornecido pela SES, bem como o uso racional visando a segurança, evitando sobras de medicamentos, reduzindo também o descarte, e, conseqüentemente, o impacto ambiental.

### **Coleta de Pilhas e Baterias usadas**

Pilhas e baterias contêm metais tóxicos que agridem o meio ambiente e trazem riscos à saúde pública. Quando depositados em lixões e aterros sanitários, estes resíduos que levam séculos para se decompor, podem vazar e contaminar os lençóis freáticos, o solo e os rios causando danos às pessoas e aos animais.

### **Semana do Meio Ambiente**

Buscando conscientizar a todos dos impactos ambientais decorrentes das atividades exercidas na unidade, por meio de seu setor de Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental, promove anualmente a SIPATMA – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente. Essa ação envolve também a preocupação com o bem-estar do colaborador que está suscetível a diversos fatores constantes de um ambiente de saúde.

### **Água de reuso**

O Sistema Cantareira, principal fonte de abastecimento da Grande São Paulo, enfrentou no ano de 2015 uma das piores estiagens dos últimos anos.

Os níveis dos reservatórios estavam muito baixos e, além das medidas emergenciais da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP para evitar o racionamento, como redução de tarifa para quem reduzisse o consumo em 20%, existia a necessidade de colaboração das pessoas no uso racional da água.

Desde o início de suas atividades o AME Psiquiatria realiza esforços na conscientização de seus colaboradores e pacientes quanto ao uso racional da água além de ter utilizado durante a reforma da unidade projetos com foco na sustentabilidade. No ano de 2016 iniciou a captação de água de chuva que é utilizada pela equipe da Hotelaria para a lavagem dos pisos.

Vale ressaltar que o projeto de captação da água da chuva foi elaborado e implantado pela equipe própria do ambulatório. Foi reaproveitada uma caixa d'água em que havia sido necessário realizar a troca, tendo como custo basicamente bases de vigas de concreto com forração, tábuas de cedrinho e tubulações para captação da água dos telhados.

### **Reciclagem Liner**

Em outubro de 2018 também iniciamos a reciclagem do Liner, papel das etiquetas utilizadas nos setores do SAME – Serviço de Arquivo Médico e Estatística, Coleta e Farmácia.

O projeto visa a destinação adequada de um resíduo que estava sendo encaminhado para aterro sanitário sem necessidade.

### **Coleta óleo de cozinha**

Embora o AME Psiquiatria não tenha cozinha, entendendo ser de grande importância o projeto de arrecadação de óleo usado, uma vez que se trata de uma substância altamente poluente se descartada incorretamente, o AME Psiquiatria realizou ação com os restaurantes e lanchonetes próximos como forma divulgação do trabalho realizado pela unidade, incentivo à adesão e conscientização quanto ao descarte correto.

### **Implantação bicicletário**

Visando incentivar a adoção da bicicleta como meio de transporte, considerando os seus grandes benefícios, como: melhora no condicionamento físico (saúde); liberação de tensão e preocupação (mente); redução ou controle de peso (peso); redução de uso de carro e transporte (meio ambiente e ganhos financeiros; ampliação nas relações sociais; melhora no metabolismo/sono; etc., o AME Psiquiatria realizou a instalação na unidade de um bicicletário.

## **8. ENSINO, PESQUISA E PRODUÇÃO CIENTÍFICA**

---

O desenvolvimento do ensino e pesquisa na área das ciências da saúde, apoiando investigação científica, bem como contribuindo para a qualificação profissional, é um princípio da SPDM e do AME Psiquiatria, que desde o início de suas atividades preza pela participação na formação qualificada de especialistas em saúde mental e na produção de conhecimento científico nesta área.

### **O Núcleo de Ensino e Pesquisa (NEP)**

Composto por uma equipe interdisciplinar, abrangendo tanto a área clínica como a administrativa. Tem como objetivo: supervisionar, orientar e fiscalizar, em sua área de atuação, o exercício da atividade de estágio e pesquisa dentro da instituição, atentando para que as condições de trabalho do estagiário, bem como a qualidade do atendimento oferecido aos pacientes, respeitem os preceitos éticos e legais; garantir que todas as pesquisas sejam validadas por comitê de ética reconhecido, e defender os interesses dos pacientes em sua integridade e dignidade.

No ano de 2023, o AME Psiquiatria contribuiu para a formação de 18 psiquiatras especialistas em saúde mental, 8 pediatras e 43 alunos de medicina, através de estruturação de estágios em cooperação na residência de seis instituições: Hospital Geral de Carapicuíba, Hospital Santa Marcelina, Centro de Atenção à Saúde Mental Philippe Pinel, Hospital de Clínicas Luzia de Pinho Melo e Hospital Infantil Cândido Fontoura e Universidade Brasil.

A formação de especialistas no AME Psiquiatria é entendida como uma fase crítica na vida dos profissionais, uma vez que as experiências adquiridas neste momento podem influenciar de forma determinante as suas práticas futuras. A qualidade da educação em saúde só é possível de ser alcançada, se praticada sistemicamente em um equipamento devidamente estruturado e comprometido com a atenção voltada ao paciente.

## 9. RECONHECIMENTO E PREMIAÇÕES

Nome do Prêmio/Certificação	
<b>Acreditado com Excelência – ONA</b>	
<b>Adesão ao Programa Amigo do Idoso</b>	
<b>Certificação pela Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis na Sessão de Pôsteres do 12º Seminário Hospitais Saudáveis.</b>	
<b>Reconhecimento quanto à participação na Campanha Global Desafio A Saúde pelo Clima da Rede Global dos Hospitais Verdes e Saudáveis</b>	
<b>Reconhecimento quanto à participação na Campanha Global Desafio Resíduos da Rede Global dos Hospitais Verdes e Saudáveis</b>	
<b>Reconhecimento quanto à participação nos Desafios a Saúde pelo Clima e Resíduos da Rede Global dos Hospitais Verdes e Saudáveis</b>	
<b>Menção Honrosa no Prêmio Amigo do Meio Ambiente - PAMA</b>	

## 10. INDICADORES DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO

---

O Ambulatório Médico de Especialidades de Psiquiatria Dra. Jandira Masur (Vila Maria) tem como missão oferecer serviços especializados de assistência na área de saúde mental, conforme princípios do SUS, com elevados níveis de qualidade e compromisso socioambiental, buscando o aprimoramento contínuo do atendimento e das pessoas.

A Unidade tem definido em seu planejamento estratégico a ampliação de acesso da população a serviços de média complexidade na região, a realização de consultas e exames médicos especializados, a resolução no menor tempo possível e a promoção da integração entre a rede de assistência básica, especializada e hospitalar na região de abrangência

Apresentaremos abaixo o número médio de atendimentos da unidade no ano de 2023, bem como realizaremos uma breve análise dos atendimentos realizados desde a sua implantação.

- Média diária de atendimento: 377
- Média mensal de consultas médicas: 2.701
- Média mensal de consultas não médicas: 367
- Média mensal de procedimentos terapêuticos (Sessões): 1.587
- Média mensal de exames laboratoriais: 3.641

Inaugurado em 10 de agosto de 2010, o AME Psiquiatria é um modelo inovador na assistência ambulatorial em saúde mental, por se tratar de um serviço pioneiro e, portanto, não ter nenhuma referência de comparação, houve necessidade de repactuar as metas de produção estimada no contrato inicial nos anos de 2010 e 2011.

A partir de 2012, com as metas repactuadas e mantendo o trabalho com a rede, o AME Psiquiatria teve uma melhora de 52%, passando de 65,54% de cumprimento das metas de primeiras consultas médicas no ano de 2012 para 96,45% no ano de 2020. Importante ressaltar que no ano de 2020, antes da pandemia, o AME Psiquiatria tinha uma média trimestral de 1,67% de perda primária<sup>(1)</sup> e, após a pandemia, este percentual passou para 13,94%, com a maior contribuição do mês de abril com um percentual de 25,29%.

Outro ponto a ser considerado nas metas pactuadas é o perfil dos pacientes atendidos no AME Psiquiatria, dentre eles, dependência de álcool e outras drogas, esquizofrenia e demência, patologias complexas que têm grande impacto no “absenteísmo”<sup>(2)</sup> da Unidade.

O AME Psiquiatria realiza diversas ações focadas na redução do absenteísmo como confirmação do agendamento e da presença dos pacientes através de contatos telefônicos nos dias que antecedem a realização das consultas, tanto para as primeiras consultas, interconsultas e consultas subsequentes, assim como ações para ativação do paciente no tratamento para melhora na adesão. Apesar destas ações, o absenteísmo de consulta de Psiquiatria atinge (21%), percentual menor do a média deste tipo de atendimento em outras unidades ambulatoriais (36%), conforme

(1) Consulta disponibilizada e ausência de agendamento (perda primária)

(2) Consulta agendada e falta do paciente (absenteísmo)

artigo da Secretaria de Estado da Saúde: “Absentéismo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo”.

Até dezembro de 2023, o AME Psiquiatria realizou 886.592 consultas médicas e não médicas, tendo iniciado as atividades com mais de 5.000 pacientes entre 2010 e 2011, com um aumento de aproximadamente 3.000 novos pacientes por ano, totalizando em 38.485 pacientes que realizaram tratamento na unidade.

## 11. RESULTADOS 2023

### AME PSIQUIATRIA DRA. JANDIRA MASUR (VILA MARIA)

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2023						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consultas Médicas	17.160	16.181	17.160	16.212	34.320	32.393
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	9.450	10.126	9.450	9.479	18.900	19.605

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2023				
Indicador Qualitativo	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
<b>1.1 Taxa de Perda Primária</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>2.1 Taxa de Absenteísmo</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.1 Comissão de Revisão de Prontuários</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>4.1 Registro de Alta e Tempo Médio em Programa Terapêutico</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>1.2 Matriciamento</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>2.2 Humanização e Ouvidoria</b>				
2.2.1 Plano Institucional de Humanização (PIH)	Sim	Sim	Sim	Sim
2.2.2 Pesquisa de Satisfação	Sim	Sim	Sim	Sim
2.2.3 Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2 Qualidade de Informação</b>				
<b>3.2.1 Inserção de Dados (Gestão em Saúde)</b>				
3.2.1.1 Dados de Fluxo de Caixa	Sim	Sim	Sim	Sim
3.2.1.2 Dados de Produção	Sim	Sim	Sim	Sim
3.2.1.3 Dados dos indicadores Qualidade	Sim	Sim	Sim	Sim
3.2.1.4 Demonstrativo Contábil Operacional	Sim	Sim	Sim	Sim
3.2.1.5 Custos	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.2 Alteração de Dados (Gestão em Saúde)</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.3 Entrega de Documentos</b>				

3.2.3.1 Extrato Bancário	Sim	Sim	Sim	Sim
3.2.3.1 Entrega das Certidões de Regularidade Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) da OSS/entidade gestora e da unidade ambulatorial, Certidão Negativa de Débito Trabalhista e Certificado de Regularidade do FGTS também da OSS/entidade gestora e unidade ambulatorial	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.4 Cancelamento/Inserção de agendas (SIRESP)</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.5 Ofertado, agendado e realizado em consultas médicas (Sistema Gestão x SIRESP)</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.6 Oferta de consultas médicas para a rede (primeiras consultas)</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.7 Núcleo de Segurança do Paciente</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.8 Percentual de registro de CEP correspondente ao endereço</b>	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>3.2.9 Portal Financeiro do Gestor</b>	Sim	Sim	Sim	Sim

<b>RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - EXERCÍCIO 2023</b>		
<b>RECEITAS</b>	<b>CUSTEIO</b>	<b>INVESTIMENTO</b>
Repasses do Contrato / Convênio	14.242.680,00	-
Receitas Financeiras e Outras Receitas	114.259,59	-
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>14.356.939,59</b>	<b>-</b>
<b>DESPESAS</b>	<b>CUSTEIO</b>	<b>INVESTIMENTO</b>
Despesas com Pessoal	12.283.632,06	-
Despesas com Materiais, Serviços e Outras Despesas	2.233.484,32	-
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>14.517.116,38</b>	<b>-</b>

**CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS MÉDICOS**

<b>CUSTO UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>MÉDIA 2023</b>
Serv. Médicos	2.701
Custo Total (R\$)	908.623
Custo Unit. (R\$)	336,39

**CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS**

<b>CUSTO UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>MÉDIA 2023</b>
Serv. Não Médicos	1.946
Custo Total (R\$)	266.304
Custo Unit. (R\$)	136,86

Importante ressaltar que, mesmo com os desafios relatados anteriormente para a gestão do AME Psiquiatria, a unidade cumpriu e executou o plano de trabalho proposto com o

cumprimento tanto das metas quantitativas quanto qualitativas.

O AME Psiquiatria, com 13 anos de existência, demandou consideráveis investimentos em adaptações estruturais e manutenção, bem como também houve a necessidade de reposição de uniformes para os colaboradores. Para garantir a melhoria contínua dos serviços e buscar reconhecimento internacional, optamos por investir na aquisição de um instrumento educativo visando a eficiência e eficácia na assistência prestada, através da Certificação QMentum. Todas essas medidas foram tomadas com o intuito de manter a qualidade e a humanização do atendimento oferecido pelo AME Psiquiatria.

Apresentamos acima 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.

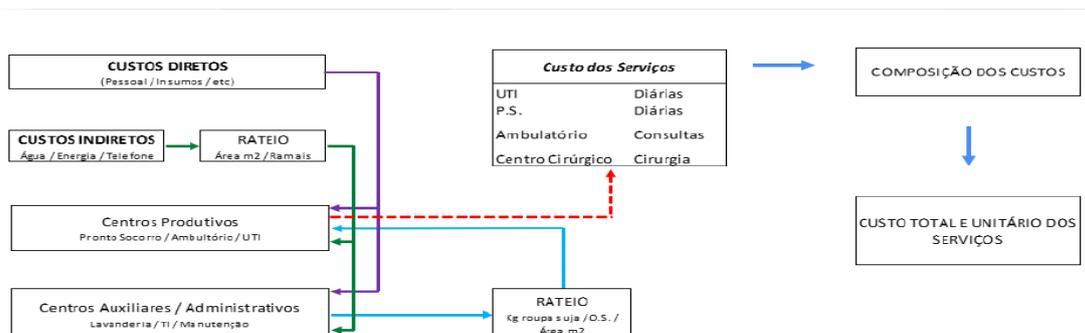
O AME Psiquiatria utilizada o custeio por absorção (método mais utilizado nas organizações de saúde), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, para conhecer o custo unitário do serviço, os custos 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 centro de custos 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:



## 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

O AME Psiquiatria é gerenciado pela OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina mediante formalização do contrato de gestão firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) em 01/01/2020 com vigência até 01/01/2025.

É uma unidade com perfil diferenciado dos demais serviços de saúde, com características singulares por ser um serviço especializado destinado ao atendimento de indivíduos com transtornos mentais, oferecendo abordagens que proporcionam desde o controle dos sintomas e a estabilização clínica, até a apropriação do paciente e acompanhantes sobre o transtorno mental assim como a identificação de sinais que possam indicar uma recidiva, e ações que trazem melhoria na qualidade de vida do paciente, e para círculo de pessoas no qual ele está envolvido.

A unidade obteve Certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Nível III – Acreditado com Excelência em 2019, tornando-se a primeira e única unidade de Saúde Mental 100% SUS a possuir essa certificação e no ano de 2022 foi recertificada, mantendo o maior nível de acreditação, o nível III.

Além disso, o AME Psiquiatria tem como um dos objetivos ser referência e articular a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) para a melhoria da qualidade da assistência, a partir dos aprendizados adquiridos no processo de qualidade. O compartilhamento desse conhecimento com a RAPS levou a um resultado de extrema relevância em relação ao desfecho mais grave e evitável na Saúde Mental, o suicídio (que tem registrado aumento no Brasil nos últimos 20 anos). Houve uma redução da taxa de mortalidade por suicídio na população da infância e adolescência, sendo que dos dados oficiais, desde 2016 não houve nenhum óbito por suicídio em menores de 19 anos na Supervisão Técnica de Saúde da Vila Maria/Vila Guilherme (local onde fisicamente localiza-se o AME Psiquiatria e que foi desenvolvida uma Linha de Cuidados em Saúde Mental), quando no mesmo período houve aumento no Brasil.

Vale também ressaltar a introdução do modelo de Gerenciamento de Caso, hoje utilizado por outras unidades da região, que potencializado pelo Prontuário Eletrônico com Certificação Digital, permite o cuidado mais coordenado e efetivo, diminuindo entraves como a perda da continuidade e a comunicação inadequada, bem como com a redução do tempo destinado à discussão entre os profissionais e ampliação da visão do cuidado. O impacto do GC e do modelo pioneiro do processo de trabalho do AME contribui para o manejo de situações clínicas graves, e o gerenciamento dos principais riscos no tratamento dos transtornos mentais: risco de comportamento suicida, hetero agressividade e abandono de tratamento. A taxa média de abandono no AME até o final de 2022 foi de 25%. Dados de literatura demonstraram em um Centro de Referência em Saúde Mental em Belo Horizonte, taxa de abandono de 39,2%.

A construção técnica da assistência foi resultado da experiência adquirida na prática, uma vez que se trata de um modelo pioneiro no Brasil, e a construção coletiva com os demais pontos de atenção da RAPS permitiu que ambulatório se tornasse cada vez mais reconhecido como fundamental e eficaz pelos trabalhadores da saúde mental, e por toda a população do território. E esse processo conta com ações essenciais para a sociedade que ultrapassam o escopo do contrato de gestão.

É crucial destacar o comprometimento da instituição com a eficiência e transparência na gestão dos serviços de saúde mental, alinhado sempre com os princípios constitucionais.

Quanto à análise da execução do contrato de gestão referente ao ano de 2023, é importante esclarecer que as metas anuais são elaboradas mediante um processo de revisão anual, realizado em colaboração com a Secretaria de Estado de Saúde (SES), entre os meses de outubro e dezembro de cada ano. Desde 2020, o AME Psiquiatria tem projetado as metas para telemedicina para o ano subseqüente, considerando as incertezas decorrentes da pandemia de COVID-19.

Em 2023, o cenário epidemiológico, devido à pandemia de COVID-19, tornou-se mais estável, permitindo uma revisão das diretrizes da telemedicina no ambulatório. Os critérios para esses atendimentos, incluem a promoção da adesão de pacientes em risco de abandono, a assistência a pacientes graves com maior frequência, a entrevista de familiares para envolvê-los no processo de tratamento, e o manejo de situações de crise.

No entanto, a demanda por telemedicina em 2023 foi menor do que o projetado, o que exigiu um realinhamento para 2024.

A instituição está empenhada em implementar medidas para otimizar a produtividade e garantir o cumprimento das metas estabelecidas para o ano em curso, buscando sempre o aprimoramento dos serviços prestados à população.

Não obstante, há de ser considerado igualmente o fato de que a SPDM cumpriu e executou o plano de trabalho proposto para a unidade, tanto em relação às metas quantitativas quanto em relação às metas qualitativas.

Todas as conquistas descritas neste relatório também são percebidas pela equipe, através do relato da experiência diária do paciente e acompanhante no ambulatório, pela descrição de um atendimento humanizado, que traz impacto significativo em suas vidas, pelo resgate de seus direitos de cidadão em serem tratados com empatia, dignidade e respeito. E puderam ser alcançadas através da manutenção da missão, visão e valores da instituição, realizando ações contínuas que seguiram os princípios do Sistema Único de Saúde, a Política de Humanização e os pilares da qualidade na assistência, focadas no desenvolvimento das pessoas, compreendendo que são elas que tornaram esses resultados possíveis.

Dra. Ariella Hasegawa Galvão dos Santos  
Diretora Técnica